

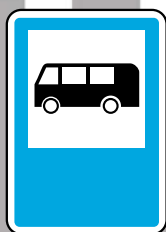


Полноправные люди.
Устойчивые страны.

ДОСТУПНОСТЬ

общественного транспорта
для маломобильных групп населения
в Республике Казахстан

на примере
города Алматы
и международного опыта



**ДОСТУПНОСТЬ
общественного транспорта
для маломобильных групп населения в РК**

(на примере города Алматы и международного опыта)

Доступность общественного транспорта для маломобильных групп населения в РК (на примере города Алматы и международного опыта)

Настоящее исследование посвящено вопросу доступности общественного транспорта для маломобильных групп населения.

Исследование подготовили сотрудники и волонтеры Общественного фонда «Аржан» (arzhan.kz). Основными целями деятельности фонда являются оказание помощи социально уязвимым группам населения через реализацию благотворительных и социально значимых проектов, а также пропаганда социальной ответственности и содействие в ее реализации бизнесу и общественности. «Аржан» в переводе с казахского означает «честная душа». Фонд был создан в 2010 году. За 7 лет фондом было реализовано более 20 разных проектов, в которых приняли участие в общей сложности более 2000 людей с инвалидностью и более 200 волонтеров.

Публикация стала возможной благодаря технической и финансовой поддержке проекта ПРООН-ГЭФ «Устойчивый транспорт г.Алматы».

Мнения, выраженные авторами данной публикации, не обязательно отражают мнение ПРООН.

Материалы этой публикации могут быть перепечатаны с обязательной ссылкой на первоисточник.

Авторы также благодарят за оказанную помощь в проведении исследования Сергея Семенову, а также ИАЦ «Бюро городских решений» г.Астаны.

Составители: Алма Раисова, Жамиля Жукенова, Касиет Омарова, Лаура Танат, Светлана Спатарь, Софья Таирова.

Корректор: Раиса Аросланова.

Дизайн: Алимхан Жапар.

Верстка: Юлия Егорова.

Фотографии Алии Тонкобаевой, Гаухар Сагимбаевой, Динары Жексенбиевой, Жамили Жукеновой, Лауры Танат, Светланы Спатарь, Сергея Семенову, а также из открытых источников.

© ПРООН-ГЭФ «Устойчивый транспорт г.Алматы», 2017.

© ПРООН, 2017.

© Общественный фонд «Аржан», 2017.

© Дизайн: Алимхан Жапар, 2017.

© Верстка: Юлия Егорова, 2017.

Содержание

Список сокращений.....	5
Введение	6
1. Система государственного регулирования и управления деятельностью общественного транспорта в Казахстане.....	10
1.1. Законодательство, регулирующее работу системы общественного транспорта	10
1.2. Оплата за проезд в общественном транспорте	13
1.3. Общие проблемы системы общественного транспорта в городах Казахстана.....	15
1.4. Контроль работы системы общественного транспорта и участие общественности в управлении	17
1.5. Такси	19
1.6. Инватакси	19
2. Доступ к информации об общественном транспорте.....	24
2.1. Информация о доступности подвижного состава	28
2.2. Информация о доступности метрополитена г. Алматы	30
3. Доступность пешеходного пространства населенных пунктов и общественный транспорт	32
3.1. Тротуары	32
3.2. Перекрестки	42
3.3. Остановочные пункты	43
3.4. Тактильная навигация.....	50
3.5. Светофоры	52
4. Доступность подвижного состава общественного транспорта	55
4.1. Доступность подвижного состава (автобусы и троллейбусы).....	55
4.2. Доступность подвижного состава и станций Метрополитена города Алматы.....	61
5. Качество обслуживания в общественном транспорте.....	69
Выводы и рекомендации	73
Приложение	77

Список сокращений

АСУ - автоматизированная система управления	ПРООН - Программа развития Организации Объединенных Наций
ВВП - валовой внутренний продукт	ПДД - правила дорожного движения
ВОЗ - Всемирная организация здравоохранения	РК - Республика Казахстан
ГЭФ - Глобальный экологический фонд	СН - строительные нормы
ИП - индивидуальный предприниматель	СНиП - строительные нормы и правила
КГП - коммунальное государственное предприятие	СТ - стандарт
ЛРТ - легкорельсовый трамвай	ТОО - товарищество с ограниченной ответственностью
НПА - нормативные правовые акты	ТС - транспортное средство
ОТ - общественный транспорт	
ОФ - Общественный фонд	

Введение

Цель исследования «Доступность общественного транспорта для маломобильных групп населения в РК (на примере международного опыта и города Алматы)» – обратить внимание специалистов, работающих в области организации услуг (сервиса) общественного транспорта на существующие проблемы и возможности по улучшению доступности общественного транспорта и увеличению числа потенциальных пассажиров, а также разработка рекомендаций для практического их применения.

Так, в рамках данного исследования общественный транспорт определен как – пассажирский транспорт, доступный использованию широкими слоями населения. Услуги общественного транспорта обычно предоставляются за определённую плату¹.

Далее, согласно определению в Правилах дорожного движения РК, маршрутное транспортное средство – транспортное средство общего пользования (автобус, троллейбус, трамвай), предназначенное для перевозки по дорогам пассажиров и движущееся по установленному маршруту с обозначенными остановочными пунктами (остановками)².

Более широкое толкование понятия общественного транспорта включает также такси, рикш и тому подобные виды транспорта, а также некоторые специализированные транспортные системы.

Общественный транспорт, обеспечивающий перемещение в городской среде, имеет большое общественное значение. Удобный доступ к автобусу, метро и даже к такси необходим для людей с инвалидностью, так как увеличивает их возможности посетить разные объекты и обеспечивает доступ к рабочим местам. Поэтому необходимо данную проблему рассматривать комплексно в системе «жилье – среда – транспорт – объекты обслуживания».

В развитых странах мира вопрос о доступности общественного транспорта является одним из самых важных вопросов в создании городской среды.

Вопрос доступности общественного транспорта в данном исследовании рассматривается с точки зрения доступности для маломобильных групп населения.



Маломобильные группы населения – это лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, информации или ориентировании в пространстве, в том числе люди, использующие детские коляски, люди пожилого возраста и инвалиды (в соответствии с Законом «Об архитектурной, градостроительной и строительной деятельности в РК»)³. Данное понятие включает в себя следующие группы:

- маломобильные люди (с различной степенью мобильности),
- незрячие и слабовидящие люди,
- глухие или слабослышащие люди,

«Маломобильные группы населения – это лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, информации или ориентировании в пространстве, в том числе использующие детские коляски, люди пожилого возраста и инвалиды».

- люди с нарушением речи,
- люди с психическими или интеллектуальными нарушениями,
- пожилые люди, страдающие от одного или более из вышеуказанных нарушений,
- люди с маленькими детьми, в том числе в колясках.

Также, в контексте данного материала, концептуальная корректность играет одну из важнейших базовых ролей. Например, в последние годы возникает все больше споров: как правильно и политически корректно называть людей, имеющих инвалидность? В разное время появляются разные термины. Слово «инвалид» применяется в законодательстве и официальных документах. Но поскольку мы смотрим на человека, а не на его инвалидность, то и в повседневной речи и текстах лучше применять термин «человек с инвалидностью» или «человек, имеющий инвалидность». Авторы данного исследования будут придерживаться термина «человек с инвалидностью».

Общественный транспорт, окружающая среда, тротуары и улицы, уровень обслуживания пассажиров, отношение окружающих – всё это играет важную роль в жизни человека с инвалидностью.

Недоступность транспортной инфраструктуры для маломобильных групп населения вызывает значительный экономический ущерб. Недоступность бизнеса существенно влияет на его посещаемость и доходность. Низкая мобильность порождает среди людей с инвалидностью безработицу и бедность, а для государства – увеличение социальных расходов. Недоступность сдерживает потребительские расходы, что сказывается на экономике. Эта проблема касается не только людей с инвалидностью и их семей, но и экономического и социального развития всего общества, где человеческий потенциал остается невостребованным, что, в конечном счете, влияет на рост ВВП страны.

Люди с инвалидностью – одна из самых незащищенных категорий граждан в силу не только их социального положения, но и ограниченных физических возможностей. Тем не менее, борясь за свои права, они улучшают качество жизни, делая среду проживания не только доступной для себя, но и комфортной для всего населения.

В современном мире практически все виды транспорта и их инфраструктура постепенно становятся доступными для людей с инвалидностью. Во многих странах существуют специальные правила обслуживания маломобильных пассажиров.

Очевидно, что всем без исключения пассажирам удобны пешеходные тротуары без выбоин, безопасно удаленные от движения остановки, где можно комфортно ждать автобус, понятные и простые знаки, надписи и поручни на автобусных дверях, объявление остановок. Однако эти и многие другие детали не просто создают больше комфорта для всех, но являются необходимыми условиями для безопасного и самостоятельного передвижения людей с инвалидностью. Без этого они не смогут попасть на работу и в школу, встретиться с друзьями, сходить в театр или музей, заниматься любой другой деятельностью, требующей передвижения по городу. Вопрос доступности общественного транспорта – это не только вопрос возможности свободного перемещения и социализации, но также более толерантного отношения общества к людям с инвалидностью. Кроме того, общественный транспорт намного дешевле для пассажиров, чем индивидуальный, и тем более специализированный.

¹ https://ru.wikipedia.org/wiki/Общественный_транспорт

² Постановление Правительства Республики Казахстан от 13 ноября 2014 года № 1196 Об утверждении Правил дорожного движения..., <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P140001196>

³ Закон Республики Казахстан от 16 июля 2001 года № 242 Об архитектурной, градостроительной и строительной деятельности в Республике Казахстан, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z010000242>.

Доступность – свойство транспорта, зданий, помещений, объектов и территорий, позволяющее беспрепятственно достичь места и воспользоваться услугой.

При разработке решений по формированию доступной среды в различных областях основными являются несколько принципов:

- обеспечение беспрепятственного передвижения, достижение места назначения и возможность воспользоваться услугами;
- предотвращение возможности получения травм, причинения вреда другим людям и (или) окружающей среде, обеспечение соблюдения различных правил и норм;
- обеспечение доступности не только в границах отдельных объектов и элементов этих объектов, но и связей между ними;
- создание условий для минимальных затрат и/или компенсации усилий при передвижении, получении услуг и информации;
- обеспечение своевременного получения и осознания информации одновременно различными способами ее передачи (визуальными, акустическими, тактильными);
- использование интерактивных систем и средств передачи и обмена информацией⁴.

При этом, специальные приспособления и оборудование для оснащения объектов транспортной и инженерной инфраструктур включают в себя:

- визуальную и звуковую информацию (вывески, таблички, радиосвязь);
- специальные указатели;
- звуковую сигнализацию светофоров;
- пандусы и поручни у остановок маршрутных транспортных средств и мест посадки и высадки пассажиров;
- пологие спуски у тротуаров, а также в местах наземных переходов улиц, дорог, магистралей и остановок городского транспорта общего пользования;
- пандусы или подъемные устройства у лестниц на лифтовых площадках, а также при входах в наземные и подземные переходы улиц, дорог и магистралей;
- специальные поручни, ручки или другие приспособления для удобства нахождения людей с инвалидностью в общественном транспорте на отведенных для них местах.

Снижение количества использования частного транспорта и увеличение использования общественного – две ключевые задачи, стоящие перед развитием городской инфраструктуры. Общественный транспорт призван обеспечить свободный доступ и доступные цены пассажирам. Другими словами – обеспечить надежность предоставленных услуг и удовлетворенность населения этими услугами.

Доступность общественного транспорта подразумевает не только физический доступ к самому транспортному средству, но также инфраструктуру по подходу к транспортным средствам (остановки, терминалы, станции и т.д.), услуги внутри самого транспортного средства (автобус, троллейбус, трамвай и др.), а также услуги при выходе из него. Другими словами, доступность (или просто доступ) – это способность людей к достижению желаемых услуг.

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) в своем докладе за 2011 год отмечала, что более одного миллиарда человек в мире живут с некоторой формой инвалидности. Это составляет почти 15% населения земного шара, из которых почти 200 миллионов имеют тяжелую степень инвалидности⁵.

В Казахстане по данным Министерства здравоохранения и социального развития на 1 января 2017 года зарегистрировано – 651 924 человек с инвалидностью, в том числе в Астане – 21 946 человек, в Алматы – 47 967.

⁴ Концепция универсального дизайна, <http://mioby.ru/novosti/kontsepsiya-universalnogo-dizajna-v-oblasti-sozdaniya-bezbarernej-sredy/>

⁵ «Более одного миллиарда человек в мире имеют какую-либо форму инвалидности», http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2011/disabilities_20110609/ru/

В целом же к маломобильным группам можно отнести более 40% населения, которые нуждаются в доступности объектов.

В соответствии со статьей 21 Конституции РК, каждому, кто законно находится на территории Республики, принадлежит право свободного передвижения по ее территории⁶.

В своем послании народу Казахстана «Стратегия «Казахстан-2050» Президент страны Н.А. Назарбаев заявил, что «государство будет нести полную ответственность за адресную поддержку социально уязвимых слоев общества – пенсионеров, инвалидов, нетрудоспособных, больных детей и др.»⁷, а также, что «необходимо усилить внимание к гражданам с инвалидностью, для них Казахстан должен стать безбарьерной зоной»⁸.

Основным документом, закрепляющим права людей с инвалидностью на международном уровне, является Конвенция о правах инвалидов ООН, которую Республика Казахстан ратифицировала в 2015 году⁹.

В Конвенции доступность рассматривается как важнейшее предварительное условие для эффективного и равного осуществления всех прав инвалидов, включая экономические, социальные и культурные. Конвенция обязывает государства-участников принимать все надлежащие меры для обеспечения инвалидам, наравне с другими, доступа к физическому окружению, к транспорту, к информации, к связи и другим объектам и услугам, предоставляемым населению. Также в Конвенции подчеркивается, что устранение барьеров и препятствий должно осуществляться не только в городах, но и в сельских населенных местах.

Таким образом, дизайн автобусов, расположение и обустройство автобусных остановок, персонал, тарифы, а также доступ к информации являются важными компонентами для обеспечения доступности общественного транспорта.

Методология

Данное исследование было проведено главным образом посредством анализа вторичной информации, а также сбора первичной информации. Так, для анализа текущей ситуации с ОТ города Алматы были изучены законы и СНИПы РК, проведен визуальный осмотр остановок и подвижного состава, а также изучены аспекты городского транспорта Алматы на сегодняшний день. В дополнение к этому, для лучшего понимания опыта маломобильных пассажиров, был проведен опрос маломобильных жителей и гостей города Алматы (людей с инвалидностью, пенсионеров, родителей с детьми в колясках) по доступности общественного транспорта и пешеходного пространства.

Наконец, для выработки правильных и эффективных рекомендаций был изучен зарубежный опыт в области доступного городского транспорта на базе более 10 развитых городов мира.

Данное исследование начинается с обзора государственного управления общественным транспортом в Казахстане. Далее следует подробный анализ всех аспектов общественного транспорта на примере зарубежного опыта в сравнении с ОТ города Алматы. Так, главными характеристиками ОТ, рассмотренными в исследовании, являются информационная доступность, доступность пешеходного пространства, доступность подвижного состава, а также качество обслуживания пассажиров.

⁶ Конституция Республики Казахстан, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K950001000>

⁷ Стратегия «Казахстан-2050»: новый политический курс состоявшегося государства. Послание Президента Республики Казахстан - Лидера Нации Н.А. Назарбаева народу Казахстана, г. Астана, 14 декабря 2012 года, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1200002050>

⁸ Послание Президента Республики Казахстан Н.А. Назарбаева народу Казахстана «Казахстанский путь - 2050: Единая цель, единые интересы, единое будущее» (Астана, 17 января 2014 года), <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1400002014>

⁹ Закон Республики Казахстан от 20 февраля 2015 года № 288-V ЗПК О ратификации Конвенции о правах инвалидов, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000288>.

1

Система государственного регулирования и управления деятельностью общественного транспорта в Казахстане

1.1. Законодательство, регулирующее работу системы общественного транспорта

Деятельность автомобильного транспорта в Казахстане регулируется Законом РК «О транспорте в РК»¹⁰, Законом РК «Об автомобильном транспорте», Законом «О местном государственном управлении и самоуправлении в РК»¹¹, Правилами дорожного движения, Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и другими нормативными правовыми актами (НПА).

В соответствии с Законом РК «О транспорте в РК», государственное регулирование деятельности транспорта осуществляется уполномоченным государственным органом – Комитетом транспорта Министерства по инвестициям и развитию РК путем правового обеспечения, а также контроля и надзора за исполнением транспортными предприятиями законодательства РК.

Перевозчик – физическое или юридическое лицо, владеющее транспортным средством на праве собственности или на иных законных основаниях, предоставляющее услуги по перевозке пассажиров, багажа, грузов и почтовых отправлений за плату или по найму и имеющее на это соответствующее разрешение, выданное в установленном порядке.

При перевозке пассажиров и багажа перевозчик обязан:

- обеспечивать безопасность пассажира, созданием ему необходимых удобств и условий обслуживания;
- обеспечивать безопасность движения;
- обеспечивать инвалидам доступность пассажирских перевозок, услуг перевозчиков, информации по обслуживанию, создавать необходимые удобства и условия при оказании им услуг по перевозке.

Автобус – автомобильное транспортное средство, предназначенное для перевозки пассажиров и багажа, имеющее более восьми мест для сидения, исключая место водителя.

Социально значимые перевозки – перевозки пассажиров в регулярном сообщении, оказывающие влияние на социально-экономическое положение общества и организуемые в целях обеспечения доступного уровня тарифов и возможности свободного передвижения населения по территории РК.

Транспортные средства должны соответствовать требованиям по энергоэффективности, безопасности жизни и здоровья человека, окружающей среды, установленным техническими регламентами в сфере транспорта.

¹⁰ Закон Республики Казахстан от 21 сентября 1994 года N 156 О транспорте в Республике Казахстан, http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z940007000_

¹¹ Закон Республики Казахстан от 23 января 2001 года № 148 О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан, http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z010000148_

Социально значимые перевозки – перевозки пассажиров в регулярном сообщении, оказывающие влияние на социально-экономическое положение общества и организуемые в целях обеспечения доступного уровня тарифов и возможности свободного передвижения населения по территории РК.

Перевозчики обязаны обеспечить безопасность жизни и здоровья граждан, безопасность движения транспортных средств, а также охрану окружающей среды.

При этом, транспортный контроль включает в себя:

1) контроль за соблюдением правил перевозок пассажиров;

1-1) контроль за обеспечением инвалидам доступности пассажирских перевозок, услуг перевозчиков, информации по обслуживанию, созданием необходимых удобств и условий при оказании им услуг по перевозке.

Местные исполнительные органы, в соответствии с Законом РК «Об автомобильном транспорте»¹²:

- организуют регулярные городские перевозки пассажиров и багажа, проводят конкурсы на право их обслуживания;
- утверждают маршруты и расписания движения городских перевозок пассажиров и багажа;
- организуют перевозки пассажиров и багажа на такси;
- ведут реестр маршрутов городских и пригородных автомобильных перевозок пассажиров и багажа;
- осуществляют субсидирование убытков перевозчиков при осуществлении социально значимых перевозок пассажиров на городском и пригородном сообщениях.

Также общие требования по организации регулярных автомобильных перевозок пассажиров закреплены Приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 26 марта 2015 года № 348 Об утверждении Типового договора организации регулярных автомобильных перевозок пассажиров и багажа¹³.

В соответствии со статьей 25 Закона «О социальной защите инвалидов в РК»¹⁴:

- местные исполнительные органы должны обеспечивать:

- при проектировании, строительстве и застройке населенных пунктов, формировании жилых районов, в соответствии с государственными стандартами доступ людей с инвалидностью к жилым, общественным и производственным зданиям, сооружениям и помещениям;
- физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность, а также юридические лица в соответствии с государственными стандартами обязаны создавать условия инвалидам для беспрепятственного доступа к транспортным средствам общего пользования, жилым, общественным и производственным зданиям, сооружениям и помещениям.

¹² Закон Республики Казахстан от 4 июля 2003 года N 476 Об автомобильном транспорте, http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z030000476_

¹³ Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 марта 2015 года № 348 Об утверждении Типового договора организации регулярных автомобильных перевозок пассажиров и багажа, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011002#z7>

¹⁴ Закон Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года N 39 О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан, http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z050000039_

В тех случаях, когда указанные объекты невозможно приспособить для доступа людей с инвалидностью, соответствующими физическими и юридическими лицами должны быть разработаны и осуществлены необходимые меры, в наибольшей степени учитывающие потребности людей с инвалидностью.

При проведении государственными органами конкурсов на право обслуживания маршрутов по перевозке пассажиров преимущество должны иметь лица, транспортные средства которых приспособлены для доступа людей с инвалидностью.

В соответствии с Планом мероприятий по обеспечению прав и улучшению качества жизни инвалидов в РК на 2012 - 2018 годы, акимы областей, городов Астаны и Алматы должны обеспечить «организацию доступности общественного транспорта и пассажирских остановок для людей с инвалидностью, имеющих затруднение в передвижении, в том числе с нарушениями зрения»¹⁵.

Необеспечение должностными лицами, а также физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность, и юридическими лицами условий для людей с инвалидностью для беспрепятственного доступа к объектам социальной и транспортной инфраструктуры, влечет привлечение к административной ответственности в соответствии с Кодексом РК об административных правонарушениях¹⁶.

В соответствии со статьей 83 Кодекса РК об административных правонарушениях, нарушение законодательства РК о социальной защите инвалидов, совершённое в виде необеспечения инвалидам доступа к объектам социальной и транспортной инфраструктуры, влечет за собой штраф на должностных лиц в размере пятидесяти, на субъектов малого предпринимательства - в размере ста двадцати, на субъектов среднего предпринимательства - в размере двухсот, на субъектов крупного предпринимательства - в размере четырехсот месячных расчетных показателей.

Система общественного транспорта города Алматы



В акимате города Алматы за работу системы общественного транспорта отвечает Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Алматы.

В систему общественного транспорта города Алматы входят автобусы, троллейбусы и метро. Ранее в Алматы действовали трамвайные маршруты, но в 2015 году движение трамвая в городе было прекращено. В настоящее время планируется реализация проекта системы легкорельсового трамвая (ЛРТ).

Автобус является главным видом общественного транспорта в Алматы, которым ежедневно пользуется большинство горожан. На данный момент в Алматы действуют более 80 автобусных маршрутов, некоторые из них обеспечивают связь города с населенными пунктами за пределами города.

Автобусные маршруты обслуживают 20 частных автопарков (в форме ТОО и ИП)¹⁷, у которых в общей сложности около 1400 автобусов. Часть автобусов (около 800 единиц) частично низкопольные и работают на компримированном (сжатом) природном газе. Парк транспортных средств весьма разнообразен и состоит из автобусов марок: YUTONG, Hyundai, ПАЗ, ISUZU, Daewoo и другие.

¹⁵ Постановление Правительства Республики Казахстан от 14 апреля 2016 года № 213 Об утверждении третьего этапа (2016 - 2018 годы) Плана мероприятий по обеспечению прав и улучшению качества жизни инвалидов в Республике Казахстан на 2012 - 2018 годы, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1600000213>

¹⁶ Кодекс Республики Казахстан об административных правонарушениях от 5 июля 2014 года № 235-V (с изменениями и дополнениями по состоянию на 10.02.2017 г.), <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1400000235>

¹⁷ <http://alatransit.kz/ru/content/kompanii-perevozchiki>

Троллейбусная сеть в городе Алматы состоит из 8 маршрутов. Парк транспортных средств состоит из частично низкопольных троллейбусов «Neoplan Kazakhstan Young Man» (212 единиц составов)¹⁸.

Метро Алматы является самым новым видом общественного транспорта в городе и единственным в стране. Управляет метро компания КГП «Метрополитен г.Алматы». Первая очередь метрополитена была сдана в эксплуатацию 1 декабря 2011 года. В настоящее время в систему метрополитена входят 9 станций¹⁹.

Система общественного транспорта города Астаны



В акимате города Астаны за работу системы общественного транспорта отвечает ГУ Управление пассажирского транспорта города Астаны²⁰.

Количество подвижного состава общественного транспорта 1 025 единиц, которые обслуживают 69 маршрутов. Остановочные пункты - 1 119 ед.

«Астана LRT» при Управлении пассажирского транспорта г. Астаны реализует проекты в транспортной системе столицы, такие, как:

- Создание новой транспортной системы Астаны, которая включает в себя систему Легкорельсового транспорта (LRT) и Интеллектуальную транспортную систему (ITS);
- Модернизация транспортного комплекса Астаны;
- Реализация инновационных проектов в транспортной отрасли с применением новых технологий;
- Управление транспортом и инфраструктурой.

В состав ТОО «Астана LRT» входит 3 филиала – Центр диспетчеризации транспорта г. Астаны, Центр квалификации специалистов транспорта г. Астаны, Служба транспортного контроля.

1.2. Оплата за проезд в общественном транспорте

Цена за проезд в общественном транспорте может также влиять на его доступность. Это особенно касается малообеспеченных и безработных пассажиров.

Тариф на регулярные автомобильные перевозки пассажиров и багажа в городском сообщении устанавливается местным исполнительным органом единый для всех маршрутов и согласовывается с местным представительным органом.

Если установленные тарифы не обеспечивают рентабельность перевозок пассажиров, местные исполнительные органы субсидируют убытки перевозчиков в соответствии с законодательством РК.

¹⁸ http://alatransit.kz/sites/default/files/trolleybus_almaty_-_cinaev_rizvan_-_almatyelektrotrans.pdf

¹⁹ КГП «Метрополитен г.Алматы», <http://www.metroalmaty.kz/?q=ru>

²⁰ <http://upt.astana.kz/>

Существуют льготы за проезд для отдельных категорий граждан, которые утверждаются решением маслихатов области или города.

В 2017 году в городах Астана и Алматы внедрены автоматизированные электронные системы учета и оплаты проезда в общественном транспорте.

Оплата за проезд в ОТ Алматы производится через электронную систему «ОҢАЙ» (onay.kz), а также наличными. В Астане действует система – «AstraPlat».

Стоимость проезда в общественном транспорте в Алматы в 2017 году составляет 80 тенге (включая метро), в Астане – 90 тенге.

В соответствии с Бюджетным кодексом РК, Законом «О местном государственном управлении и самоуправлении», Законом «О социальной защите инвалидов», Законом «О льготах и социальной защите участников, инвалидов Великой Отечественной войны и лиц, приравненных к ним», в целях защиты наиболее уязвимых слоев населения маслихаты городов и областей принимают решения о предоставлении льготного проезда на городском общественном транспорте (кроме такси) отдельным категориям нуждающихся граждан населенных пунктов.

Льготный проезд в Алматы

В Алматы бесплатный проезд предоставляется²¹:

- участникам, инвалидам Великой Отечественной войны и лицам, приравненным к ним;
- пенсионерам старше 75 лет;
- инвалидам первой, второй группы и детям-инвалидам до восемнадцати лет;

Льготный проезд 50% от стоимости тарифа на городском общественном транспорте (кроме такси) предоставлен:

- учащимся общеобразовательных школ;
- учащимся технического и профессионального образования;
- студентам высших учебных заведений очной формы обучения;
- пенсионерам по возрасту;
- многодетным матерям (имеющим 4 или более детей до достижения ими 18-летнего возраста).

Льготный проезд в Алматы осуществляется только по льготным транспортным картам «Она́й». Для указанных категорий граждан предоставляются персональные (именные с фотографией) льготные транспортные карты «ОҢАЙ» разных видов, которые можно получить в учебных заведениях и в районных отделах занятости и социальных программ по месту регистрации проживания в Алматы. Также для жителей Алматы предусмотрены проездные «ОҢАЙ». Стоимость проездных разная для разных категорий (школьники, студенты очных отделений и пенсионеры).

Разница между стоимостью льготных и не льготных электронных проездных карт возмещается перевозчикам в пределах выделяемых средств за счет местного бюджета.



21 Решение маслихата города Алматы от 27 января 2016 года «О внесении изменений и дополнений в решение XLIII-ой сессии маслихата города Алматы V-го созыва от 15 сентября 2015 года № 367 «О предоставлении льготного проезда на городском общественном транспорте (кроме такси) отдельным категориям нуждающихся граждан города Алматы»; <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V16R0001253>.

Льготы при оплате за проезд в разных городах мира



В разных городах существуют разные подходы к вопросу о льготах для маломобильных групп населения. Так, в Лондоне пассажиры, передвигающиеся в инвалидных креслах, имеют право на бесплатный проезд. Однако сопровождающие лица должны будут оплатить

поездку. Транспортная система Лондона предоставляет и так называемый Freedom Pass – бесплатный проездной для таких категорий граждан, как люди с инвалидностью, а также люди в возрасте 66 лет и старше²².

В Торонто, напротив, пассажиры с инвалидностью не имеют специального тарифа, но зато сопровождающие лица имеют право на бесплатный проезд. Карта предоставляется лицам, оказывающим помощь маломобильным пассажирам в коммуникациях, передвижении, в случае медицинских потребностей, а также при доступе к услугам. Картой могут пользоваться разные люди, сопровождающие одного и того же пассажира. Выдается карта Транспортной Комиссией Торонто.

При этом во всех этих городах имеются льготы для детей дошкольного возраста, школьников, студентов, а также для пожилых людей. Так, в Торонто проезд для людей старше 65 лет, а также для студентов и учеников возраста 13-19 лет стоит примерно на 35% дешевле, чем стандартный тариф. Проезд для детей до 12 лет бесплатный. Аналогично Лондон и Вена предоставляют бесплатный проезд для детей до 10 лет.

В Вене не предоставляются льготы на единичный проезд – льготы действительны на длительные проездные билеты (например, на месяц, семестр или год). В Лондоне же молодые люди до 18 лет имеют право на 50% скидку на проезд.

Стоимость проезда в общественном транспорте в городе Нью-Йорке (США) для инвалидов 50% от базовой стоимости проезда. Например, обычная стоимость проезда в метро или местном автобусе в 2017 году в городе Нью-Йорке – 2,75 доллара, для инвалидов – 1,35 доллара²³.

Таким образом, подобный подход к тарификации обеспечивает доступность для разных слоев населения. В случае с маломобильными группами, льготы действуют для людей с инвалидностью и пенсионеров, в то время как молодым родителям удобен бесплатный проезд для детей.

1.3. Общие проблемы системы общественного транспорта в городах Казахстана

В 2016 году ОФ «Социально-Экологический фонд» в рамках реализации проекта «Организация и проведение консультаций по Планам Устойчивой Мобильности в городах Казахстана» проводил социологический опрос в нескольких городах Казахстана по качеству услуг в общественном транспорте. Данный опрос показал, что системные проблемы ОТ одинаковы для разных городов страны.

Улучшение качества услуг в ОТ подразумевает наличие хорошо продуманной сети маршрутов, достаточной пассажироместимости, высококачественной системы информирования пассажиров и доступности для маломобильных групп населения.

22 <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm201314/cmselect/cmtran/116/116.pdf>

23 Веб-сайт городского общественного транспорта г.Нью-Йорк: <http://web.mta.info>.

Существующая на данный момент нормативно-правовая база, регулирующая предоставление транспортных услуг, недостаточно проработана. Перевозчики не всегда выполняют требования договоров о качестве предоставляемых услуг. Такая практика негативно сказывается на уровне обслуживания пассажиров.

Общие проблемы системы общественного транспорта в городах Казахстана²⁴:

1. Неудовлетворительная нормативно-правовая база, регулирующая предоставление транспортных услуг.
2. Отсутствие интеграции между разными видами ОТ.
3. Низкая скорость (например, в Алматы средняя скорость автобуса составляет 14 км/час).
4. Переполненные, грязные, технически неисправные автобусы.
5. Короткий рабочий день (например, в Алматы 07:00 - 20:00).
6. Устаревшие автомобили с высоким уровнем выбросов.
7. Билет на каждую посадку.
8. Отсутствие системы информирования пассажиров.
9. Неэффективная сеть маршрутов.
10. Отсутствие приоритета ОТ на дорогах и на светофорах.
11. Нарушение водителями ОТ Правил дорожного движения.
12. Отсутствие или недостаточный доступ к ОТ для маломобильных групп населения.

На сегодняшний день, по данным проекта ПРООН-ГЭФ «Устойчивый транспорт г.Алматы», 39% всех поездок в г. Алматы осуществляются с помощью общественного транспорта (ОТ). При том, что в развитых городах с хорошей системой ОТ, таких, как Цюрих, Париж и Лондон, на долю ОТ в общем числе поездок приходится более 60%. При этом система автобусных перевозок в Алматы – одна из самых перегруженных в мире. Здесь пассажиропоток на каждый автобус в день составляет более 950 человек. Уровень недовлетворенности пассажиров достигает 60%.



²⁴ СТРАТЕГИЯ УСТОЙЧИВОГО ТРАНСПОРТА Г.АЛМАТЫ. 2013 г., http://alatransit.kz/sites/default/files/strategiya_ustoychivogo_transporta_goroda_almaty_0.pdf

1.4. Контроль работы системы общественного транспорта и участие общественности в управлении

Жалобы, их прием и обработка являются одним из способов взаимодействия между транспортными компаниями и пассажирами. В предоставлении транспортных услуг случаются ситуации, когда водитель или кондуктор был груб и невежлив, помощь пожилому человеку не была оказана вовремя. В подобных случаях транспортные компании должны быть готовы к тому, чтобы принять жалобы и тем самым повысить качество своего сервиса.

В соответствии с Законом Об автомобильном транспорте должностные лица уполномоченного органа имеют право:

- осуществлять проверки и составлять акты о нарушениях законодательства РК об автомобильном транспорте, давать обязательные для исполнения предписания об устранении нарушений;
- составлять протоколы об административных правонарушениях, осуществлять производство по делам об административных правонарушениях в соответствии с законодательством РК об административных правонарушениях;

При этом должностные лица уполномоченного органа обязаны:

- рассматривать обращения физических и юридических лиц по вопросам деятельности автомобильного транспорта и принимать по ним соответствующие меры;
- осуществлять контроль за соблюдением законодательства РК об автомобильном транспорте.

Перевозчик имеет право:

- на создание службы транспортного контроля для обеспечения оплаты, а также проверки фактов оплаты за проезд на общественном транспорте;

Перевозчик, осуществляющий регулярные автомобильные перевозки пассажиров и багажа, обязан:

- обеспечить технически исправное состояние автотранспортных средств и не допускать выезда на маршрут автотранспортного средства, состояние которого не соответствует установленным техническим, экологическим, санитарно-эпидемиологическим требованиям и требованиям пожарной безопасности;
- обеспечить безопасность пассажира, создание ему необходимых удобств и условий обслуживания;
- соблюдать национальные стандарты.

В соответствии с Законами РК О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц²⁵ и Доступе к информации²⁶, ответ на письменный запрос предоставляется в течение пятнадцати календарных дней со дня поступления.

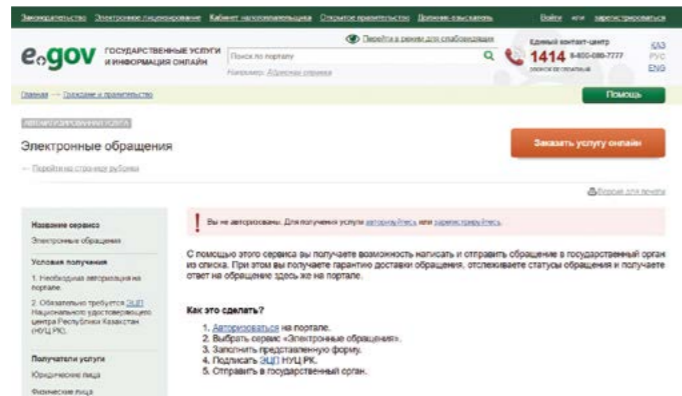
Механизмы обращения общественности в Алматы

В городе Алматы пассажиры могут направить жалобу на качество услуг в ОТ посредством:

1. письменной жалобы в акимат города (направленной через почту или напрямую в канцелярию акимата);
2. телефонного звонка в акимат, перевозчику, в полицию или прокуратуру;

²⁵ Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года N 221 О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z070000221>

²⁶ Закон Республики Казахстан от 16 ноября 2015 года № 401-V «О доступе к информации», <http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z150000401>



3. электронного обращения через официальные порталы:
 - Акимат города, http://www.almaty.gov.kz/page.php?page_id=1887&lang=1,
 - Портал об общественном транспорте, <http://alatransit.kz/ru/appeals>,
 - Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Алматы <http://upt-almaty.kz/index.php?id=113>,
 - Электронное правительство РК, http://egov.kz/cms/ru/services/e_app,
4. электронного обращения через социальные сети:
 - <https://www.facebook.com/almaty.gov.kz/>,
 - https://www.instagram.com/akimat_almaty/.

Механизмы жалоб пассажиров в разных городах мира

Такие города, как Торонто, Лондон, Берлин, Вена, Сидней принимают жалобы по телефону, по почте, а также он-лайн. Номер «горячей линии», как правило, доступен он-лайн, а также в печатных информационных материалах. В Сиднее ответ на жалобу должен прийти не более, чем через 5 рабочих дней. В случае, если расследование жалобы требует больше времени, заявитель будет оповещен и будет информироваться о процессе²⁷.

Принимая жалобы, транспортные компании классифицируют их еще на этапе подачи. Так, Транспортная Комиссия Торонто на своем сайте предоставляет два разных формуляра для жалоб, касающихся сервиса и касающихся персонала²⁸.

Интересен механизм обработки жалоб в Лондоне. Здесь жалобы подаются, в том числе он-лайн, посредством заполнения формуляра. Далее, в случае, если заявитель недоволен исходом, жалоба передается на рассмотрение старшему менеджеру. Если и во второй раз пассажира не устраивает результат рассмотрения, то заявление направляется Омбудсмену Регионального Правительства²⁹. Примечательно, что в Лондоне имеется контролирующая организация «London Travel Watch» – она не зависима от поставщика

27 <http://www.transport.nsw.gov.au/sites/default/files/b2b/publications/customer-complaints-and-feedback-policy.pdf>

28 http://www.ttc.ca/Customer_Service/Compliments_Complaints_Suggestions/index.jsp

29 <https://tfl.gov.uk/help-and-contact/>

транспортных услуг и главным образом представляет интересы пассажиров³⁰.

В целом, в развитых мегаполисах стараются уделять должное внимание поступающим жалобам, быть отзывчивыми, а также делать «работу над ошибками», что положительно влияет на качество предоставляемых услуг.

1.5. Такси

В обеспечении мобильности горожан такси играет важную роль. Автомобильные перевозки пассажиров и багажа в такси относятся к нерегулярным перевозкам.

Такси – легковой автомобиль, предназначенный для автомобильной перевозки пассажиров и багажа, оборудованный в соответствии с Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом. Для осуществления перевозок на такси допускается использование легковых автомобилей серийного производства, имеющих не менее четырех дверей.

Перевозчиками такси могут быть индивидуальные предприниматели или юридические лица, которые перед началом осуществления своей деятельности обязаны направить в местный исполнительный орган уведомление о начале деятельности.

Концепция самой услуги по перевозкам пассажиров разная в разных городах Казахстана. В отличие от других видов общественного транспорта всю информацию о такси можно получить от диспетчера компании по телефону.

В соответствии со статьей 26 Закона Об автомобильном транспорте, перевозчики такси обязаны при наличии тридцати и более такси иметь на каждые тридцать такси не менее одного такси, приспособленного для перевозки инвалидов, использующих специальные средства передвижения. В Алматы работает более 20 компаний-такси³¹. По факту, не все компании выполняют это требование.

1.6. Инватакси

В 20-ти городах Казахстана работает специальная социальная служба «Инватакси», которая оказывает бесплатные транспортные услуги людям, имеющим трудности в передвижении³².

В 2016 году услугами «Инватакси» воспользовались 35 тыс. людей с инвалидностью. Вышеуказанная услуга внедрена в Казахстане с 2014 года как дополнительная мера поддержки людей с инвалидностью первой и второй групп, имеющих медицинские показания на обеспечение кресло-колясками, и первой группы, имеющих медицинские показания на услуги индивидуального помощника.

В 13 регионах страны (Акмолинская, Актюбинская, Алматинская, Атырауская, Восточно-Казахстанская, Жамбылская, Западно-Казахстанская, Костанайская, Кызылординская, Мангыстауская, Южно-Казахстанская области, гг. Астана и Алматы) служба «Инватакси» финансируется из республиканского бюджета. В Карагандинской, Павлодарской и Северо-Казахстанской областях финансирование услуг инватакси осуществляется за счет средств местных бюджетов. Общий автопарк всех служб инватакси насчитывает 183 машины. В 2016 году объем финансирования из республиканского бюджета составил 145,8 млн. тенге,

30 <https://tfl.gov.uk/help-and-contact/>

31 <http://taksopark.kz/almaty/%D1%82%D0%B0%D0%BA%D1%81%D0%B8>

32 <http://saby.kz/292-kontakty-sluzhb-Invataksi-gorodov.html>

из местных бюджетов – 340,1 млн. тенге. С 2019 года финансирование служб инватакси будет осуществляться за счет средств местных бюджетов³³.

Деятельность данной службы регулируется Правилами оказания услуг по перевозке инвалидов автомобильным транспортом³⁴.

В соответствии с Правилами:

- Оказание услуг инватакси осуществляется местными исполнительными органами через государственный социальный заказ в соответствии с законодательством о государственных закупках.
- Государственный социальный заказ размещается в организации, имеющей в наличии инватакси, условия для работы персонала, необходимого для оказания услуг, в том числе диспетчерскую службу, предназначенную для приема заказов от инвалидов, оснащенную не менее, чем двумя телефонными номерами для приема заявок, оборудованную устройством, обеспечивающим возможность записи телефонных переговоров для контроля качества и количества оказываемых услуг, включая сотовую связь для приема заявок.
- Требования, предъявляемые к оказанию услуги инватакси, оговариваются в договоре о выполнении государственного социального заказа.
- Для оказания услуг инватакси используется автотранспорт, оснащенный специальным гидравлическим или выдвижным (раскладывающимся) устройством для посадки и высадки и приспособлениями для фиксации кресел-колясок.
- Для оказания услуг инватакси инвалидам допускается использование легкового автомобильного транспорта.
- Оплата услуг инватакси местными исполнительными органами исходит из фактического времени работы автомобильного транспорта, измеренного в часах (машино-часах), но не менее 10 машино-часов в сутки на одно автотранспортное средство.
- Основанием для предоставления услуги инватакси инвалидам является заключение медицинской организации, выданное на срок установления инвалидности.
- Для получения услуги инвалиду необходимо представить в организацию, оказывающую услугу инватакси, следующие документы: заявление, копию документа, удостоверяющего личность, заключение медицинской организации по форме 035-1/у, копию справки об инвалидности.
- Услуги инватакси в первоочередном порядке предоставляются работающим и обучающимся инвалидам, согласно графику работы или учебы. Другим инвалидам услуги инватакси предоставляются в порядке их обращения.
- Заявка на получение услуг инватакси подается по телефонам в организацию, оказывающую услугу инватакси, за сутки до даты запланированной поездки.
- Оказание услуг инватакси включает принятие заказа, встречу инвалида, содействие в посадке/высадке (при необходимости), поездку инвалида и сопровождающего лица (при наличии) до пункта назначения, указанного в заявке.
- При необходимости инвалида сопровождает один сопровождающий. Поездка для сопровождающего лица является бесплатной.
- В обязанности водителя не входит помощь инвалиду в передвижении внутри здания, перенос, погрузка багажа/вещей/сумок инвалида, а также осуществление каких-либо покупок. Помощь в преодолении препятствий в виде бордюров, лестниц, ступеней и других преград по просьбе лица выполняется только при согласии водителя.

Необходимо отметить, что в открытых источниках очень мало информации о работе служб «Инватакси» в разных городах Казахстана. У служб нет своих интернет-сайтов. Нет

³³ <https://www.enbek.gov.kz/ru/node/343488>

³⁴ Правила оказания услуг по перевозке инвалидов автомобильным транспортом, утвержденные Приказом и.о. Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 1 ноября 2013 года № 859, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1300008950>

этой информации на сайтах акиматов городов и областей, а также на сайтах управлений занятости и социальных программ. Контакты служб «Инватакси» городов Республики Казахстан можно посмотреть в интернет-справочниках и на сайте Фонда «Саби»: <http://saby.kz/invataxi-contacts/>.

Большие нарекания вызывает работа данных служб со стороны людей с инвалидностью. Замечания касаются режима работы службы, процедуры приема заявок, количества транспортных средств, качества предоставляемых услуг и др. (например, обращения казахстанцев на блог-платформах акима г.Алматы³⁵, министра здравоохранения³⁶, министра труда и социальной защиты³⁷ и др.³⁸).

Служба инватакси Алматы

В Алматы в 2017 году функции службы «Инватакси» обеспечивают 2 организации – это Алматинское городское общество инвалидов и Корпоративный фонд социальной поддержки и реабилитации инвалидов с бисенсорными нарушениями (слепо-глухих) «Мейрим» ОО «ОНИ».

Служба инватакси появилась в Алматы в 2009 году после того, как благотворительный фонд «Саби» закупил специально оборудованные автомобили и передал их Алматинскому городскому обществу инвалидов. До 2011 года служба «Инватакси» работала на частные средства, затем она получила государственное финансирование. В базе данных службы «Инватакси» зарегистрировано более 1000 человек.



Инватакси Алматы

Источник фото: Частный благотворительный фонд «Саби», http://www.saby.kz/uploads/posts/2009-06/1243941963_transporter_sticker_tel.jpg

³⁵ Обращение жительницы г.Алматы на блог-платформу акима г.Алматы от 25.05.2015, http://almaty.gov.kz/page.php?page_id=1196&lang=1&id=145494

³⁶ Обращение жительницы г.Алматы от 17 марта 2013 на блог-платформу министра здравоохранения, <http://www.mz.gov.kz/ru/node/272291>

³⁷ Обращение жительницы г.Усть-Каменогорска от 31.03.2017 г на блог-платформу министра труда и социальной защиты, <https://www.enbek.gov.kz/ru/node/343889>

³⁸ Телеканал «Астана-ТВ», 1.06.2016, «Павлодарские инвалиды подали коллективную жалобу на инватакси», <http://astanatv.kz/news/show/id/39043.html>

Услугами службы могут пользоваться все люди, которые пользуются креслами-колясками независимо от причины нарушений опорно-двигательного аппарата. Заявки на выезд принимаются на день вперед. Оператор заносит в базу данных адрес позвонившего, фамилию и имя, время отправления, конечный пункт поездки. Все телефонные разговоры записываются, чтобы контролировать возможные конфликтные ситуации. В день служба обслуживает примерно 50 человек. Всего в распоряжении службы «Инватакси» — 14 машин. Это автомобили Volkswagen Caddy и Volkswagen Transporter, специально переоборудованные на заводе-производителе для перевозки инвалидов-колясочников, и автобус Volkswagen Crafter. В двух первых автомобилях можно перевозить одного человека на коляске и еще одного на пассажирском сидении. Автобус приспособлен для перевозки трех человек на колясках и еще трех на сидениях. При этом служба не может обеспечить нужды всех инвалидов-колясочников³⁹.

Корпоративный фонд социальной поддержки и реабилитации инвалидов с бисенсорными нарушениями (слепо-глухих) «Мейрим» ООО «ОНИ» имеет 12 автомобилей, которые обслуживают около 350 пассажиров с инвалидностью.

Инватакси в Канаде, Австралии и США

Такси для людей с инвалидностью рассматривается в разных городах по-разному – как бизнес, наряду с обычными услугами такси, или же как социальная сфера.

Например, в Торонто (Канада) действует программа «Wheel-Trans», которая обеспечивает доступные перевозки от двери до двери. При этом, плата с пассажиров взимается в размере одной поездки на общественном транспорте. Важным примечанием является то, что программа действует для тех граждан, которые испытывают большие трудности при передвижении по городу и не могут передвигаться самостоятельно. Также программа применима к тем, кто в целом может самостоятельно передвигаться при наличии доступной среды, но вынужден посетить «недоступную» часть города. Также это распространяется на пассажиров с временной инвалидностью. Автопарк представлен доступными автобусами и автомобилями. Информация об услуге опубликована на сайте системы ОТ города⁴⁰.

Подобный подход практикуется в штате Квинсленд (Австралия)⁴¹ – здесь плата за такси с пассажиров с инвалидностью не взимается⁴². Также в штате имеется услуга «Council Cabs», которая предоставляет перевозки на доступном такси на базе регулярного расписания и доставляет пассажиров в ближайший шоппинг-центр. Стоимость подобного такси, как и в Торонто, идентична стандартному тарифу общественного транспорта.

В то же время в Бостоне (США) предоставляют 50% скидку на услуги такси для людей с инвалидностью и пассажиров старше 65 лет⁴³. В австралийском штате Новый Южный Уэльс подобная скидка предоставляется для пассажиров с первой группой инвалидности⁴⁴.

39 «ИНВАТАКСИ» - ТРАНСПОРТ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ, 25.06.2015, <http://www.voxpopuli.kz/main/invataksi-transport-dlya-lyudey-s-osobymi-potrebnostyami-12119.html>

40 <http://www.ttc.ca/WheelTrans/index.jsp>

41 <https://infrastructure.gov.au/transport/disabilities/>

42 <https://www.qld.gov.au/disability/out-and-about/wheelchair-taxis/>

43 <https://www.boston.gov/departments/disabilities-commission/transportation-help-people-disabilities>

44 <https://www.transportnsw.info/getting-around/taxi-hire-car/taxi-subsidy-scheme>

В целом, мировая практика показывает, что услуги инватакси являются востребованными для передвижения маломобильных групп населения. Так, в Торонто зарегистрировано около 30 000 пассажиров, пользующихся программой «Wheel-Trans» и совершающих более 3 миллионов поездок в год. Как видно из приведенных примеров, существуют разные варианты предоставления подобных услуг – бесплатно, со скидкой или без скидок, но само наличие инватакси дает возможность горожанам передвигаться самостоятельно, что заметно улучшает качество жизни.



Инватакси «Wheel-Trans» в Торонто (Канада)

Источник фото: <http://www.ttc.ca/WheelTrans/index.jsp>

2

Доступ к информации об общественном транспорте

Информация о работе системы общественного транспорта, а также о его доступности для маломобильных групп населения имеет большое значение в обеспечении доступности.

Неадекватная информация может ограничить использование транспорта. Потенциальные пассажиры не знают, как им пользоваться или имеют преувеличенные страхи перед дискомфортом и риском.

Достоверная информация позволяет потенциальному пассажиру заранее планировать свое передвижение и осуществить запланированный маршрут. Надежность информации об услугах общественного транспорта не только позволяет пассажирам удовлетворять их транспортные потребности, но и привлечет новых пассажиров⁴⁵.

Наличие информации, ее ясность и доходчивость, а также актуальность и доступность являются одними из ключевых факторов, определяющих качество пользования общественным транспортом. В контексте доступности общественного транспорта для людей с инвалидностью ценность информации возрастает. При пользовании общественным транспортом, информацию можно классифицировать в соответствии с тремя этапами поездки:

1. планирование,
2. передвижение и ожидание,
3. сам путь.

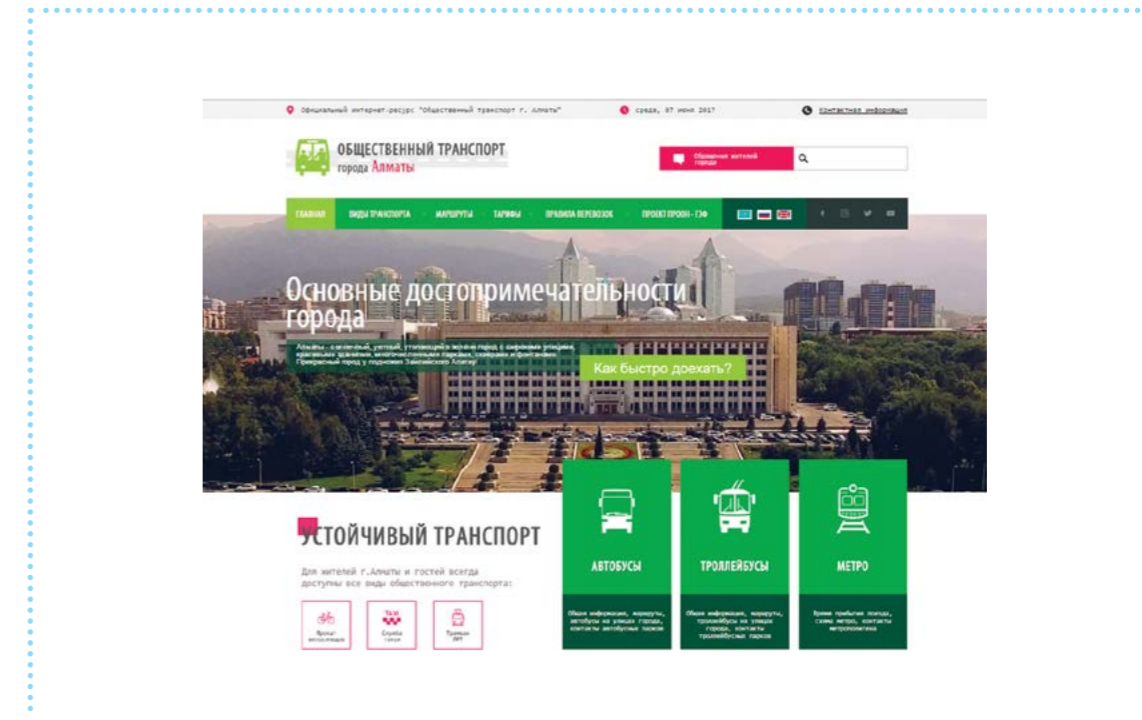
Информация о работе общественного транспорта Алматы

Информация о работе общественного транспорта города Алматы опубликована на нескольких официальных интернет-ресурсах:

1. «Общественный транспорт г. Алматы»: <http://alatransit.kz/>;
2. Акимат г.Алматы: <http://www.almaty.gov.kz/>;
3. КГУ «Управление пассажирского транспорта и автомобильных дорог города Алматы»: <http://upt-almaty.kz/>;
4. Система слежения за движением общественного транспорта г.Алматы «CityBus» (интернет-сайт и мобильное приложение), <http://www.citybus.kz/>.

Информация, опубликованная на этих ресурсах, дублируется и включает в себя информацию о маршрутах, перевозчиках и стоимости оплаты за проезд.

Однако ни на одном из этих ресурсов нет никакой информации о доступности подвижного состава ОТ или остановочных пунктов для маломобильных групп населения.



Важно, чтобы визуальная информация, представленная на веб-сайтах в виде картинок, также была представлена альтернативным способом – текстовым и голосовым форматом. В свою очередь, в текстовом формате для слабовидящих необходимо предусмотреть возможность увеличения размера текста.

На самих объектах, транспортных средствах, остановочных пунктах и уличной инфраструктуре для людей с инвалидностью необходимо использовать общепринятые, международные знаки доступности, недопустима их стилизация, так как это затрудняет ориентацию людям с трудностями восприятия. Информационные и указательные знаки должны быть хорошо видны, понятны, а также – последовательны.

Тактильно-визуальные знаки доступности информируют о доступности объектов для людей с инвалидностью:



Доступность для инвалидов по слуху.

Знак показывает доступность объекта для слабослышащих и глухих людей.



Доступность для инвалидов-колясочников.

Знак показывает доступность объекта для людей, передвигающихся в инвалидных колясках.



Доступность для инвалидов по зрению.

Знак показывает доступность объекта для слабовидящих и незрячих людей.



Доступность для инвалидов всех категорий.

Знак показывает доступность объекта для людей с инвалидностью.

45 Oliver, M. (1996). Understanding disability: From theory to practice. New York, NY, US.

Планирование

На этапе планирования пассажиры, как правило, ищут возможности добраться из точки А в точку Б. В этом процессе они нуждаются в информации о доступных маршрутах общественного транспорта (следование маршрутов, интервал движения, время работы), расположении остановок.

Передвижение и ожидание

К данному этапу относится передвижение пассажиров до остановок и станций общественного транспорта, передвижение непосредственно в их пределах, а также ожидание транспорта. Соответственно, здесь релевантной будет информация, касающаяся точного места расположения станций и остановок, их доступности, а также информация, предоставляемая пассажирам непосредственно на станциях и остановках.

К вопросу ожидания главным образом относится актуальная информация об ожидаемом времени прибытия и отправления транспорта, а также информация об опозданиях или отменах рейсов.

Извещение пассажиров может быть не только визуально через информационные табло, но и посредством звукового сообщения о том, транспорт какого маршрута приближается к остановке/станции. Такой способ оповещений в особенности удобен для незрячих и слабовидящих пассажиров. В подобных случаях оповещение о транспорте возможно не только на самой остановке/станции, но и непосредственно на подвижном составе.

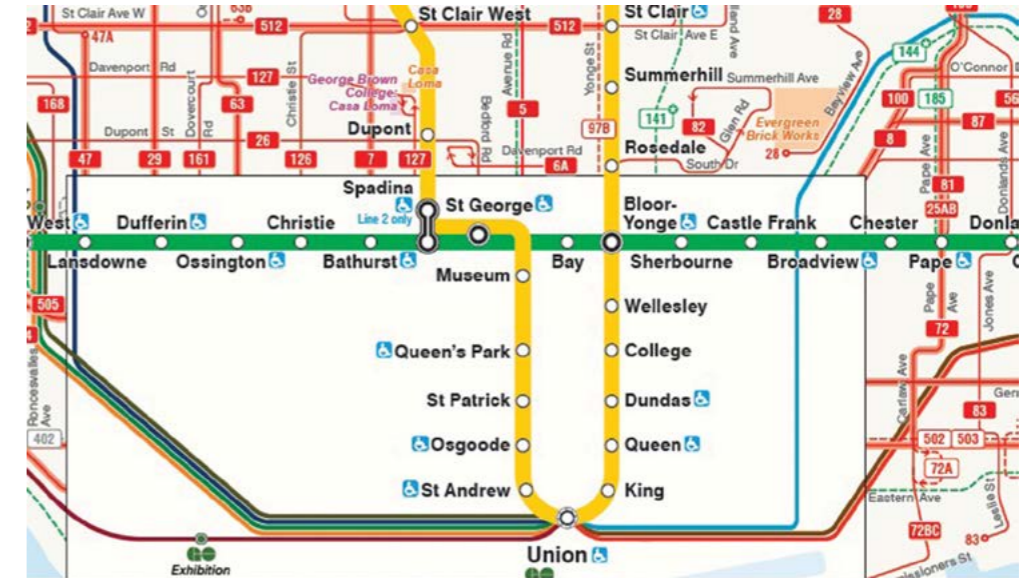
Информация о доступности общественного транспорта городов мира

С развитием технологий такие мегаполисы, как Вена и Берлин, демонстрируют отличные примеры предоставления информации для пассажиров. На сайте транспортной системы Берлина есть возможность поиска опций для передвижения между двумя адресами. Что более важно, система поиска способна найти маршруты, доступные для людей с инвалидностью, – для этого нужно отметить требуемую опцию. Помимо этого, слабовидящие пользователи сайта имеют возможность увеличить размер шрифта (опция в правом верхнем углу).

В зоне справа от поисковой системы пассажирам также доступна актуальная информация о ремонтных работах на маршрутах общественного транспорта. Это помогает пассажирам эффективнее планировать свои передвижения и исключает непредвиденные неудобства, что особенно важно для людей с инвалидностью.

Подобные системы доступны во многих городах мира. Например, в Вене, Праге, Париже, Нью-Йорке, Торонто, Мельбурне. Также, помимо веб-сайтов, поисковые системы маршрутов часто доступны в виде приложений для мобильных устройств, что облегчает планирование передвижений по городу.

Система общественного транспорта Торонто дает наглядный пример доступности подобной информации. Так, на рисунке ниже представлена карта общественного транспорта города, на которой доступные станции метро обозначены соответствующей пиктограммой. Карта доступна он-лайн. Помимо карты, ознакомиться с доступными станциями можно в виде списка на сайте Toronto Transit Commission.



Транспортная карта Торонто

Источник: Toronto Transit Commission, 2017 http://www.ttc.ca/PDF/Maps/TTC_SystemMap.pdf

В дополнение к обозначению доступных станций пассажиры могут также ознакомиться с планом каждой станции. На схематичном плане синим цветом отмечены доступные для людей с инвалидностью входы на станцию, а также местонахождение доступного турникета и лифта для спуска на платформы. Для маломобильных групп населения данная информация позволяет планировать свой путь с наибольшей эффективностью и тем самым минимизирует физические усилия.

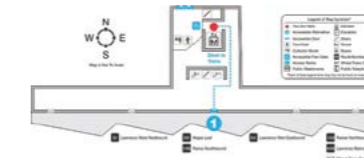


Схема станции метро «Lawrence West», Торонто

Источник: Toronto Transit Commission, 2017 (http://www.ttc.ca/Subway/Stations/Lawrence_West/Accessible_Alternative.jsp)

В Австрии на автобусных, троллейбусных и трамвайных остановках, а также на станциях городских и региональных электропоездов имеются табло с актуальной информацией о движении транспорта. Помимо обновляемой информации на станциях и остановках обязательно имеется стационарный информационный щит с полным расписанием проходящего транспорта.

Более того, в городах Австрии актуальная информация, предоставляемая на этапе ожидания, также доступна он-лайн и в мобильных приложениях, что упрощает процесс планирования поездок.



Информационное табло на станции городских и региональных электропоездов Вены.

2.1. Информация о доступности подвижного состава

Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом регламентируют требования к внешнему оформлению и оборудованию автобусов и троллейбусов:

- В салоне автобусов, микроавтобусов и троллейбусов возле кабины (места) водителя должна располагаться информация, которая содержит сведения:
 - полное наименование перевозчика;
 - номера контактных телефонов перевозчика, организатора перевозок;
 - номера телефонов полиции, транспортного контроля и медицинской службы;
 - копию схемы маршрута;
 - сведения о стоимости проезда.
 - размер штрафа за неоплаченный проезд и/или провоз багажа;
 - права и обязанности пассажиров.
- Автобусы, микроавтобусы и троллейбусы, используемые при регулярных городских автомобильных перевозках пассажиров и багажа, должны оборудоваться громкоговорящей установкой, в случае функционирования автоматизированной системы управления (далее - АСУ) - устройством контроля за работой на линии.
- В передней и задней сторонах автобусов, микроавтобусов, используемых при регулярных городских и пригородных автомобильных перевозках пассажиров и багажа, устанавливаются трафареты с указанием номера маршрута.

- С правой стороны автобусов, микроавтобусов и троллейбусов, используемых на городских (сельских) маршрутах регулярных автомобильных перевозках пассажиров и багажа, возле одной из пассажирских дверей салона помещается трафарет с номером и кратким описанием маршрута (наименования промежуточных и конечных остановок, основных улиц, по которым проходит маршрут, общественно значимых мест) на государственном и русском языках.
- Передние и задние трафареты имеют подсветку в темное время суток.

Необходимо отметить, что в Правилах нет требований касательно обеспечения доступа к информации для людей с инвалидностью по зрению. Так, опрос, проведенный в рамках данного исследования, показал, что алматинцы с инвалидностью по зрению озвучивали пожелания о необходимости оборудования транспортных средств устройствами аудио-объявления. Так как незрячие или слабовидящие пассажиры не могут знать о приближении транспортного средства и, соответственно, не могут подать сигнал, чтобы его остановить, а также не могут понять, какой это маршрут.

В свою очередь, люди с инвалидностью по слуху (неслышащие или слабослышащие) говорили о необходимости визуальной информации, а именно об установке дисплеев в транспортных средствах, показывающих следующую остановку, так как им трудно определить правильную остановку, особенно, если пассажир плохо знаком с городом.

Информация, доступная внутри подвижного состава, также является важным фактором для обеспечения доступности и безопасности пассажиров во время поездки.

В этом контексте правильным будет размещение информации о безопасности пассажиров: правила поведения пассажиров, а также их действия в случае непредвиденных ситуаций.

Далее, удобство пассажиров обеспечивается навигацией внутри салона транспортных средств. Например, это могут быть наклейки с обозначением мест для людей с инвалидностью, пожилых людей и женщин с детскими колясками.



Обозначения мест, предназначенных для пожилых людей, людей с инвалидностью, женщин с детьми и беременных женщин, городской трамвай в г. Линц, Австрия.

Помимо этого, важной информацией в пути является актуальная информация о движении транспортного средства и об ожидаемых остановках. Своевременное оповещение о следующей станции/остановке позволяет маломобильным группам населения подготовиться к выходу и без спешки и стресса покинуть транспортное средство.

В дополнение к этому, в развитых инфраструктурах городского транспорта информация о полном маршруте движения всегда располагается внутри подвижного состава. Чаще всего это схематичный план маршрута, и он доступен к изучению у всех входов и выходов в транспортном средстве. Это очень удобно для тех, кто не пользуется общественным транспортом регулярно и не хорошо знаком с маршрутами.

2.2. Информация о доступности метрополитена г. Алматы

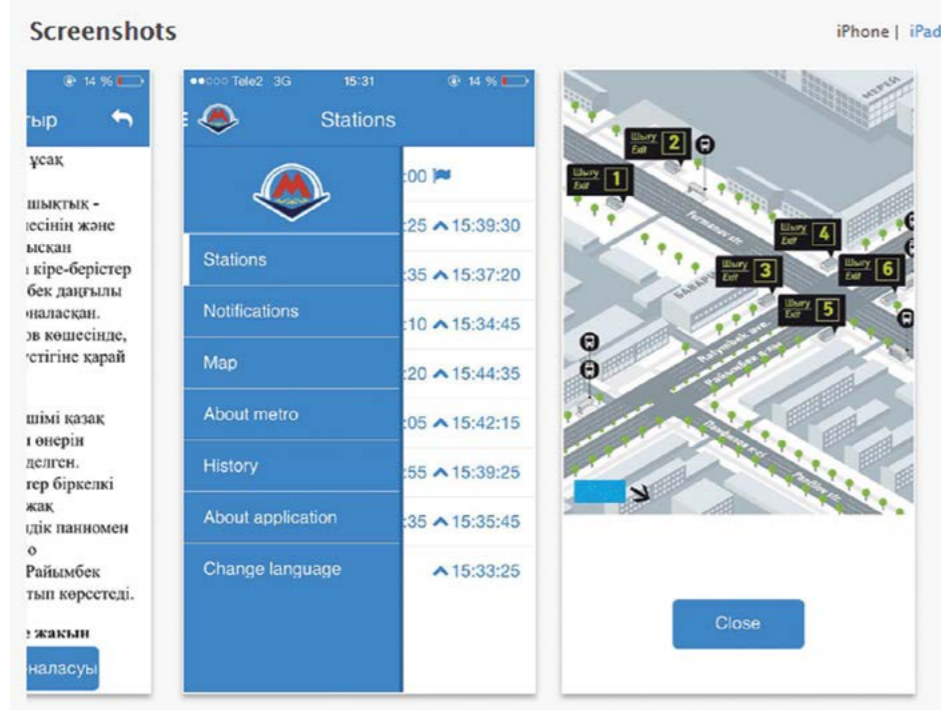
Метро Алматы является самым новым видом общественного транспорта в городе и единственным в стране. Управляет метро компания КГП «Метрополитен г.Алматы». Первая очередь метрополитена была сдана в эксплуатацию в 2011 году.

Сайт метрополитена г. Алматы (<http://metroalmaty.kz/>) доступен на казахском и русском языках. На схеме метрополитена показан путь прохождения поездов, указаны все 9 станций («Райымбек батыр», «Жибек жолы», «Алматы», «Абай», «Байконыр», «Театр им. М. Ауэзова», «Алатау», «Сайран» и «Москва»). Также имеется версия для слабовидящих.

Версия сайта, адаптированная для слабовидящих граждан, включает такие элементы, как изменение размера шрифта (мелкий, средний, крупный), выбор цвета сайта (белый, черный, голубой), а также есть возможность включения/отключения изображений.

Также имеется приложение «Метрополитен г. Алматы» в AppStore и GooglePlay для мобильных телефонов, которые предоставляют возможность следить за расписанием поездов метро на любом из трех языков – казахском, русском, английском, а также отслеживать передвижение поезда до выхода на нужной станции.

Однако на сайте метрополитена г. Алматы нет разделов и специальных страниц, содержащих информацию о доступности метро. Нет этой информации и в описании станций и подвижного состава. А также нет на сайте функции «поиск», которая могла бы помочь людям с инвалидностью найти такую информацию.



Скриншот приложения «Метрополитен г. Алматы»

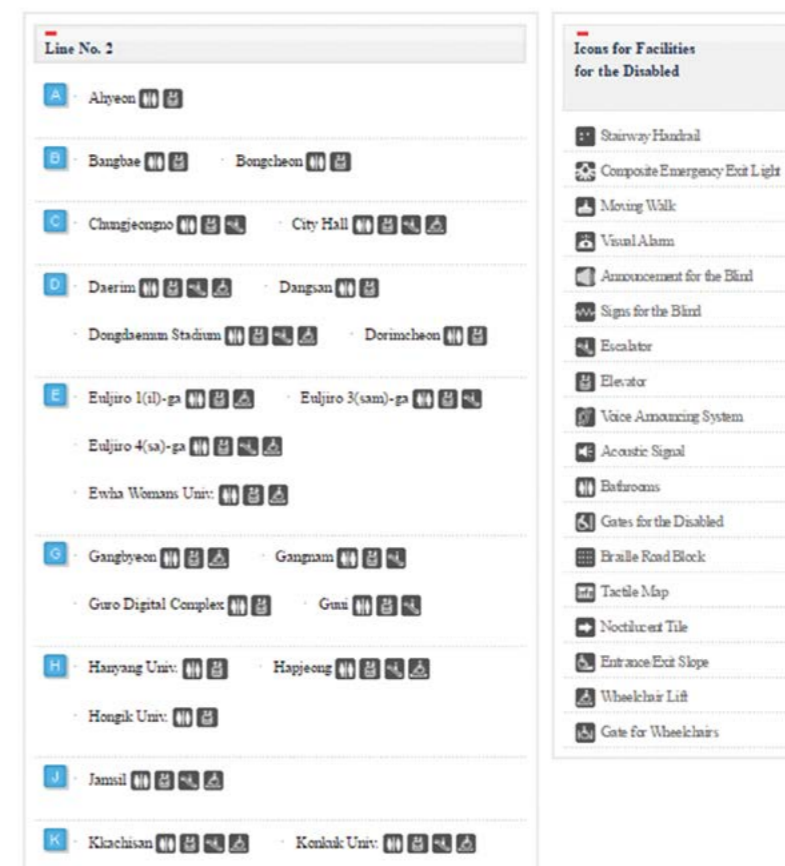
Источник: <https://itunes.apple.com/us/app/metropliten-g.-almaty/>

Информация о доступности на сайтах метро г. Торонто (Канада) и г. Сеул (Южная Корея)

Сайт метрополитена г. Торонто имеет расширенные функции доступности. Сайт позволяет менять контрастность экрана (высокая, средняя, обычная), сайт может быть переведен на многие языки мира с помощью инструмента Google™ Translate, шрифт и фон сайта могут быть изменены и адаптированы под разные веб-браузеры (Internet Explorer, Firefox, Safari). На сайте имеется специальное руководство для безопасного путешествия, которое включает подробную инструкцию по передвижению на общественном транспорте по городу Торонто⁴⁶.

Специально отформатированный для слабовидящих граждан сайт метрополитена г. Сеул позволяет регулировать цвет экрана, шрифт текста⁴⁷. Также предоставляет возможность изучения линий метро и элементы доступности на каждой станции.

На рисунке изображена информация по доступности 2-й линии метро г. Сеул с описанием элементов доступности для людей с инвалидностью. Так, например, на данной линии метро имеются следующие элементы: перила лестницы, световой указатель запасного выхода, кнопка вызова, туалеты, специальные пути, выходы для маломобильных граждан, тактильная навигация, звуковые сигналы, голосовая система объявления, шрифт Брайля, пандусы, лифты и тележки для инвалидов-колясочников.



Скриншот сайта метрополитена г. Сеул (Южная Корея) для людей с инвалидностью

Источник: <http://disability.seoul.go.kr>

46 <http://www.ttc.ca>

47 <http://disability.seoul.go.kr/>

3

Доступность пешеходного пространства населенных пунктов и общественный транспорт

Комплексный подход к вопросу доступного транспорта включает в себя доступность пешеходного пространства для маломобильных групп населения. Так, отсутствие доступности на стадии передвижения от жилья до транспорта может быть ограничивающим фактором для использования общественного транспорта даже при наличии доступного подвижного состава транспортных средств.

В целом пешеходное пространство можно разделить на следующие подкатегории и рассмотреть каждую в отдельности:

- a) тротуары,
- b) перекрестки,
- c) остановочные пункты.

3.1. Тротуары

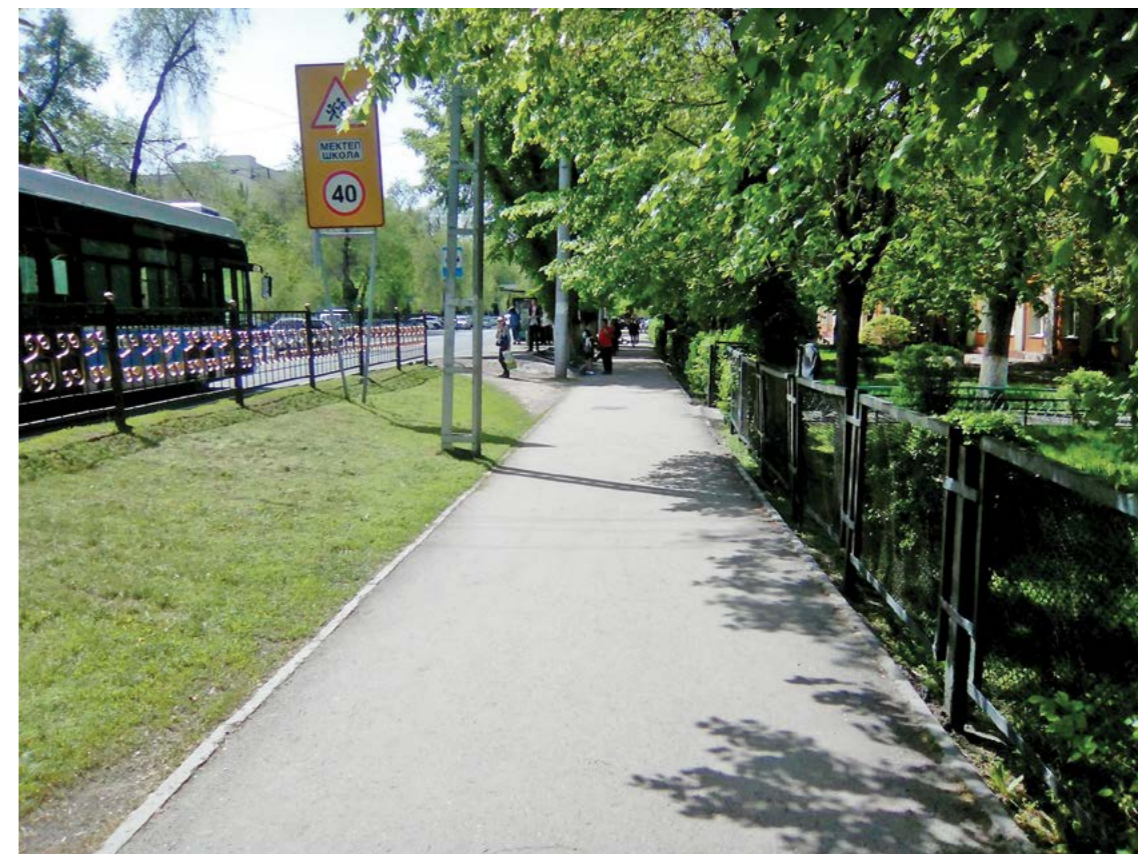
Во всем мире десятки тысяч пешеходов погибают или получают инвалидность каждый год из-за отсутствия безопасных тротуаров. Доступность тротуаров и пешеходных зон – важнейшее условие доступности общественного транспорта. Недостаточно адаптировать только автобусные остановки и станции метро⁴⁸. Любой пассажир – это, прежде всего, пешеход. Все остановки должны быть непрерывно связаны с пешеходными зонами⁴⁹.

Тротуар – (фр. trottoir, в прям. смысле «место для шагания»), в соответствии с ПДД РК, часть дороги, предназначенная для движения пешеходов, примыкающая к проезжей части дороги или отделенная от нее газоном. При отсутствии тротуаров, пешеходных дорожек или обочин, а также в случае невозможности двигаться по ним пешеходы должны двигаться по велосипедной дорожке или идти в один ряд по краю проезжей части дороги. Движение транспортных средств по тротуарам и пешеходным дорожкам не допускается (за исключением машин дорожно-эксплуатационных и коммунальных служб, а также машин, подвозящих грузы к объектам, расположенным непосредственно у тротуаров или пешеходных дорожек). При этом разрешается стоянка на краю тротуара, граничащего с проезжей частью дороги, с полным или частичным заездом на него, только легковым автомобилям, мотоциклам, мопедам и велосипедам при условии, что это не будет препятствовать движению пешеходов.

Тротуары играют важную роль в жизни города, будучи своего рода каналами передвижения и доступа для пешеходов. Более того, безопасные, доступные и ухоженные тротуары являются залогом социальных и экономических улучшений в жизни города.

⁴⁸ Mobility for all. Accessible Transportation Around the World - Prepared by Tom Rickert, Executive Director, Access Exchange International.

⁴⁹ Improving Pathways to Transit for Persons with Disabilities MINETA TRANSPORTATION INSTITUTE, Mobility for all. Accessible Transportation Around the World - Prepared by Tom Rickert, Executive Director, Access Exchange International.



«Тротуар – (фр. trottoir, в прям. смысле «место для шагания»), в соответствии с ПДД РК, часть дороги, предназначенная для движения пешеходов, примыкающая к проезжей части дороги или отделенная от нее газоном».

Согласно принципам универсального дизайна, тротуары должны быть доступны и безопасны для всех участников пешего движения.

В соответствии со строительными нормами, тротуары должны отделяться от проезжей части улиц разделительной полосой из зеленых насаждений, бордюрами, перилами или другими элементами⁵⁰.

Важное значение при движении по городу маломобильных групп населения имеют пандусы. Особенно это актуально для города Алматы, который находится в наклонной предгорной местности.

Пандус – сооружение, имеющее сплошную наклонную по направлению движения поверхности, предназначенное для перемещения с одного уровня горизонтальной поверхности пути на другой, в том числе на кресле-коляске.

Пандус бордюрный – сооружение, предназначенное для спуска с тротуара на полотно дороги.

Объекты транспортной и инженерной инфраструктур должны быть оснащены следующими специальными приспособлениями и оборудованием:

⁵⁰ СНиП РК 3.01-01-2008 «Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских населенных пунктов», http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30503178#pos=1;-240



«Пандус – сооружение, имеющее сплошную наклонную по направлению движения поверхности, предназначенное для перемещения с одного уровня горизонтальной поверхности пути на другой, в том числе на кресле-коляске».

- средства визуальной и звуковой информации;
- специальные указатели около объектов;
- звуковая и визуальная сигнализация у светофоров;
- пологие спуски у тротуаров в местах наземных переходов улиц, дорог, магистралей, остановок городского и пригородного пассажирского транспорта общего пользования;
- пандусами и поручнями у лестниц остановок маршрутных транспортных средств и мест посадки и высадки пассажиров;
- пандусами при входах в здания, пандусами или подъемными устройствами у лестниц на лифтовых площадках, а также при входах в надземные и подземные переходы улиц, дорог и магистралей.

Тротуары и зоны ожидания должны быть хорошо освещены.

Остановки, знаки, скамейки и навесы должны контрастировать с окружающим пространством, чтобы помочь всем пассажирам, в том числе и тем, у кого частичная потеря зрения⁵¹.

⁵¹ «Accessible bus stop design guidance», Bus Priority Team technical advice note BP1/06, January 2006.

Участники опроса озвучивали также проблему припаркованных близко к автобусной остановке автомобилей, которые создают физические преграды для пассажиров. Особенно эта проблема актуальна для незрячих и слабовидящих пассажиров и людей в колясках.

Требования к обустройству пешеходного пространства регламентируются правилами СП РК 3.06-101-2012 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения» (глава «4.3.1 Решения земельных участков и территорий»)⁵²:

- Покрытие пешеходных дорожек, тротуаров и пандусов должно быть из твердых материалов, ровным, шероховатым, без зазоров. Покрытие из бетонных плит должно иметь толщину швов между плитами не более 0,015 м. Покрытие из рыхлых материалов, в том числе песка и гравия, не допускается.
- В случае перепада уровней поверхностей более 20 мм необходимо обеспечить пандусы на тротуарных дорожках.
- Все безопасные пешеходные дорожки должны быть обозначены (окрашиванием линий в желтый цвет либо отличительной текстурой поверхности).
- В исключительных случаях при реконструкции могут применяться передвижные пандусы. Ширина поверхности передвижных пандусов должна быть не менее 1,0 м, уклоны должны быть приближены к значениям стационарных пандусов.
- Ширина пешеходной дорожки с учетом встречного движения людей на инвалидных колясках должна быть не менее 2,0 м. В условиях сложившейся застройки допускается в пределах прямой видимости снижать ширину пути движения до 1,2 м. При этом следует устраивать не более чем через каждые 25 м горизонтальные площадки (карманы) размером не менее 2,0 м × 1,8 м для обеспечения возможного разъезда людей на креслах-колясках.
- Продольный уклон путей движения, по которому возможен проезд инвалидов на креслах-колясках, не должен превышать 5 %, поперечный – 2 %.
- При устройстве съездов с тротуара на транспортный проезд продольный уклон должен быть не более 1:20 (5%) около здания и в затесненных местах допускается уклон до 1:10 (10%) на протяжении не более 10 м.

В соответствии с СН РК 3.06-01-2011 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп»⁵³:

- В проектной документации должны быть предусмотрены условия беспрепятственного, безопасного и удобного передвижения маломобильных групп населения по участку к доступному входу в здание с учетом требований. Эти пути должны стыковаться с внешними по отношению к участку транспортными и пешеходными коммуникациями, специализированными парковочными местами, остановками общественного транспорта.
- В пешеходной зоне необходимо максимально обезопасить все возможные препятствия (уличная мебель, дорожные знаки, указатели, растения, навесы).
- При наличии на участке подземных и надземных переходов их следует оборудовать пандусами или подъемными устройствами, если нельзя организовать для маломобильных групп населения наземный переход.
- Бордюрные пандусы на пешеходных переходах должны полностью располагаться в пределах зоны, предназначенной для пешеходов, и не должны выступать на проезжую часть.
- Бордюрные пандусы не должны иметь перил и поручней, а также должны быть свободными от препятствий (указатели, светофоры, растения и т.д.).

Несмотря на довольно четкие требования к обустройству доступности пешеходных зон,

⁵² СП РК 3.06-101-2012 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения», https://karagandy.enbek.gov.kz/sites/default/files/142_sp_rk_3.06-101-2012.pdf

⁵³ СН РК 3.06-02-2011 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», http://economy.gov.kz/files/SN_3.06-01-2011.doc

очень часто они не выполняются. Маломобильные группы населения регулярно встречаются с проблемами, представленными ниже.

Проблемы пешеходного пространства в городах Казахстана:

- полное отсутствие тротуаров на некоторых улицах;
- недостаточная для комфортного передвижения ширина тротуара, не соответствующая строительным нормам;
- плохое качество состояния дорожного покрытия (на тротуарах и на проезжей части);
- отсутствие скамеек для отдыха;
- препятствия на тротуарах, мешающие передвижению на колясках (ступени, поперечные бордюры, рекламные столбы, киоски, ямы, лужи, открытые люки и другое);
- отсутствие сопряжений между тротуарами и пешеходными переходами;
- отсутствие пандусов на тротуарах и остановочных пунктах;
- пандусы, не соответствующие строительным нормам (недостаточный угол наклона и недостаточная ширина для свободного проезда на инвалидной коляске, некачественный материал поверхности, отсутствие перил);
- припаркованные автомобили;
- отсутствие навигации (указателей);
- отсутствие тактильной навигации;
- отсутствие или плохое освещение;
- отсутствие дорожной разметки на проезжей части («зебра» и др.) и знаков дорожного движения;
- долгое время ожидания разрешающего света светофора;
- неработающий светофор.

Проблемы пешеходного пространства в городах Казахстана (примеры)



Плохое качество состояния дорожного покрытия на тротуарах



Отсутствие тротуаров на некоторых улицах



Отсутствие пандусов на остановочных пунктах



Отсутствие пандусов на тротуарах



Препятствия на тротуарах, мешающие передвижению на колясках



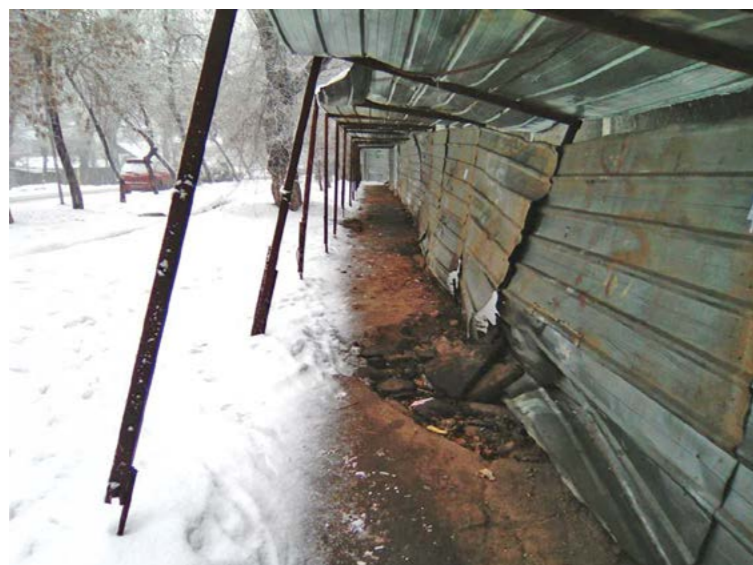
Припаркованные на тротуарах автомобили



Пандусы, не соответствующие строительным нормам



Отсутствие сопряжений между тротуарами и пешеходными переходами



«Захват» тротуаров различными организациями

Безбарьерная среда в городах Германии

Во многих городах Германии создана безбарьерная среда для всех жителей, включая пользователей инвалидными креслами, людей с ограниченной подвижностью, посетителей с нарушениями слуха или зрения. В 2012 году Берлин получил статус самого доступного (безбарьерного для людей с особыми потребностями) города Европы. На улицах Бремена, как многих других городов Германии, количество барьеров сокращено до минимума – если есть ступеньки, значит, рядом будет и пандус, если есть бордюры, то значит, где-то будет отрезок, где их нет⁵⁴.



Рекомендации для планирования тротуаров с учетом интересов разных групп людей Национальной ассоциации служб городского транспорта городов Северной Америки

Национальная ассоциация руководителей транспортных департаментов городов Северной Америки (National Association of City Transportation Officials)⁵⁵ демонстрирует пример эффективного планирования тротуаров с учетом интересов разных групп людей. Так, на схеме, представленной ниже, под номером 1 указана фасадная зона (frontage zone), которая служит фактическим продолжением зданий в виде входных групп или же в качестве летних площадок кафе и ресторанов. Пешеходная зона (обозначена номером 2) является основной частью тротуара и должна быть доступной и безопасной для пешеходов. Поэтому рекомендуемой шириной пешеходной зоны в центре города будет от 2,5 до 3,5 метра, а в жилых/спальных районах примерно от 1,5 до 2 метров. В любом случае, ширина должна быть достаточной для двух человек. Третья полоса предназначается для городской уличной мебели, а также является зоной обочины. Здесь располагается освещение, скамейки для пешеходов, газетные киоски, опорные столбы, а также парковки для велосипедов. Наконец, под номером 4 располагается зона улучшения или буферная зона. Для этой зоны характерны такие элементы, как велодорожки, велосипедные парковки, станции велопроката, а также паркетные – небольшие зоны отдыха в крупных городах.



Подобное разделение зон позволяет горожанам безопасно и с комфортом передвигаться по городу, так как для велосипедистов есть выделенная дорожка, а пешая часть поделена таким образом, что пешеходы могут двигаться с комфортом, а остановившись, например, посмотреть на витрину магазина, не причинят другим людям неудобств.

54 «В Германию – на инвалидной коляске?», 14 июня 2016, <https://yvision.kz/post/697231>

55 <http://nacto.org/>



Рекомендации к планированию тротуаров

Источник: http://nacto.org/wp-content/themes/sink_nacto/views/design-guides/retrofit/urban-street-design-guide/images/sidewalks/sidewalks-1.jpg

3.2. Перекрестки

Перекрестки, будучи местами пересечения пешеходов и транспорта, являются важным элементом в транспортной системе города. Правильное планирование пространства и времени на перекрестках позволяет обеспечить наибольшую безопасность участников движения.

Большое значение имеет разметка пешеходного перехода даже при регулируемом движении, так как наибольшее число происшествий с участием пешеходов и транспортных средств происходит при поворотах. Контрастная разметка в виде зебры позволяет привлечь внимание водителя к пешеходному переходу.

В контексте маломобильных групп населения, актуальными и необходимыми элементами перекрестков являются съезды и пандусы для обеспечения беспрепятственного пересечения проезжей части.



Тактильные уличные знаки в городе Сидней

Современный пример адаптации городского пространства для людей с инвалидностью представлен в Сиднее, где на перекрестках незрячие и слабовидящие могут сориентироваться благодаря табличкам, на которых шрифтом Брайля написаны названия улиц.



Источник: <http://www.abc.net.au/news/2016-07-04/braille-tactile-street-signs-harris-st/7566830>

3.3. Остановочные пункты

Остановочный пункт (пункт посадки и высадки пассажиров) – это обустроенный участок придорожной полосы, предназначенный для остановки автотранспортных средств с целью посадки и высадки пассажиров (в соответствии с Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом)⁵⁶.

В соответствии с Приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 26 марта 2015 года № 348, местный исполнительный орган обязан обеспечить оформление и содержание в соответствии с законодательством РК установленных пунктов посадки и высадки пассажиров.

В соответствии с ПДД РК, остановочный пункт должен быть приподнят по отношению к проезжей части дороги.

В соответствии с Правилами перевозки, расстояние между остановочными пунктами должно составлять от 400 до 800 метров в черте города. При этом, необходимо отметить, что максимальное допустимое в соответствии с Правилами перевозки расстояние 800 метров является неудобным для пассажиров, особенно для маломобильных групп населения.

В соответствии с главой 11 «СНиП РК 3.01-01-2008. Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских населенных пунктов»:

- в общегородском центре дальность пешеходных подходов до ближайшей остановки общественного пассажирского транспорта от объектов массового посещения должна быть не более 250 м;

⁵⁶ Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 марта 2015 года № 349 Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом, <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011550>



Остановочный пункт (пункт посадки и высадки пассажиров) – это обустроенный участок придорожной полосы, предназначенный для остановки автотранспортных средств с целью посадки и высадки пассажиров».

- расстояния между остановочными пунктами на линиях общественного пассажирского транспорта в пределах территории населенных пунктов следует принимать: для автобусов, троллейбусов и трамваев – 400–600 м (пункт 11.19).

Таким образом, одни и те же требования к расстоянию между остановочными пунктами, закрепленные в разных нормативных правовых актах, не соответствуют друг другу. При этом 400–600 м – это наиболее оптимальное расстояние.



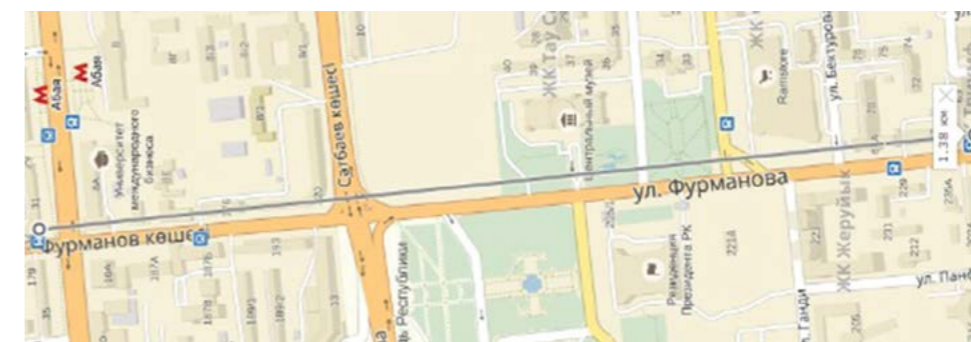
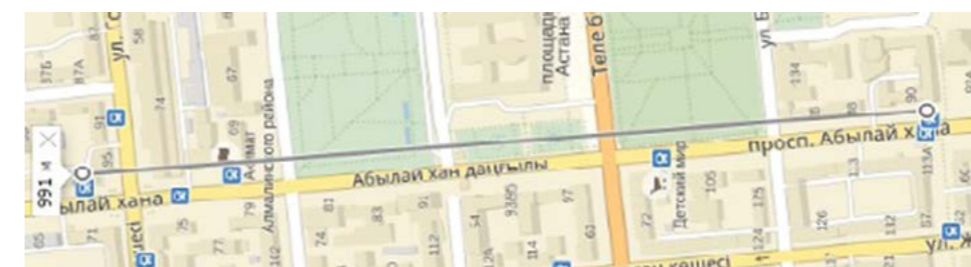
Остановочные пункты Алматы

В настоящее время в Алматы более 1700 остановочных пунктов маршрутного транспорта. Часть из них обустроена павильонами.

Однако не все остановочные пункты соответствуют требованию к расстоянию между остановочными пунктами. Так, например:

- по проспекту Аблай хана между пунктом «Консерватория» (ул.Карасай батыра) и ул.Гоголя (в северном направлении) расстояние составляет 990 м;
- по ул. Фурманова между пунктом «Рамстор» и пунктом на пр. Абая (в северном направлении) расстояние составляет 1,38 км;
- и другие.

При этом между указанными пунктами находятся объекты массового посещения горожан. На ул.Фурманова это – Центральный музей, акимат города, пл.Республики и скверы. На пр.Аблай хана – это Университет КБТУ, Главпочтампт, акимат Алмалинского района, пл.Астана и скверы. Расстояние от остановочных пунктов до указанных объектов массового посещения не соответствует требуемым нормам.



Также некоторые требования к обустройству остановочных пунктов регламентируются Правилами благоустройства территории города Алматы⁵⁷.

В соответствии с Правилами благоустройства территории города Алматы (глава 13, пункты 169-171):

- остановочные пункты должны размещаться и оснащаться с учетом требований законодательства РК;
- установка остановочных комплексов на остановочных пунктах допускается только в виде легких конструкций без размещения на них объектов обслуживания населения (за исключением таксофонов, торговых автоматов);
- справочная информация (наименование остановочного пункта, номера проходящих маршрутов, интервал движения по маршрутам) должна размещаться на электронных табло, устанавливаемых на остановочном пункте.

В настоящее время в Алматы существует только два электронных дисплея на двух остановочных пунктах, которые были установлены 2013-2014 гг (на Центральном стадионе и на ул. Фурманова, уг.ул.Сатпаева). Причем работает в настоящее время только один из них, и тот выдает информацию, которая не соответствует действительности. А в 2014 году планировалось установить в городе 300 цифровых табло⁵⁸...



57 Правила благоустройства территории города Алматы (утверждены Решением VI сессии маслихата города Алматы IV созыва от 12 декабря 2007 года N 45), http://adilet.zan.kz/rus/docs/V07R000767_

58 Статья «До конца года в Алматы установят 300 умных остановок» (17.01.2014), <http://www.kursiv.kz/news/avto/Do-kontsa-goda-v-Almaty-ustanovyat-300-umnyh-ostanovok/>



Необходимо отметить, что напрямую с обеспечением доступности связаны и вопросы уборки остановочных комплексов, которые также регламентируют Правила благоустройства Алматы (пункты 30, 32, 77, 82, 101):

- уборку остановочных площадок городского пассажирского транспорта производят предприятия, осуществляющие уборку проезжей части. Остановочные площадки должны быть полностью очищены от грунтово-песчаных наносов, различного мусора;
- уборку посадочных площадок городского общественного транспорта производят владельцы, арендаторы торгово-остановочных комплексов, а при их отсутствии - предприятия, производящие уборку проезжей части;
- к первоочередным операциям зимней уборки относится выполнение разрывов в валах снега на перекрестках, у остановок городского пассажирского транспорта;
- формирование снежных валов не допускается ближе 20 м от остановочного пункта общественного транспорта;
- первоочередной (выборочный) вывоз снега проводится от остановок городского пассажирского транспорта, наземных пешеходных переходов, с мостов и путепроводов, мест массового посещения населения и осуществляется в течение 24 часов после окончания снегопада.

Стоит отметить, что, несмотря на существование весьма подробных и дельных требований к уборке остановочных комплексов, на практике в Алматы они выполняются очень плохо. Ярким примером являются снегопады зимой 2016-2017 гг., когда к остановочным комплексам и автобусам пассажиры элементарно не могли подойти из-за снежных валов, которые убирались не менее недели.

Установка дорожных знаков и дорожной разметки у остановочных комплексов регламентируется Правилами дорожного движения:

- дорожные знаки «Место остановки автобуса и /или троллейбуса» «Место остановки трамвая» (ПДД РК 5.12 и 5.13);



5.12

Место остановки автобуса
и (или) троллейбуса



5.13

Место остановки трамвая

- дорожная разметка «остановки маршрутных транспортных средств» (желтая зигзагообразная линия) (ПДД РК разметка 1.17).



Однако всего перечисленного выше абсолютно недостаточно для обеспечения доступности остановочных пунктов.

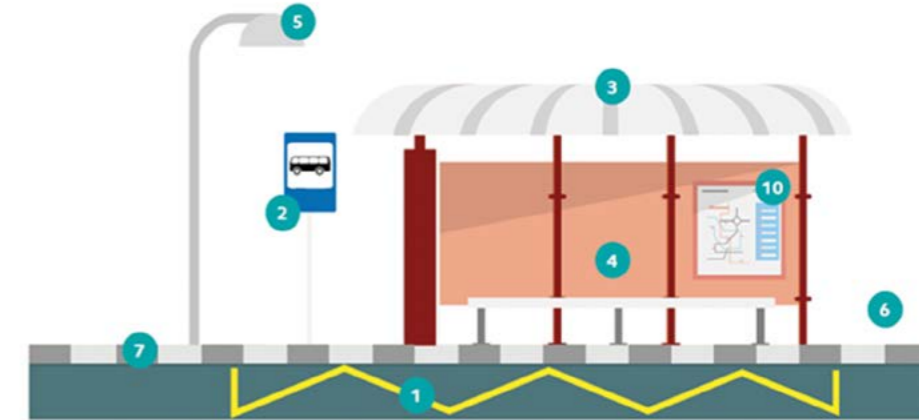
Таким образом, требования по доступности к оборудованию остановочного пункта ОТ, которые необходимо закрепить законодательно, должны включать в себя:

1. Наличие дорожной разметки в соответствии с ПДД.
2. Наличие дорожного знака в соответствии с ПДД.
3. Наличие павильона или навеса (для укрытия от солнца или осадков).
4. Достаточное количество места в зоне ожидания, включая места для сидения (скамейки) и место под навесом для размещения коляски.
5. Наличие освещения.
6. Соединение с тротуаром (при наличии ступеней обязательное оборудование пандусом).
7. Бордюр, отделяющий остановочный пункт от проезжей части.
8. При необходимости наличие «заездного кармана», обеспечивающего нормальные пути заезда и выезда, а также достаточное пространство для выравнивания автобуса/троллейбуса.
9. Качественное покрытие.



10. Наличие информационного стенда, на котором указаны название остановочного пункта, номера и схемы маршрутов, которые останавливаются на данном остановочном пункте, карта города и др.

11. Тактильная навигация в соответствии со стандартом.



Стандарты по доступности остановочных комплексов для людей с инвалидностью в США

На основе требований Закона об американцах-инвалидах Министерством транспорта США разрабатываются стандарты по доступности остановочных комплексов для инвалидов.

Ниже приведены некоторые технические спецификации для остановочных комплексов в части доступности для инвалидов:

1. Поверхность пола/земли у остановочного комплекса должна быть стабильной, твердой, покрытой противоскользящим материалом.
2. Отверстия в полу/земле (такие, как подземные вентиляционные отверстия) не должны превышать 13 мм в ширину.
3. Смена уровня поверхности до 6,4 мм может быть вертикальной, от 6,4 до 13 мм – должна быть скошена, более 13 мм – должна быть оборудована скатом (пандусом).
4. Высота подъема каждой пандусной секции должна быть не более 760 мм. Ширина пандуса должна быть не менее 915 мм. Пандусы с подъемом более 150 мм должны быть оборудованы поручнями.
5. Пространство для посадки/высадки перед дверями автобуса должно иметь минимальную ширину 1525 мм и длину 2440 мм.
6. Крытые остановочные комплексы должны иметь свободное пространство, измеряющееся не менее 760 мм в ширину и 1220 мм в длину для размещения инвалидной коляски.



Крытый остановочный пункт (США)

Важно, чтобы они были установлены на гладкой поверхности или вставлены в нее для более полной и достоверной передачи информации.

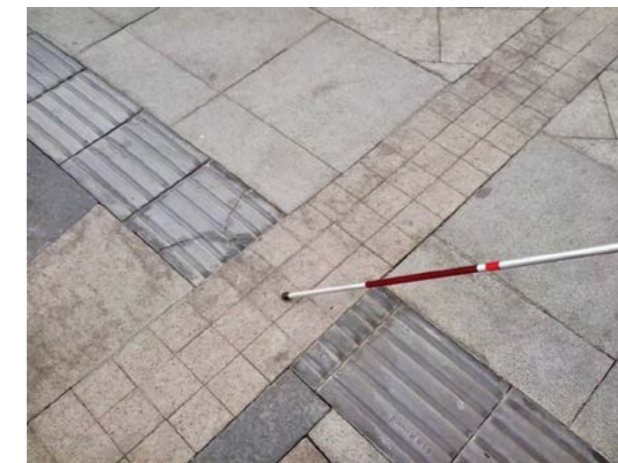
Почему они желтые? Для того, чтобы люди с остаточным зрением могли легко отличить их от окружающей поверхности. Однако суть не в желтизне, а в контрасте. Например, на белой поверхности пола указатели могут быть черными. Здесь важны яркость, цвет, тон без ослепительного блеска.

Указатели не должны стать препятствием для пешеходов. Ни в коем случае они не должны быть скользкими и сильно выпирать, чтобы избежать риска споткнуться.

Существуют два основных вида указателей: направляющий и предупреждающий. Если направляющий показывает направление, маршрут движения, то предупреждающий указывает на препятствия.

Одним из первых объектов, на котором появилась тактильная навигация, в Казахстане стал Алматинский метрополитен.

В настоящее время тактильная навигация стала появляться на улицах разных городов Казахстана. Однако очень часто к установке тактильной навигации подходят формально с нарушениями стандарта.



3.4. Тактильная навигация

Остановимся отдельно на появившемся в Казахстане новшестве – тактильной навигации. Эти ярко-желтые дорожки вызывают много вопросов. Об их предназначении должен знать каждый пешеход. Тем более, что с 1-го января 2017 года вступил в силу СТ РК 2723-2015 «Технические средства помощи слепым и слабовидящим людям. Тактильные указатели на пешеходной поверхности».

Тактильные указатели пешеходной поверхности, используемые в качестве информации незрячими или слабовидящими людьми, были изобретены в Японии в 1965 году. Сегодня, они используются по всему миру, помогая незрячим и слабовидящим людям во время их передвижения без сопровождения.

Тактильные указатели должны быть спроектированы и установлены на основе простой, логичной и единой схемы. Тем более, что пользоваться ими в экстремальных условиях улицы достаточно сложно. Шум, непогода, спешащие прохожие очень мешают сконцентрироваться только на тактильных ощущениях.

Эти указатели должны вести пешехода безопасным и кратчайшим путем ко входам и выходам.



Руководство по оборудованию для незрячих и слабовидящих пешеходов Новой Зеландии

Согласно «RTS 14 – Guidelines for facilities for blind and vision impaired pedestrians»⁵⁹ в следующих случаях обеспечение тактильной навигации является обязательным:

- предупреждающая навигация:

- в случае препятствий, угрожающих жизни пешехода (например, железнодорожная платформа),
- все перекрестки, а также места, где тротуар не отделен от проезжей части бордюром,
- приближение к лестницам, пандусам, эскалаторам,
- обозначение остановок.

- направляющая навигация:

- для доступа к перекресткам,
- для доступа к остановкам общественного транспорта,
- для доступа к таким услугам, как информационный сервис или туалет,
- для перехода из одной точки в другую в открытых пространствах для обхода препятствий.

⁵⁹ <http://www.nzta.govt.nz/assets/resources/road-traffic-standards/docs/rts-14.pdf>



Тротуар вымощен тактильной плиткой перед пересечением трамвайных путей, Мангейм, Германия.

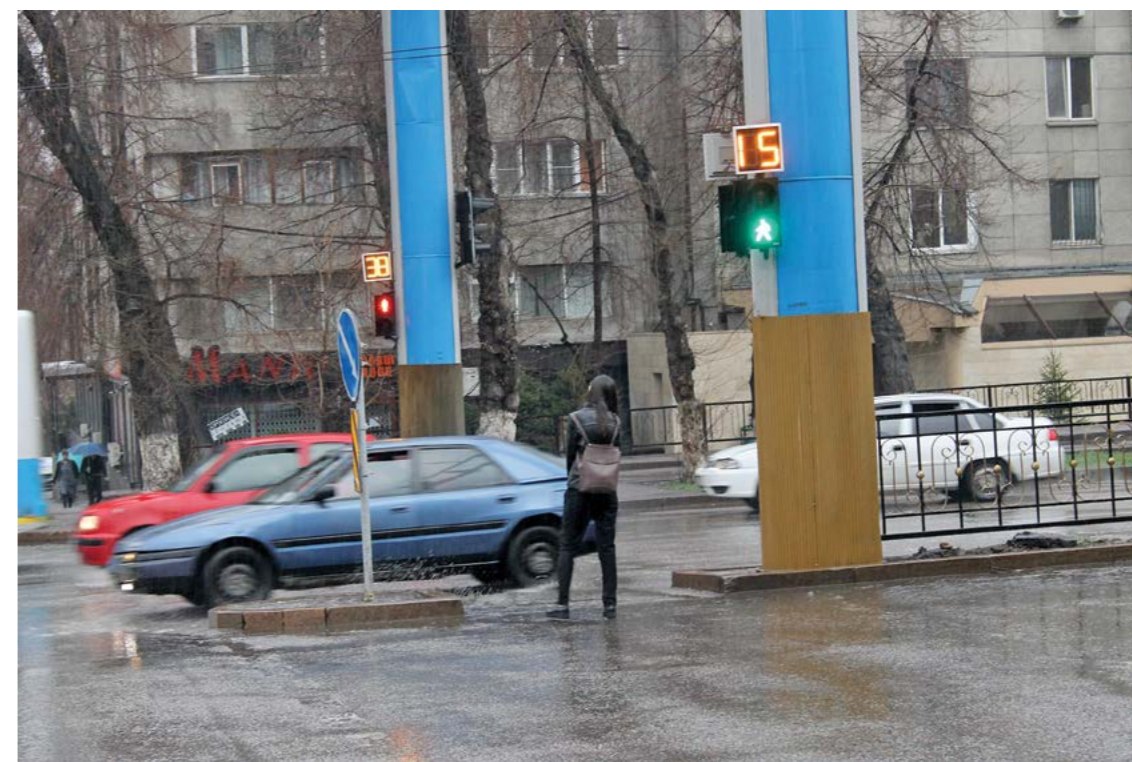
3.5. Светофоры

Светофор — оптическое устройство, подающее световые сигналы, регулирующие движение транспорта, а также пешеходов на пешеходных переходах.

Для информирования незрячих пешеходов о возможности пересечения проезжей части дороги световые сигналы светофора могут быть дополнены звуковым сигналом, что позволяет обеспечить безопасное пересечение улиц.

В соответствии со статьей 25 Закона «О социальной защите инвалидов в РК», «местные исполнительные органы должны обеспечивать в местах расположения учреждений, ориентированных на обслуживание людей с инвалидностью, а также в наиболее людных местах установление специальных светофоров с синхронными звуковыми и световыми сигналами, дорожных знаков и указателей, пешеходных переходов, обустроенных звуковыми и световыми устройствами».

«Светофор – оптическое устройство, подающее световые сигналы, регулирующие движение транспорта, а также пешеходов на пешеходных переходах».



Считается, что время ожидания зеленого света светофора, превышающее 120 секунд, является некомфортным и изнурительным для пешеходов и велосипедистов. Таким образом, интервалы в 60-90 секунд являются оптимальными для главных перекрестков. При уменьшении времени интервалов (меньше 60 секунд) адекватная скорость пересечения должна приниматься в расчет: 0,75-1 метр в секунду.

Практическое руководство по доступным пешеходным сигналам США

Одним из наиболее подробных источников об устройстве светофоров и пересечений является Практическое руководство по доступным пешеходным сигналам (Accessible Pedestrian Signals: A Guide to Best Practices), представленное Национальной Объединенной Дорожной Исследовательской Программой США (National Cooperative Highway Research Program)⁶⁰.

В то время, как звуковая индикация красного и зеленого сигналов довольно распространена в развитых мегаполисах, Практическое Руководство по Доступным Пешеходным Сигналам предполагает дополнительное обустройство перекрестков для удобства самостоятельной ориентации незрячих и слабовидящих пешеходов. Таким образом, важным моментом в их самостоятельном передвижении является то, что пешеход может определить, что он приблизился к перекрестку и должен пересечь проезжую часть, а также возможность сократить ожидание посредством нажатия кнопки. Для этого перекрестки оборудуют устройствами, которые позволяют пешеходам нажать кнопку и таким образом «запросить» возможность перейти дорогу. Более того, данные устройства помогают пешеходам ориентироваться, так как издают постоянный глухой звук – звук ориентации, дающий понять о приближении к перекрестку. В то же время звук ориентации слышен лишь при переходе через

60 <http://www.apsguide.org/index.cfm>

улицу. Также возможна активация звука перехода только при нажатии кнопки. Это позволяет минимизировать шумовое загрязнение города.

Примечательно, что для двух возможных направлений перехода через улицу оборудованы две отдельные кнопки на двух разных столбах. Это позволит избежать проблем с дезориентацией. Оптимальным считается расположение пешеходных сигналов в 0.5-1.8 метрах от обочины, но не больше, чем в 3 метрах. Тактильная стрелка на кнопке должна указывать строго в направлении движения пешеходов. Также доступность кнопки перехода для людей, передвигающихся в инвалидном кресле, обуславливается тем, что кнопка располагается на комфортной для них высоте. Помимо этого, кнопки, соответствующие двум разным направлениям движения, должны располагаться на расстоянии не менее 3 метров друг от друга.

Звуковое сопровождение, используемое для разных направлений движения, может быть одинаковым, но различаться лишь тональностью. Как правило, тон звука перехода должен совпадать с тоном соответствующей кнопки перехода. Индикация перехода может осуществляться при помощи таких звуков, как гудки или щелчки. APS рекомендует частоту в 8-10 повторений звука в секунду для обозначения зеленого света. За оптимальную частоту звука принимается частота в 880 Гц.

Касательно звука ориентации, рекомендуется продолжительность сигнала в 0,15 секунды и менее с интервалом в 1 секунду. Громкость сигнала зависит от наличия и интенсивности окружающего шума на конкретном перекрестке в радиусе от 2 до 4 метров от источника сигнала ориентации. Не рекомендуется громкость сигнала выше 100 дБ.



4

Доступность подвижного состава общественного транспорта

4.1. Доступность подвижного состава (автобусы и троллейбусы)

Вопросы доступности ОТ регулируются статьями 27 и 27-1 Закона «Об автомобильном транспорте». Однако эти статьи регулируют лишь некоторые вопросы доступности и преимущества.

Отдельные категории пассажиров, а именно инвалиды, пенсионеры, беременные женщины и пассажиры с детьми дошкольного возраста, имеют следующие преимущества:

- право внеочередной посадки в автобус, троллейбус, такси;
- отведение специальных мест в передней части автобуса, троллейбуса.

Транспорт общего пользования снабжается устройствами для посадки и высадки пассажиров-инвалидов.

В салоне автобусов, используемых на маршрутах регулярных городских автомобильных перевозок пассажиров и багажа, отводится от 4 до 8 мест (в зависимости от их паспортной вместимости) для приоритетного занятия их инвалидами, пенсионерами, беременными женщинами, пассажирами с детьми дошкольного возраста.

При проведении государственными органами конкурсов на право обслуживания маршрутов по перевозке пассажиров преимущество имеют физические и юридические лица, транспортные средства которых приспособлены для доступа инвалидов.

Требования к обустройству автобусов регулируются Правилами оказания услуг по перевозке инвалидов автомобильным транспортом (утверждены Приказом и.о. Министра транспорта и коммуникаций РК от 1 ноября 2013 года № 859), в соответствии с которыми:

- В пассажирском салоне городских маршрутных автобусов напротив двери, предназначенной для доступа в автобус инвалида в кресле-коляске, предусматривается свободная площадь (круг поворота).
- На участке пола, предназначенного для размещения кресла-коляски, вдоль боковых стенок устанавливаются горизонтальные поручни.
- В автобусах предусматриваются не менее 2 пассажирских дверей. Одна из них оборудуется устройством, обеспечивающим въезд и выезд инвалида в кресле-коляске в автобус.
- В микроавтобусе допускается наличие одной двери, оборудованной устройством и используемой как для доступа инвалидов в кресле-коляске, так и для лиц, сопровождающих их.
- Дверь в автобус, используемая для доступа инвалидов в кресле-коляске, имеет соответствующие обозначения (надписи или пиктограммы).
- Для обеспечения доступа инвалида в автобус, автобусы оборудуются рампами или устройством для подъема (опускания) инвалидов в кресле-коляске в (из) автобуса.

Однако эти требования не всегда выполняются, а также этих требований недостаточно, чтобы обеспечить доступность всего общественного транспорта для людей с разными видами инвалидности.

Доступность подвижного состава общественного транспорта Алматы

В Алматы маршруты обслуживают около 1400 автобусов. Из них около 800 автобусов частично низкопольной конструкции, т.е. в передней и средней частях транспортное средство имеет ровный пол без ступенек, а в задней части, где преимущественно располагаются места для сиденья, уровень пола повышается. Остальные автобусы – это автобусы с высоким полом марок Hyundai, ПАЗ, ISUZU, Daewoo и другие.

Также все троллейбусы в Алматы марки «Neoplan Kazakhstan Young Man» являются низкопольными (212 единиц составов).



Частично низкопольный автобус «YUTONG»



Высокопольный автобус «Daewoo»



Частично низкопольный троллейбус «Neoplan Kazakhstan Young Man»

Низкопольные автобусы и трамваи удобны для всех пассажиров, но особенно для тех, кто передвигается на колясках, для пожилых людей, родителей с маленькими детьми и сопровождающих их лиц. Внутри автобуса должны иметься места для людей в инвалидных колясках.

Низкопольные автобусы доступны для маломобильных групп населения, а именно:

- людей в инвалидных колясках,
- людей со слабым зрением,
- людей с детьми в колясках,
- людей с маленькими детьми,
- пожилых людей,
- людей с большим количеством сумок или багажом.



Маломобильные группы населения



Низкопольный трамвай (г.Торонто, Канада)

Различные опросы показывают, что передвижение с багажом в общественном транспорте часто вызывает стресс. Например, еженедельные поездки в общественном транспорте за продуктами могут быть изнурительными для маломобильных групп населения. Кроме того, отсутствие в автобусах свободных мест для сидения, узкие проходы и узкие ступени также отмечаются как ограничительный фактор. Некоторые пожилые пассажиры отмечают страх перед невозможностью выйти из переполненного автобуса⁶¹. А также отсутствие специальных мест для инвалидных кресел, аудио и тактильных указателей ограничивают доступность людей с инвалидностью к транспортным услугам.



Требования к санитарному состоянию, внешнему оформлению и оборудованию автобусов и троллейбусов регламентируются Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом:

- Автобусы и микроавтобусы, используемые при автомобильных перевозках пассажиров и багажа, должны соответствовать требованиям национальных стандартов, при этом на маршрутах регулярных городских и пригородных автомобильных перевозок допускается использование городских автобусов, имеющих не менее двух пассажирских дверей.
- Автобусы, микроавтобусы, троллейбусы, используемые при автомобильных перевозках пассажиров и багажа, должны иметь:

- двери пассажирского салона и аварийные люки, открывающиеся и закрывающиеся без каких-либо помех. Двери не должны иметь острых или далеко отстоящих от их поверхности выступов;
- крышу, аварийные люки и окна, которые в закрытом состоянии полностью предотвращают попадание атмосферных осадков в кабину водителя и пассажирский салон;
- прочно закрепленные поручни и сидения;
- чистые и без порывов обшивки сидений и спинок кресел для пассажиров;
- ровные, без выступающих или незакрепленных деталей, подножки и пол салона. Покрытие пола салона выполняется из сплошного материала без порывов;
- прозрачные стекла окон, очищенные от пыли, грязи, краски и иных предметов, снижающих видимость через них;
- пассажирский салон, отапливаемый в холодное и вентилируемый в жаркое время года, не загроможденный инструментом и запасными частями.
- В передней части салона автобусов и троллейбусов, используемых при регулярных автомобильных перевозках пассажиров и багажа, предусматриваются места для инвалидов, пенсионеров, беременных женщин и пассажиров с детьми дошкольного возраста. Рядом с этими местами располагается информационное табло, указывающее на их предназначение.

Необходимо отметить, что выполнение требований к санитарному состоянию салонов имеет существенное значение для людей с инвалидностью. Так, например, высокая температура в салоне в жаркое время года может спровоцировать ухудшение состояния здоровья у людей, имеющих заболевания сердечно-сосудистой системы. А низкая температура в салоне автобуса в холодное время года может спровоцировать ухудшение состояния у людей, имеющих заболевания органов дыхания. В свою очередь, сильный, неприятный запах, а также громкая музыка, реклама в салоне или шум от работы двигателя создают неудобства для людей с проблемами слуха и зрения, а также для людей с ментальными нарушениями. Все эти факторы также являются ограничением в использовании ОТ людьми с различными заболеваниями, то есть напрямую относятся к обеспечению доступности ОТ.

Доступность общественного транспорта в США

Основной закон, регулирующий доступность общественного транспорта в США – это Закон об американцах-инвалидах (Americans with Disabilities Act), принятый в 1990 году.

Данный закон устанавливает стандарты по доступности новых и реконструированных транспортных средств и остановочных комплексов⁶². Технические характеристики по доступности транспортных средств для инвалидов разрабатываются и внедряются Министерством транспорта США.

Все городские общественные автобусы в США оборудованы с расчетом их использования пассажирами-инвалидами, согласно Закону об американцах-инвалидах.

Ниже приведены некоторые технические спецификации для автобусов и микроавтобусов⁶³.

⁶² Веб-сайт Комиссии по доступности США, <https://www.access-board.gov/guidelines-and-standards/transportation>

⁶³ Электронный офис правительственных публикаций США, http://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-id?c=ecfr&rgn=div5&view=text&node=49:1.0.1.1.28&idno=49#se49.1.38_123

⁶¹ Torrance, H. (1992). Transport for all: Equal opportunities in transport policy, In Travel sickness: The need for sustainable transport policy for Britain. Hine J, Mitchell, F. (2001). Better for Everyone? Travel Experiences and Transport Exclusion Urban Studies, vol. 38, 2.

Автобусы и микроавтобусы должны быть оборудованы специальными подъемными или заездными устройствами, такими, как подъемники или трапы. При входе не должно быть никаких препятствий для проезда инвалидной коляски к специальному выделенному для нее месту с креплениями.

Подъемники и трапы должны выдерживать нагрузку 270 кг минимум. Должны иметь противоскользящую поверхность и барьеры, предотвращающие соскальзывание колес инвалидной коляски с подъемника. Подъемники также должны быть рассчитаны на пассажиров, пользующихся иными вспомогательными средствами передвижения, такими как костыли и трости. Подъемники должны быть снабжены поручнями.

Специально предназначенное место с креплениями для фиксирования коляски или иных вспомогательных средств передвижения должно располагаться как можно ближе к оборудованному входу и должно иметь открытое пространство не менее 76 см в ширину и 122 см в длину. Место с фиксирующими креплениями для коляски должно быть также снабжено ремнями безопасности для использования пассажирами в колясках.

Поверхность ступеней и полов должна быть покрыта противоскользящим материалом. Границы порогов, ступеней, трапа и подъемника должны быть обозначены полосой контрастного цвета по всей длине.



Международный символ доступности для инвалидов синего-белого цвета должен располагаться на передней и боковой стороне автобуса, обращенной к остановочному комплексу, слева от двери, оборудованной специальным подъемником или трапом.

Каждое транспортное средство должно иметь, как минимум, одно вперед направленное сиденье с обозначением приоритетного места для инвалидов.

Ступени и двери автобуса, находящиеся непосредственно напротив водителя, должны освещаться при открытии дверей.



Городской автобус в г. Нью-Йорк

Ступени и двери автобуса, не сопряженные с кабиной водителя, должны освещаться постоянно.

Специально предназначенное место с креплениями для коляски или иных вспомогательных средств передвижения должно быть оборудовано устройством для запроса остановки, с помощью которого водителю передается звуковой и визуальный сигнал о том, что пользователь вспомогательного средства передвижения нуждается в высадке. Данное устройство должно располагаться на уровне не выше 122 см и не ниже 38 см над уровнем пола.

Доступность общественного транспорта в г.Бремен (Германия)

Каждый автобус и трамвай в г.Бремен оснащен подъемным устройством для пассажиров на колясках, которое расположено у передней двери. Чтобы выйти на своей остановке, нужно нажать синюю кнопку с изображением человека в инвалидном кресле, тогда автобус наклонится вправо, чтобы поравняться с тротуаром (это также очень удобно для пассажиров с детьми в колясках и пожилых людей с тележками или каталками). Специально для пассажира на коляске либо водителя автобуса/трамвая, либо кто-то из пассажиров откинет специальный мостик, расположенный у второй двери общественного транспортного средства⁶⁴.



4.2. Доступность подвижного состава и станций Метрополитена города Алматы

На сегодняшний день из девяти действующих станций метро самыми доступными и удобными для маломобильных граждан являются две станции метро – «Москва» и «Сайран».

По данным руководства КГП «Метрополитен», на каждой станции работает дежурный по обслуживанию пассажиров (всего в штате 45 человек), который с помощью специализированных устройств помогает маломобильному пассажиру передвигаться на территории метрополитена. На входе каждой станции имеется кнопка вызова дежурного, в обязанности которого входит оказание помощи маломобильным пассажирам при передвижении на территории метрополитена. Помощь после вызова дежурного, учитывая глубину нахождения станции, приходит в течение 6-ти минут.

На четырех станциях метро имеются лифты. На остальных, уже построенных станциях, лифты установить невозможно из-за глубокого нахождения под землей. По этой же причине на станциях длинные эскалаторы и множество лестниц⁶⁵. Это значительно затрудняет и замедляет перемещение маломобильных пассажиров от входа до платформы и обратно.

Тактильная навигация в алматинском метрополитене установлена в 2-х направлениях движения для слабовидящих и незрячих пассажиров в соответствии с национальным стандартом СТ РК 2723-2015 «Технические средства помощи слепым и слабовидящим людям. Тактильные указатели на пешеходной поверхности».

⁶⁴ <https://www.youtube.com/watch?v=npj7A11h7EQ>

⁶⁵ СН РК 3.03-17-2013 и СП РК 3.03-117-2013 «Метрополитены».

Тактильные дорожки двух разновидностей – направляющие и предупреждающие, они ярко-желтого цвета и имеют ярко выраженный контраст.



Тактильные указатели метрополитена г. Алматы

На некоторых станциях также имеются информационные стенды со схемой метро, выполненные шрифтом Брайля, помогающие ориентироваться в метрополитене пассажирам с инвалидностью по зрению.



Информационные стенды со шрифтом Брайля в метрополитене г. Алматы

Также на станциях имеется специальное оборудование для инвалидов-колясочников – тележка для эскалатора. Данное устройство обеспечивает перевозку инвалидов в кресле-коляске по эскалатору.



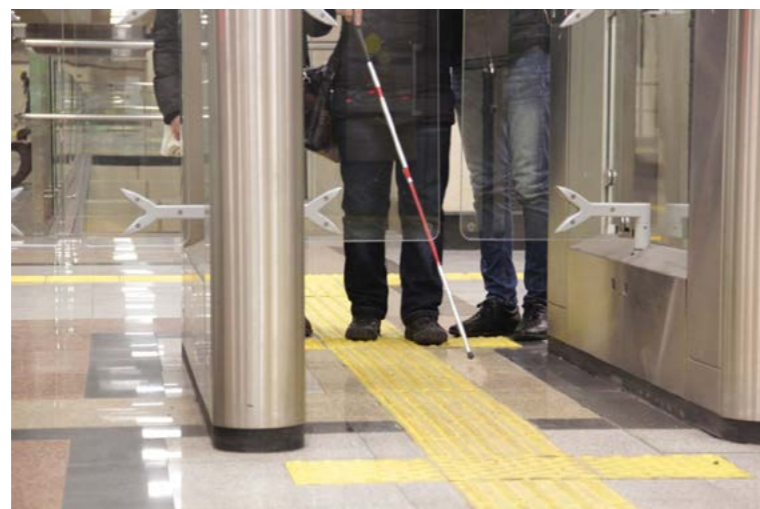
Тележка для эскалатора на станции метро «Сайран»



Кнопка вызова дежурного на станции метро «Сайран»

Также в метрополитене г. Алматы имеются стационарная коляска для инвалидов, специальные кнопки вызовов, телефон, напрямую связывающие пассажира с дежурным по станции.

Турникеты оборудованы распашными створками и зачастую создают неудобства при прохождении через них маломобильных граждан.



Турникеты метро г. Алматы



Лифт метрополитена г. Алматы.

Единая система установки тактильной навигации для лифтов применяется на всей территории республики по единой схеме. В стандарте указано, что указатели должны вести к панели управления лифта. Т.е. пассажир, ориентируясь по тактильной навигации, передвигается прямо к кнопке вызова лифта. В метрополитене г. Алматы тактильные указатели ведут не к панели управления лифта, а к дверям, что не соответствует нормам стандарта.

В поездах метрополитена г. Алматы имеются специальные поручни и места, предназначенные для инвалидов-колясочников.



Метро г. Алматы

Доступность метро г.Токио (Япония) и г.Торонто (Канада)

В качестве наглядного примера доступности и безопасности метро можно привести метрополитен г. Токио (Япония)⁶⁶. На всех станциях имеются удобные лифты, тактильная навигация и информационные стенды со шрифтом Брайля.



Лифт в метро г. Токио.

⁶⁶ <http://www.tokyometro.jp>



Тактильная навигация метро г. Токио.

В метро установлены информационные стенды для предоставления информации о маршрутах поездов и местах назначения над землей. На станциях установлены специальные телефоны, которые позволяют пассажирам немедленно вызвать дежурных станционного поста в случае чрезвычайной ситуации.



Информационные табло в метрополитене г. Токио.

К тому же имеются общественные туалеты, главной характеристикой которых являются удобство и простота в использовании, учет потребностей пассажиров.



Общественный туалет станции Omote – Sando, метро г. Токио, Япония.

Метро г. Торонто (Канада) располагает 35 специально разработанными лифтами из системы 69 станций для людей, использующих инвалидные и детские коляски⁶⁷. К 2025 году канадское метро планирует сделать доступным еще 34 станции с установкой лифтов, автоматических раздвижных дверей и другого оборудования.



Доступность метрополитена г. Торонто.

Пассажиры метро г. Торонто, использующие инвалидные кресла и другие устройства подвижности, могут путешествовать на всех поездах метро.

У каждого доступного вагона метро есть специальное место (или два, в случае более новых поездов Торонто) для инвалидной коляски. Отведенное место для инвалидного кресла на борту поезда обозначается сине-белым международным символом доступа.



Обозначение мест, предназначенных для маломобильных групп населения, в г. Торонто, Канада.

67 <http://www.ttc.ca>

В соответствии с Актом 2005 о Доступности для онтарийцев с инвалидностью (Accessibility for Ontarians with Disabilities Act 2005), этим гражданам обеспечивается приоритет на всех транспортных средствах⁶⁸. В число данной группы граждан входят люди с инвалидностью, пожилые люди и беременные женщины. Граждане без инвалидности должны освобождать эти места для представителей маломобильных групп.

Также предусмотрены элементы доступности в помощь гражданам с нарушениями зрения и слуха: тактильная навигация на станциях, объявления остановки на станциях и другое. В лифтах и зонах ожидания имеется информация, написанная шрифтом Брайля, и рельефные надписи.



Качество обслуживания в общественном транспорте

Качество обслуживания пассажиров является одним из самых важных факторов, влияющих на опыт пассажиров при пользовании общественным транспортом. Более того, на уровень качества обслуживания может влиять то, выберут ли маломобильные группы пассажиров общественный транспорт или же предпочтут ему альтернативы в виде такси или частного транспорта.

Качество обслуживания пассажиров перевозчиками фактически не закреплено ни в одном НПА РК, кроме общих деклараций о том, что транспортные средства должны соответствовать требованиям по энергоэффективности, безопасности жизни и здоровья человека, окружающей среды, установленным техническими регламентами в сфере транспорта. А также при перевозке пассажиров и багажа перевозчик обязан обеспечивать безопасность пассажира, созданием ему необходимых удобств и условий обслуживания. Также нет никаких специальных требований и регламентов касательно обслуживания пассажиров с инвалидностью.

Общие требования по организации регулярных автомобильных перевозок пассажиров закреплены Приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 26 марта 2015 года № 348 Об утверждении Типового договора организации регулярных автомобильных перевозок пассажиров и багажа, а также Приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 26 марта 2015 года № 349 Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом.

При этом участники опроса, проведенного в рамках данного исследования, отмечали негативный опыт общения с водителями и кондукторами.

С определенной периодичностью сотрудники компаний-перевозчиков общественного транспорта (водители и кондукторы) взаимодействуют с людьми с инвалидностью. Чаще всего они элементарно не знают, как себя вести и чем можно помочь в таких ситуациях. Поэтому прохождение дополнительных курсов и дополнительное обучение водителей навыкам работы с маломобильными пассажирами поможет повысить качество обслуживания данной категории пассажиров. Так, например, в Европейском союзе с 2018 года станет обязательным обучение водителей автобусов навыкам работы с маломобильными пассажирами.

Международный союз общественного транспорта совместно с Международным союзом автомобильного транспорта и Европейским форумом по проблемам инвалидности разработал руководство для сотрудников транспортных операторов, которые непосредственно контактируют с пассажирами, в том числе, маломобильными.

Руководство предназначено для сотрудников компаний-перевозчиков общественного транспорта, которые взаимодействуют с людьми с инвалидностью и маломобильными группами населения. Качество обслуживания этой категории клиентов можно повысить с помощью практических советов о том, как определить и как помочь таким людям. Руководство было переведено на русский язык при поддержке проекта Программы развития Организации Объединенных Наций и Глобального Экономического Фонда «Устойчивый транспорт г. Алматы». С полным текстом руководства можно ознакомиться на интернет-сайте: alatransit.kz.

68 <https://www.ontario.ca/laws/statute/05a11>

Кроме рекомендаций по обслуживанию маломобильных пассажиров данное руководство содержит также советы по распознаванию специфических проблем пассажиров с инвалидностью и способов их решений. Ниже представлены некоторые из этих рекомендаций⁶⁹:

- Водители должны быть готовы действовать, оказать помощь, но при этом нельзя настаивать на этом.
- Не надо спешить с выводами, необходимо сначала спросить самого пассажира, необходима ли ему помощь и каким образом нужно ее оказать. Пассажирам с одинаковыми нарушениями могут потребоваться различные виды помощи во время их поездки.
- Говоря о людях с инвалидностью, важно иметь в виду, что они являются лицами с семьей, работой, хобби, талантами и мечтами, и они не определяются только их физическими нарушениями. Таким образом, концентрация внимания должна быть на человеке, а не на их конкретных ограничениях. Не стоит говорить «инвалиды», «слепой», «инвалидное кресло» и т.д., лучше использовать «человек с инвалидностью», «незрячий человек», «человек с инвалидным креслом» и так далее.
- Необходимо проявлять эмпатию⁷⁰ и уметь ставить себя на место пассажира.
- Нужно быть терпеливым. Маломобильным пассажирам требуется больше времени, чтобы осуществить посадку в салон автобуса либо покинуть транспортное средство, особенно если для этих процессов необходим пандус.
- Важно обращаться напрямую к пассажирам с инвалидностью, а не к их сопровождающим лицам, переводчикам или помощникам.
- Рекомендуется носить с собой бумагу и ручку. Это может пригодиться при встрече с людьми, которые плохо слышат либо не слышат вообще, с помощью этих предметов можно общаться в письменной форме. Кроме того, письменная коммуникация может сделать легче процесс общения с людьми, которые не знакомы с местностью или не говорят на местном языке.
- Важно быть внимательным к жестам и мимике. Если язык тела идет в разрез с тем, что водитель говорит, люди с когнитивными расстройствами могут растеряться от смеси таких посылов. Поэтому необходимо использовать понятные жесты и сигналы, например, можно кивнуть в знак согласия.
- Водителям необходимо стараться избегать резких поворотов, торможений и ускорений. Начинать движение можно только тогда, когда все пассажиры сели, а люди, использующие инвалидное кресло заняли безопасную позицию. Когда автобус подъезжает к остановочному пункту, необходимо подъезжать как можно ближе к тротуару. Таким образом маломобильным пассажирам будет легче зайти в транспортное средство или выйти из него. Это также будет удобно для других пассажиров с багажом или колясками.
- Прежде чем прикасаться к человеку, необходимо спросить его разрешение или наклониться над ним либо коснуться его имущества (например, инвалидной коляски, собаки-проводника, костылей и др.).
- Важно уделять особое внимание пожилым людям. У многих пожилых людей есть одно или нескольких физических нарушений.

В Казахстане вопросу взаимодействия с людьми с инвалидностью в транспортных компаниях вообще не уделяется внимание. Поэтому, к сожалению, в разных городах Казахстана происходили случаи, когда контролеры не только не помогали людям с инвалидностью, но негативно относились к пассажирам, имеющим льготный проезд. Ниже представлены некоторые примеры таких ситуаций:

⁶⁹ Руководство по доступности. 2016, <http://alatransit.kz/ru/content/rukovodstvo-po-dostupnosti-obshchestvennogo-transporta>

⁷⁰ Эмпатия (греч. *empathia* – вчувствование, сочувствование) – осознанное понимание внутреннего мира или эмоционального состояния другого человека. Соответственно, эмпатом называют человека, имеющего способность определять настроение собеседника.

- в июле 2014 года «кондуктор избил пассажирку с двумя детьми в Актобе»⁷¹;
- в марте 2017 года «больного диабетом подростка высадили из автобуса в Караганде. Кондуктор не поверила, что проездной билет больного юноши не поддельный. После чего он попал в реанимацию»⁷²;
- в феврале 2017 года «в Усть-Каменогорске кондуктор пыталась выгнать из автобуса инвалида»⁷³.

Алматинцы с инвалидностью, которые участвовали в опросе в рамках данного исследования, указали, что были случаи, когда «водители автобусов проезжали мимо остановки, когда видели людей на коляске».

Также необходимо отметить, что в других городах Казахстана, где отсутствует электронная система оплаты, встречаются проблемы, связанные с доказательством льгот разных категорий граждан. Пассажиры-пенсионеры, ветераны ВОВ или с инвалидностью вынуждены постоянно носить с собой и показывать контролерам свои удостоверения, что не очень удобно и не безопасно, так как в случае утери удостоверения процедура его восстановления весьма сложная!

Обслуживание пассажиров с инвалидностью в разных странах мира

Во многих городах мира качество работы водителей, кондукторов и вспомогательного персонала на остановках и станциях устанавливается и контролируется управляющей транспортной компанией. Чаще всего, определяющими факторами качества обслуживания являются комфорт при посадке, высадке из транспортного средства и во время самой поездки, а также коммуникации с персоналом и его помощь.

К примеру, Transport for London – транспортная компания Лондона предусматривает наличие персонала на крупных и узловых станциях городского транспорта⁷⁴. Разумеется, практически невозможно обеспечить присутствие персонала на каждой трамвайной или автобусной остановке, поэтому пассажиры могут рассчитывать на помощь водителей. При необходимости водители могут помочь человеку в инвалидном кресле или пожилым людям с ходунками-каталками при входе и выходе в/из транспортного средства. Также водители предусматривают то, что пассажирам может потребоваться время, чтобы занять место, и начинают движение после того, как пассажиры сели или заняли свои специальные места. Более того, в случае, если, к примеру, место для людей с инвалидностью занято, водители просят пассажиров освободить его для пассажира с инвалидностью⁷⁵.

⁷¹ Tengrinews.kz, 10.07.2014, <https://tengrinews.kz/events/konduktor-izbila-passajirku-s-dvumya-detmi-v-aktobe-258360/>

⁷² Informburo.kz, 4.03.2017, <https://informburo.kz/hovosti/bolnogo-diabetom-podrostka-vysadili-iz-avtobusa-v-karagande.html>

⁷³ Tengrinews.kz, 05.02.2017, <https://tengrinews.kz/events/ust-kamenogorske-nezryachego-passajira-pyitalis-vyignat-311587/>

⁷⁴ <https://tfl.gov.uk/transport-accessibility/>

⁷⁵ <https://tfl.gov.uk/transport-accessibility/help-from-staff>



Водитель устанавливает рампу/пандус в метро.

Помимо Лондона подобная помощь предоставляется в городах Австрии, в Австралии и Дании.

Удобство пользования, наличие маршрутов, доступность информации и т.д. являются другим параметром качества транспортных услуг. В этом контексте транспортные компании развитых городов часто консультируются с непосредственными пользователями общественного транспорта. Так, транспортная компания г. Окленда в Новой Зеландии регулярно организует консультации с пассажирами на своем сайте, а также принимает отзывы и предложения посредством специального онлайн-опросника.

В Берлине данный вопрос решают при помощи своего рода фокус-групп: группа из 30 пассажиров берлинского общественного транспорта избирается один раз в два года. В эти 30 человек входят люди из разных групп потребителей, что обеспечивает репрезентативность всех интересов.

Подобными способами – узнавая о реальных потребностях пассажиров – транспортные комиссии городов делают пользование общественным транспортом более комфортным и удобным, что в итоге способствует увеличению пассажиропотока.

Выводы и рекомендации

Общественный транспорт, окружающая среда, тротуары и улицы, уровень обслуживания пассажиров, отношение окружающих – всё это имеет большое общественное значение и играет важную роль в жизни человека с инвалидностью. Эта проблема касается не только людей с инвалидностью и их семей, но и экономического и социального развития всего общества, где человеческий потенциал остается невостребованным, что, в конечном счете, влияет на рост ВВП страны.

Недоступность транспортной инфраструктуры для маломобильных групп населения вызывает значительный экономический ущерб. Недоступность бизнеса существенно влияет на его доходность. Низкая мобильность порождает среди людей с инвалидностью безработицу и бедность, а для государства – увеличение социальных расходов.

Исследование позволяет сделать выводы о том, что в настоящее время в разных городах Казахстана система общественного транспорта, информация о нем, а также пешеходное пространство в большей мере недоступны для маломобильных групп населения (включая людей с разными видами инвалидности).

Учитывая, что в Казахстане на 1 января 2017 года зарегистрировано 651 924 человека с инвалидностью, а в целом к маломобильным группам можно отнести более 40% населения, вопрос обеспечения доступности к общественному транспорту имеет первостепенную важность и должен решаться как на уровне каждого города страны, так и на самом высоком уровне.

В рамках исследования был выявлен ряд серьезных проблем по доступности ОТ и пешеходного пространства, для решения которых необходим комплексный подход.

Ниже представлены рекомендации, которые помогут специалистам, работающим в области государственного управления, а также организации услуг общественного транспорта, понять и решить существующие проблемы доступности общественного транспорта.

Для того, чтобы привлечь внимание к проблеме, необходимо более активное лоббирование интересов маломобильных групп через разные каналы взаимодействия (СМИ, НПО, маслихаты, общественные советы и др.).

И прежде всего необходимо признание властями городов и перевозчиками факта наличия этой проблемы! Для ее решения нужно провести инвентаризацию объектов транспортной и пешеходной инфраструктуры в соответствии с критериями доступности, по результатам которой разработать конкретные планы.

1. Обеспечение доступа к информации о доступности ОТ (необходимо внедрить интегрированную систему информирования пассажиров, включающую в себя):

- 1.1. доступ к информации о работе ОТ в режиме реального времени должен быть обеспечен через Интернет, а также с помощью ряда приложений для смартфонов, что позволит пассажирам планировать поездки заранее;
- 1.2. сведения о маршруте должны быть доступны в самом транспорте (карты, схемы) около каждого входа;
- 1.3. объявления об остановках и прибывающих маршрутах должны передаваться через современную аудиосистему (как внутри самого транспортного средства для пассажиров, так и через наружные динамики для ожидающих на остановках), что позволит людям с нарушениями зрения получать достоверную информацию;
- 1.4. бегущая строка с объявлением об остановках внутри транспортного средства для людей с нарушением слуха;
- 1.5. информацию о доступности подвижного состава, а также остановочных пунктов для маломобильных групп населения необходимо включить во все информационные системы ОТ;
- 1.6. информация о доступности подвижного состава должна быть нанесена на сами транспортные средства с использованием международных информационных знаков доступности;

- 1.7. обеспечение доступности веб-сайтов для людей с инвалидностью в соответствии с рекомендациями W3C <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-ru/WCAG20-ru-20130220/>, а также рекомендациями Apple <https://applevis.com/developers>.
- 1.8. Разработать и внедрить единый документ (например, социальная транспортная карта), подтверждающий льготы при оплате за проезд для людей с инвалидностью, пожилых людей, детей (отдельно от пенсионного удостоверения и удостоверения по инвалидности).

2. Обеспечение доступа к подвижному составу ОТ:

- 2.1. Провести инвентаризацию подвижного состава автопарков (в приложении представлен опросный лист для оценки доступности перевозчиками);
- 2.2. В будущем, при обновлении подвижного состава, приобретать транспортные средства, отвечающие условиям:
 - низкопольные,
 - наличие кондиционера и системы обогрева («климат-контроль»),
 - наличие площадок для пассажиров, передвигающихся в креслах-колясках/с колясками.
- 2.3. Обеспечить высокое качество обслуживания пассажиров:
 - назначение в каждом автопарке ответственного лица по созданию доступности и обеспечению качественного обслуживания маломобильных пассажиров, в том числе пассажиров с инвалидностью,
 - обучение водителей и кондукторов специфике обслуживания маломобильных пассажиров, в том числе пассажиров с инвалидностью,
 - ужесточить контроль соблюдения водителями ОТ правил перевозки и правил дорожного движения, касающихся обслуживания маломобильных пассажиров, в том числе пассажиров с инвалидностью.

3. Доступность пешеходного пространства:

- 3.1. Провести полную инвентаризацию и реконструкцию пешеходного пространства городов с учетом требований доступности и безопасности для маломобильных пешеходов:
 - наличие тротуаров на улицах города (особенно рядом с дошкольными и учебными учреждениями, а также связывающих остановочные пункты с близлежащими зданиями),
 - состояние и качество покрытия тротуаров (ровное, твердое, без выбоин и уклонов),
 - ограничение въезда автомобилей на тротуары (бордюры, столбики и др.),
 - «захват» и перекрытие тротуаров разными организациями,
 - наличие пандусов, перил, тактильной навигации для незрячих и обеспечение других требований в соответствии со строительными нормами,
 - наличие и качество освещения пешеходного пространства,
 - состояние зеленых насаждений вдоль тротуаров (т.к. деревья обеспечивают тень в жаркую погоду, а также ограждают от шума).
- 3.2. Провести полную инвентаризацию и модернизацию остановочных пунктов с учетом требований по доступности для маломобильных групп населения:
 - наличие дорожной разметки в соответствии с ПДД,
 - наличие дорожного знака в соответствии с ПДД,
 - наличие павильона или навеса (для укрытия от солнца или осадков),

- достаточное количество места в зоне ожидания (включая места для сидения – скамейки),
 - наличие освещения,
 - сопряжение с тротуаром (при наличии ступеней обязательное оборудование пандусом в соответствии со строительными нормами),
 - бордюр и предупреждающая тактильная полоса контрастного цвета, отделяющие остановочный пункт от проезжей части,
 - ровное твердое покрытие поверхности остановочного пункта (нескользкое, без ям, трещин и провалов),
 - наличие информации (а именно: название остановочного пункта, номера и схемы маршрутов, которые останавливаются на данном остановочном пункте, карта города и др.),
 - тактильная навигация в соответствии со стандартом,
 - расстояние между остановочными пунктами в соответствии с требованиями СНиП 3.01-01-2008 (400-600 м),
 - привести в единое соответствие требование к расстоянию между остановочными пунктами в Правилах перевозки пассажиров и грузов со СНиП РК 3.01-01-2008. «Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских населенных пунктов», а именно, «расстояние между остановочными пунктами на линиях общественного пассажирского транспорта в пределах территории населенных пунктов следует принимать: для автобусов, троллейбусов и трамваев – 400-600 м»,
 - разработать и принять отдельный документ (на городском/областном уровне) по оборудованию остановочных пунктов, включающий требования по доступности и безопасности, в том числе достаточному информированию маломобильных групп населения.
- 3.3. Провести полную инвентаризацию и модернизацию пешеходных переходов (светофоры, разметка типа «зебра», дорожные знаки, искусственная неровность «лежащий полицейский»).

Рекомендации по улучшению доступности Метрополитена г.Алматы:

1. По сайту:
 - i. обеспечить доступность веб-сайта и приложений для людей с инвалидностью в соответствии с рекомендациями W3C <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-ru/WCAG20-ru-20130220/>, а также рекомендациями Apple <https://applevis.com/developers>
 - ii. дополнить сайт информацией о доступности станций и подвижного состава метро г. Алматы.
2. Оборудование всех станций метро г. Алматы элементами доступности для лиц с инвалидностью:
 - i. лифты, подъемники и пандусы в соответствии со СНиП на всех станциях;
 - ii. турникеты, удобные для передвижения пассажиров с инвалидностью по зрению и пассажиров в креслах-колясках, без преграждающих путь элементов;
 - iii. удобные непрерывные перила вдоль всех лестниц по обеим сторонам в соответствии со СНиП;
 - iv. свободный и безопасный доступ к перилам на каждой лестнице с обеих сторон (чтобы пандусы и подъемники не препятствовали);
 - v. голосовое объявление на платформе о направлении движения прибывшего поезда.
3. Приведение тактильной навигации в соответствие с национальным стандартом СТ РК 2723-2015.
4. Доступные общественные туалеты.

Рекомендации по улучшению работы службы «Инватакси»:

1. Опубликовать информацию о работе службы в открытом доступе на интернет-сайтах акиматов городов, а также на сайтах городских систем ОТ.
2. Увеличить количество транспортных средств.
3. Улучшить качество обслуживания пассажиров.

Приложение

Контрольный лист для предприятий (перевозчиков).

Оценка доступности для маломобильных групп населения:

1. наличие низкопольных транспортных средств (% от общего числа);
2. наличие кондиционера и системы обогрева в ТС (в исправном виде);
3. наличие площадок для пассажиров, передвигающихся в креслах-колясках/с колясками в ТС;
4. наличие информации о работе перевозчика в он-лайн доступе (сайт акимата населенного пункта, сайт ОТ населенного пункта, сайт перевозчика, страницы в социальных сетях), включающей в себя: маршруты, время работы, контактные данные перевозчика, правила поведения пассажиров, информация о доступности подвижного состава, а также остановочных пунктов для маломобильных групп населения. Информация должна соответствовать рекомендациям W3C <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-ru/WCAG20-ru-20130220/>, а также рекомендациями Apple: <https://applevis.com/developers/>;
5. доступ к информации о работе перевозчика в режиме реального времени через Интернет, а также с помощью ряда приложений для смартфонов;
6. наличие информационных листов в транспортных средствах у каждого выхода (сведения о маршруте, время и интервал работы, контактные данные перевозчика, правила поведения пассажиров);
7. объявление об остановках и прибывающих маршрутах должны передаваться через современную аудиосистему (как внутри самого транспортного средства для пассажиров, так и через наружные динамики для ожидающих пассажиров на остановках);
8. наличие электронных табло с бегущей строкой с объявлением об остановках внутри транспортного средства;
9. информация о доступности подвижного состава на транспортных средствах (международные информационные знаки доступности);
10. наличие и прохождение водителями курса обучения водителей и кондукторов специфике обслуживания маломобильных пассажиров, в том числе пассажиров с инвалидностью;
11. наличие ответственного лица по обеспечению и контролю доступности и обеспечению качественного обслуживания маломобильных пассажиров, в том числе пассажиров с инвалидностью.

