

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства розвитку громад  
та територій України  
\_\_\_\_\_ 2026 року № \_\_\_\_

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**  
щодо облаштування доступності у закладах ресторанного господарства



СЕД АСКОД  
Міністерство розвитку громад та територій України  
№ 1398 від 16.07.2026  
Підписувач Плащенко Євген Миколайович  
Сертифікат 6FA97849F1B2570D040000007654030069470B00  
Дійсний з 25.02.2026 11:23:00 по 25.02.2027 11:23:00

## Визначення понять

Використані у цих Методичних рекомендаціях терміни вживаються у значеннях, наведених нижче.

Безбар'єрність – загальний підхід до формування та імплементації державної політики для забезпечення безперешкодного доступу всіх груп населення до різних сфер життєдіяльності.

ДБН з інклюзивності – ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення»

Доступність – забезпечення рівного доступу всім групам населення до об'єктів фізичного оточення, транспорту, інформації та зв'язку, інформаційно-комунікаційних технологій і систем, а також до інших об'єктів та послуг у міському та сільському середовищі.

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) – технічні засоби, обладнання або взаємопов'язана система чи підсистема обладнання, основною функцією яких є створення, перетворення, тиражування, автоматичне придбання, зберігання, аналізування, оцінювання, маніпулювання, керування, переміщення, контролювання, відображення, комутування, обмінювання, передавання, приймання або транслявання даних чи інформації. Прикладами ІКТ є вебсторінки, електронний вміст, телекомунікаційні продукти, комп'ютери та допоміжне обладнання, програмне забезпечення, зокрема мобільні застосунки, інформаційні кіоски й платіжні термінали, відео, ІТ-послуги та багатофункціональні офісні пристрої для копіювання, сканування й обміну факсами.

Заклад ресторанного господарства (заклад РГ) – організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає і організовує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, може організовувати дозвілля споживачів.

Маломобільні групи населення (МГН) – люди, які відчують труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі. До МГН належать люди з інвалідністю, стійкими та тимчасовими порушеннями здоров'я, вагітні жінки, громадяни старшого віку, люди з дитячими візками та дітьми дошкільного віку, люди з нестандартними параметрами тіла та інші групи населення. У певний період життя чи навіть час доби до МГН може належати будь-хто.

Об'єкти фізичного оточення – об'єкти благоустрою, будівлі і споруди, приміщення, елементи обладнання та меблів, інші предмети, з якими людина фізично взаємодіє або якими користується у процесі пересування, отримання інформації та послуг.

Галузевий ДБН – ДБН В.2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)».

Розумне пристосування – індивідуальне архітектурно-планувальне рішення, що забезпечує МГН мінімальний стандарт доступності в умовах реконструкції, реставрації, капітального ремонту та технічного переоснащення існуючих громадських

будівель і споруд.

Універсальний дизайн – дизайн об’єктів фізичного оточення та послуг, максимально придатний для використання всіма групами населення без необхідності додаткової адаптації чи спеціального дизайну. Універсальний дизайн не виключає використання допоміжних пристроїв для конкретних груп людей з інвалідністю.

### **Перелік скорочень та аббревіатур:**

ДБН – державні будівельні норми

ДЗР – допоміжні засоби реабілітації

ДСТУ – національний стандарт України

ІКТ – інформаційно-комунікаційні технології

МГН – маломобільні групи населення

РГ – ресторанне господарство

РП – розумне пристосування

ТС – тактильні смуги

УД – універсальний дизайн

## **Вступна частина**

### **1.1. Мета методичних рекомендацій**

Доступність закладів РГ є невід’ємною складовою безбар’єрного середовища, що забезпечує рівні можливості для всіх гостей – незалежно від їхніх фізичних, сенсорних, когнітивних чи інших порушень здоров’я. Кав’ярні, ресторани, їдальні, фастфуди (підприємства швидкого харчування), фудкорти (зони харчування) та інші гастрономічні простори можуть і повинні бути комфортними для кожної людини. Такі простори виконують не лише функцію споживання їжі, а й важливу соціальну функцію – створюють місця для спілкування, дозвілля, зустрічей та інтеграції у громаду.

Метою цих методичних рекомендацій є надання власникам, адміністраторам, дизайнерам, архітекторам і працівникам закладів РГ, а також іншим зацікавленим особам практичних рекомендацій щодо створення та забезпечення функціональності безбар’єрного середовища у сфері гостинності. Методичні рекомендації допоможуть зрозуміти, як принципи універсального дизайну та нормативні вимоги щодо доступності втілюються у конкретних рішеннях – від архітектурного планування до організації обслуговування гостей.

Ці методичні рекомендації поширюються на заклади РГ, що розміщуються в окремій капітальній будівлі або спеціально обладнаному приміщенні іншої капітальної або некапітальної споруди. За можливості ці Рекомендації слід також застосовувати при облаштуванні закладів РГ у вагонах залізничного, салонах авіа-, авто- та водного транспорту.

### **1.2. Правова підстава**

Методичні рекомендації розроблено у рамках реалізації Національної стратегії із створення безбар’єрного простору в Україні на період до 2030 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 366 (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 р. № 294-р).

### **1.3. Для кого ці методичні рекомендації**

Методичні рекомендації адресовано:

- власникам, керівникам та менеджерам закладів РГ;
- архітекторам, дизайнерам інтер’єрів та технічним фахівцям, які беруть участь у проєктуванні, будівництві, реконструкції, реставрації, капітальному або поточному ремонті закладів РГ;
- посадовим особам місцевого самоврядування, які відповідають за дотримання принципів безбар’єрності, здійснення благоустрою та розвиток туризму у громаді;
- представникам закладів освіти та професійних об’єднань, які розвивають компетентності у сфері доступності;
- представникам громадських організацій, що працюють у сферах захисту прав людей з інвалідністю.

#### 1.4. Ключові нормативно-правові акти та стандарти у сфері безбар'єрності

Нормативно-правову основу впровадження доступності у діяльності закладів РГ складають міжнародно-правові акти, Закони України, державні будівельні норми та національні стандарти України.

- Конвенція про права осіб з інвалідністю і Факультативний протокол до неї», ратифіковані Законом України 16 грудня 2009 року № 1767-VI. Основоположний міжнародний документ, що зобов'язує держави забезпечити для людей з інвалідністю можливість вести незалежний спосіб життя й усебічно брати участь у всіх аспектах життя. Відповідно до Конвенції, Україна зобов'язана забезпечити людям з інвалідністю доступ нарівні з іншими до об'єктів фізичного оточення і послуг, відкритих або таких, що надаються населенню, як у міських, так і в сільських районах. Стаття 9 Конвенції містить вимогу щодо виявлення й усунення перепон і бар'єрів, що перешкоджають доступності у різних сферах життя громади, зокрема у сфері послуг громадського харчування. Передбачено, що приватні підприємства, які надають такі послуги повинні враховувати всі аспекти доступності для людей з інвалідністю. Стаття 19 Конвенції зобов'язує держави сприяти повному включенню й залученню людей з інвалідністю до місцевої спільноти, зокрема забезпечуючи, щоб люди з інвалідністю мали доступ до послуг та об'єктів колективного користування, призначених для населення в цілому, до яких належать, зокрема, послуги громадського харчування та заклади РГ.

- Стаття 26 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» зобов'язує підприємства, установи та організації створювати умови для безперешкодного доступу людей з інвалідністю (у тому числі осіб з інвалідністю, які використовують допоміжні засоби реабілітації та собак-поводирів) до об'єктів фізичного оточення.

- Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року (схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 366 (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 року № 294-р) має на меті створення безперешкодного середовища для всіх суспільних груп, забезпечення рівних можливостей кожній людині реалізовувати свої права, отримувати послуги на рівні з іншими. Реалізація Стратегії повинна, серед іншого, забезпечити кожній людині безперешкодний доступ до об'єктів фізичного оточення та сприяти запровадженню стандартів доступності до товарів та послуг, що пропонуються приватним сектором.

- ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» встановлюють загальні вимоги до забезпечення доступності будівель і споруд, їхнього розумного пристосування з урахуванням потреб МГН. Ці норми поширюються на проєктування, будівництво нових та реконструкцію, реставрацію, капітальний ремонт наявних громадських будівель і споруд, а також на їхнє розумне пристосування з урахуванням потреб МГН.

- ДБН В.2.2-25:2009 «Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)» встановлюють вимоги до проєктування нових і тих, що реконструюються, закладів РГ), які знаходяться у будинках, що стоять окремо, входять до складу багатофункціональних будинків і будинків іншого призначення, вбудовуються та прибудовуються до житлових

будинків. У Додатку В до цих норм наведено обов'язкові вимоги щодо забезпечення доступності для людей з інвалідністю та інших МГН у закладах РГ.

- ДБН В.2.5-28:2018 «Природне і штучне освітлення» містять Додаток Д, в якому визначено нормовані показники освітлення приміщень закладів РГ.

- ДСТУ Б ISO 21542:2013 «Будинки і споруди. Доступність і зручність використання побудованого життєвого середовища» (ISO 21542:2011, IDT) визначає вимоги і рекомендації щодо забезпечення доступності та функціональності об'єктів фізичного оточення.

- ДСТУ EN 17210:2024 (EN 17210:2021, IDT) «Доступність і зручність. Використання створеного середовища. Функціональні вимоги» описує основні функціональні вимоги та рекомендації щодо створення доступного й зручного для користування середовища на основі принципів універсального дизайну.

- ДСТУ EN 301 549:2022 (EN 301 549 V3.2.1 (2021–03), IDT) «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ» встановлює функціональні вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ, а також містить опис методик проведення випробувань та методологію оцінювання кожної вимоги доступності. Стандарт охоплює програмні й апаратні засоби та служби.

- ДСТУ ISO 17049:2017 (ISO 17049:2013, IDT) «Доступне проектування. Застосування шрифту Брайля на інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах» визначає основні вимоги до шрифту Брайля, включаючи параметри розміру шрифту Брайля і характеристики використовуваних матеріалів, а також керівні принципи для практичної реалізації стандарту.

- ДСТУ ISO 23599:2017 (ISO 23599:2012, IDT) «Вироби для надання допомоги сліпим і людям зі слабким зором. Тактильні індикатори пішохідної зони» містить вимоги до облаштування спеціальних тактильних смуг і рекомендації щодо їх установки для забезпечення безпечного і самостійного пересування людей з порушенням зору.

- Настанови з доступності вебвмісту (WCAG) 2.1 охоплюють широкий спектр рекомендацій щодо забезпечення доступності вебвмісту для більш широкого кола людей з інвалідністю, зокрема для людей з порушеннями зору, слуху, опорно- рухового апарату, мовлення, світлочутливості, комплексними порушеннями, а також для людей з труднощами у навчанні та з когнітивними порушеннями. Ці настанови стосуються доступності вебвмісту на настільних комп'ютерах, ноутбуках, планшетах і мобільних пристроях. Дотримуючись цих рекомендацій, можна зробити вебвміст зручнішим для користувачів.

### **1.5. Загальні принципи забезпечення доступності закладів РГ**

Загальні принципи доступності закладів РГ (кафе, ресторанів, кав'ярень, їдалень тощо) ґрунтуються на ідеї забезпечення рівних можливостей для всіх гостей – незалежно від віку, статі, стану здоров'я, рівня мобільності, сенсорних чи когнітивних особливостей, інших ознак.

При проєктуванні, будівництві нових та реконструкції, реставрації, капітальному ремонті існуючих будівель та споруд, де розміщується заклад РГ, необхідно забезпечувати дотримання вимог доступності, зручності, інформативності та безпеки згідно ДБН 2.2-40 “Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення”. У разі якщо в існуючих будівлях та спорудах, де розміщується заклад РГ, неможливо у повному обсязі виконати вимоги доступності, зручності, інформативності та безпеки згідно ДБН 2.240 “Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення”, здійснюється їхнє розумне пристосування.

Нижче викладено основні принципи:

| Принцип доступності                | Опис                                                                                                                                                      | Приклад застосування у закладах РГ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Фізична (архітектурна) доступність | Заклад РГ має бути доступним для всіх людей, зокрема тих, хто пересувається на кріслі колісному, користується милицями, тростиною чи іншими ДЗР.          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Безбар'єрний вхід врівень із землею або за рахунок облаштування пандуса чи підйомальної платформи, достатня ширина дверей, відсутність порогів.</li> <li>Доступний внутрішній простір: проходи завширшки не менше 1,2 м у просвіті, можливість маневрування крісла колісного біля столів, каси, вбиральні тощо.</li> <li>Доступна вбиральня, обладнана поручнями, дзеркалом, умивальником та іншим санітарним обладнанням, із вільним простором для маневрування крісла колісного.</li> </ul> |
| Інформаційна доступність           | Інформація має бути легкою для сприйняття та зрозумілою для всіх гостей.                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Чіткі, контрастні та читабельні навігаційні покажчики.</li> <li>Меню у зручних форматах: великий шрифт, шрифт Брайля, електронна версія з підтримкою програм зчитування екрану.</li> <li>Зрозуміла візуальна і тактильна навігація (піктограми, тактильні позначки та вказівники).</li> <li>Доступність вебсайту та/або онлайн-меню для користувачів з порушеннями зору.</li> </ul>                                                                                                           |
| Комунікаційна доступність          | Заклад РГ та його співробітники повинні бути готові до коректної та доброзичливої взаємодії з різними гостями – зокрема тими, хто має порушення здоров'я. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Персонал володіє навичками коректної комунікації та взаємодії: як звертатися, як надавати допомогу, як не створювати бар'єрів у спілкуванні.</li> <li>У закладі РГ наявні можливості для альтернативної комунікації (наприклад, при замовленні) – письмово, за допомогою смартфона або інтерактивного кіоску, через QR-код чи планшет.</li> </ul>                                                                                                                                             |

|                                    |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сенсорна та когнітивна доступність | Заклад РГ має бути дружнім для людей із порушеннями слуху, зору або інтелектуального розвитку.                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Кольоровий контраст між підлогою, стінами, меблями.</li> <li>• Добре освітлення без засліплення, відблисків чи віддзеркалень, що зумовлюють дезорієнтацію.</li> <li>• Мінімізація шуму, регулювання гучності музичного супроводу, створення «тихих» зон для спокійного перебування.</li> <li>• Просте, передбачуване планування – логічна, інтуїтивно зрозуміла структура простору.</li> </ul>       |
| Безпека і комфорт                  | Простір закладу РГ та процес надання послуг організовано так, щоб мінімізувати загрози для життя і здоров'я гостей. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Антикковзкі покриття, відсутність небезпечних виступів, гострих кутів та різких перепадів висоти.</li> <li>• Зрозумілі маршрути евакуації, позначені світловими і звуковими сигналами, та доступна інформація про найближче укриття.</li> <li>• Можливість швидко отримати компетентну допомогу у випадку надзвичайної ситуації (персонал володіє навичками надання домедичної допомоги).</li> </ul> |
| Універсальний дизайн               | Створення простору що є зручним для всіх, без необхідності спеціальних адаптацій.                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Двері, що легко відкриваються (автоматично або з мінімальним зусиллям).</li> <li>• Зручність користування меблями та обладнанням для людей різного зросту, будови тіла та віку.</li> <li>• Меблі (столи, стійки, дивани, крісла, стільці) різної висоти або з функцією регулювання висоти, різні типи сидінь (з підлокітниками і без).</li> </ul>                                                    |

У сукупності ці принципи формують доступний простір та інклюзивні послуги, що є дружніми та комфортними для кожної людини.

## 1.6. Принципи універсального дизайну для закладів РГ

Універсальний дизайн (УД) – це проєктування та створення середовища у спосіб, що робить його максимально доступним, зрозумілим та функціональним для всіх людей, незалежно від їхнього віку, комплекції, досвіду, здібностей чи стану здоров'я. Будь-яка будівля, продукт чи послуга повинні створюватися таким чином, щоб задовольняти потреби всіх людей, які бажають ними скористатися.

УД – це не спеціальна вимога в інтересах окремих груп, а ключова умова якісного дизайну для всіх користувачів і користувачок. Враховуючи різноманітні потреби та можливості різних людей впродовж усього процесу проєктування, універсальний дизайн дозволяє створити фізичне та цифрове середовище, включаючи продукти та послуги, які є зручними та корисними для якомога більш широкого кола людей.

Таким чином, універсальний дизайн – це філософія створення хорошого дизайну.

Термін «універсальний дизайн» запровадив американський архітектор Рон Мейс, який відстоював включення вимог щодо доступності до будівельних стандартів у США. Його підхід та винайдення терміну «універсальний дизайн» лягли в основу інклюзивної філософії, завдяки якій усі люди можуть отримати доступ до дизайну та легко його використовувати. Мейс наголошував, що архітекторів і дизайнерів «...майже нічому не навчали про дизайн для дітей, людей старшого віку чи жінок, не кажучи вже про людей з інвалідністю. Ми зосереджувалися на здорових дорослих чоловіках зростом 180 см.

Універсальний дизайн розширює це бачення, охоплюючи всіх людей. Він виходить за межі норм, щоб зробити речі універсально доступними, щоб ними могли користуватися всі, завжди і всюди».

Принципи УД – це 7 принципів, розроблених для створення продуктів, середовищ і послуг, які будуть зручними та доступними для якомога більш широкого кола людей, незалежно від їхніх можливостей, віку, статі, стану здоров'я та інших ознак.

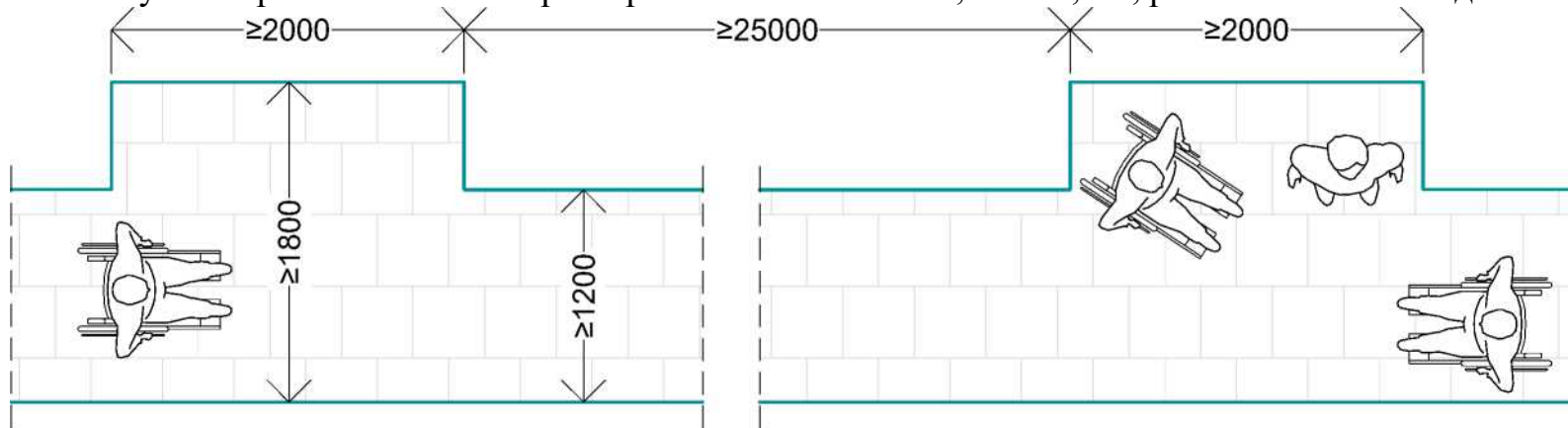
| Принцип УД                               | Опис                                                                                                                                   | Приклад застосування у закладах РГ                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Рівноправне використання                 | Простір, меню та послуги мають бути зручними і доступними для всіх відвідувачів – незалежно від віку, статі чи наявності інвалідності. | Безбар'єрний вхід без окремих «спеціальних» дверей, можливість замовлення через зручне меню (візуальне, шрифтом Брайля або в електронному форматі), доступність різних форматів оплати послуг (готівкова, безготівкова, через QR-код або застосунок).                           |
| Гнучкість у користуванні                 | Заклад РГ має забезпечувати різні способи користування послугами.                                                                      | Можливість зробити замовлення біля стійки, через офіціанта або онлайн; меблі, які можна легко переставити для зручності людей які користуються ДЗР або з дитячими                                                                                                               |
| Просте та зручне використання            | Обладнання, алгоритм обслуговування, навігація й меню мають бути простими та інтуїтивно зрозумілими без потреби у спеціальних знаннях. | Логічне та зрозуміле зонування (вхід – замовлення – видача – посадка); дублювання текстової інформації піктограмами або графічними зображеннями.                                                                                                                                |
| Доступна інформація                      | Інформація має бути зрозумілою для всіх, незалежно від сенсорних можливостей.                                                          | Контрастні таблички та вказівники, збільшений шрифт меню, візуальні та звукові сигнали про готовність замовлення, належне освітлення, меню у різних форматах (паперовому, цифровому, озвучування меню персоналом); доступні формати для зворотного зв'язку (відгук або скарга). |
| Терпимість до помилок                    | Простір і процес обслуговування мають зменшувати ризики помилок і мінімізувати травмування.                                            | Шорстка підлога, контрастне маркування скляних дверей та перегородок, заокруглені кути столиків, зрозумілі маркування алергенів.                                                                                                                                                |
| Малі фізичні зусилля                     | Послуги мають бути доступними без надмірних                                                                                            | Легке відкривання дверей або автоматичні розсувні двері, зручна висота стійки, сенсорні прилади у вбиральні.                                                                                                                                                                    |
| Наявність необхідного розміру і простору | Простір забезпечує достатньо місця для безпечного пересування і комфортного перебування у закладі РГ різних                            | Проходи завширшки не менше 1,2 м, місця для крісел колісних у залі, наявність вільних зон для маневрування крісла колісного.                                                                                                                                                    |

## 2. Фізична безбар'єрність

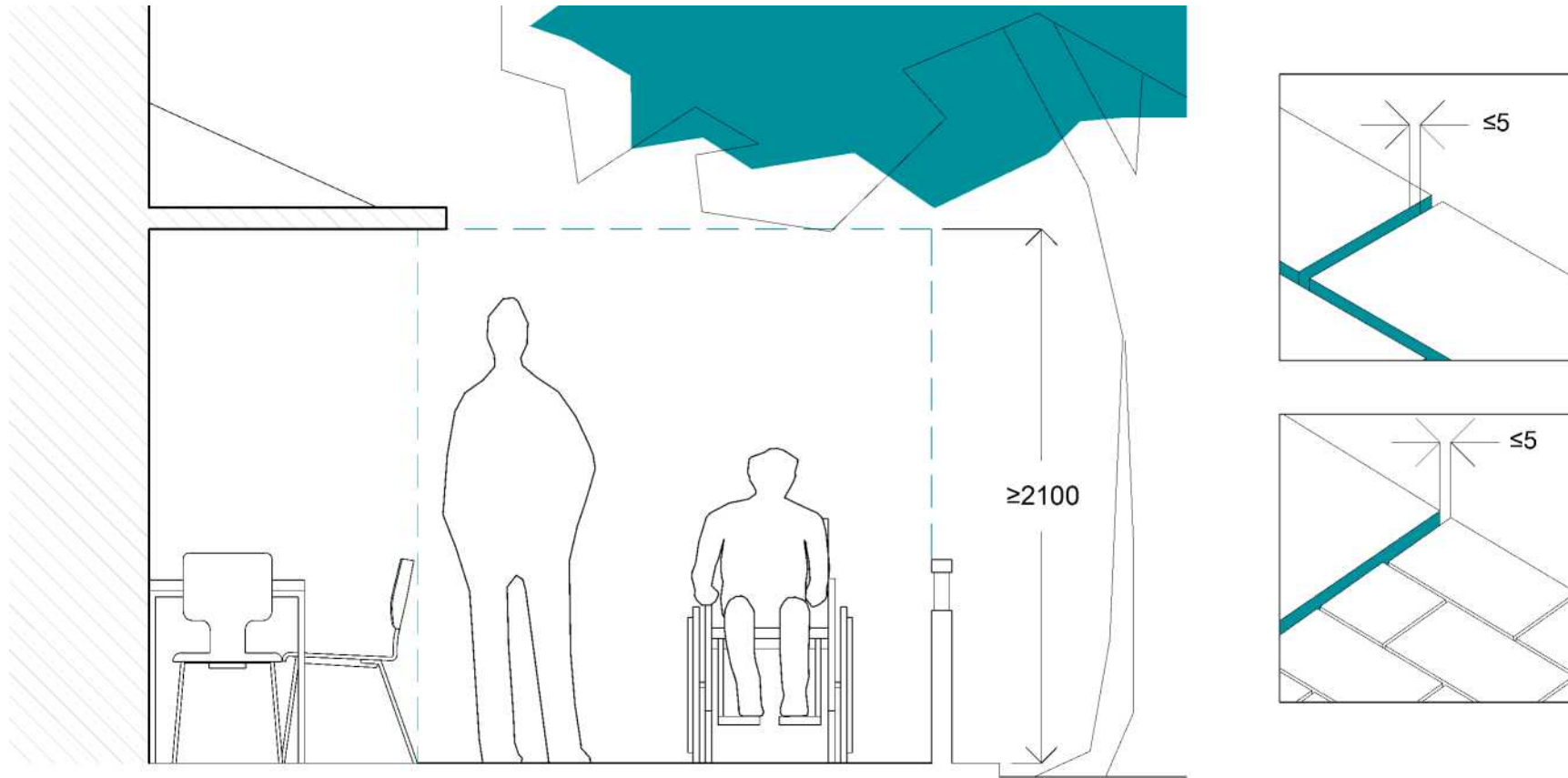
### 2.1. Пішохідні шляхи та прилегла територія

Прилегла територія та організовані на ній пішохідні шляхи повинні:

- передбачати безперешкодне пересування для МГН;
- сполучати будівлю з прилеглими вуличними пішохідними шляхами, зупинками громадського транспорту, паркувальними місцями тощо;
- забезпечувати безперешкодний доступ до входу в будівлю;
- передбачати систему засобів орієнтації та інформаційної підтримки, що може включати тактильні та/або візуальні елементи доступності, аудіопокажчики, інші засоби для орієнтування й отримання інформації.
- Пішохідні шляхи, організовані на території, що прилягає до будівлі або споруди, де розміщується заклад РГ, повинні відповідати наступним вимогам:
  - ширина – не менше 1,8 м при зустрічному русі ;
  - допускається влаштовувати пішохідні шляхи шириною менше ніж 1,8 м у таких випадках:
    - шириною не менше ніж 1,5 м – за умови влаштування роз'їзних кишень розмірами не менше ніж 1,5 м x 1,5 м, розташованих на відстані не більше ніж 25 м;
    - шириною не менше ніж 1,2 м – за умови влаштування роз'їзних кишень розмірами не менше ніж 1,8 м x 2,0 м, розташованих на відстані не більше ніж 25 м.
  - у стислих умовах під час капітального ремонту допускається влаштовувати ширину пішохідної доріжки до 0,9 м за умови влаштування роз'їзних кишень розмірами не менше ніж 1,8 м x 2,0 м, розташованих на відстані не більше ніж 25 м;



- поздовжній ухил - не більше 1:20 (5%), а в разі його перевищення має бути передбачено пандус або пологий обхідний шлях;
- поперечний ухил - в межах 1-2%;
- на ділянках, де ухил пішохідних доріжок становить більше ніж 1:20 (5%), мають бути влаштовані зовнішні сходи і пандуси;
- не допускається влаштування поодиноких сходинок на пішохідних шляхах;
- усі сходи на пішохідних шляхах мають бути продубльовані пандусами;
- на пішохідних шляхах не має бути перешкод, що нависають, на висоті менше ніж 2,1 м;
- покриття пішохідних шляхів має бути твердим, рівним та не допускати ковзання у разі намокання;
- зазори між стиками елементів мощення (шви) повинні мати ширину не більше ніж 5 мм;
- рекомендовано виконувати покриття пішохідної зони таким, що відрізняється від покриття інших зон тротуару кольором та/ або матеріалом і за фактурою;



- слід уникати:
- застосування насипних або крупноструктурних матеріалів (наприклад, гравію чи гранвідсіву), що перешкоджають пересуванню користувачів крісел колісних, милиць, протезів та інших ДЗР;
- використання елементів мощення з фаскою або рельєфною поверхнею, а також паркувальної решітки, оскільки такі елементи ускладнюють рух для МГН, зокрема користувачів крісел колісних та людей з порушенням зору;
- використання покриттів із надмірно складними або яскраво вираженими візерунками (дрібних повторюваних контрастних елементів мощення), що можуть спричиняти візуальну плутанину, дезорієнтацію або вводити в оману;

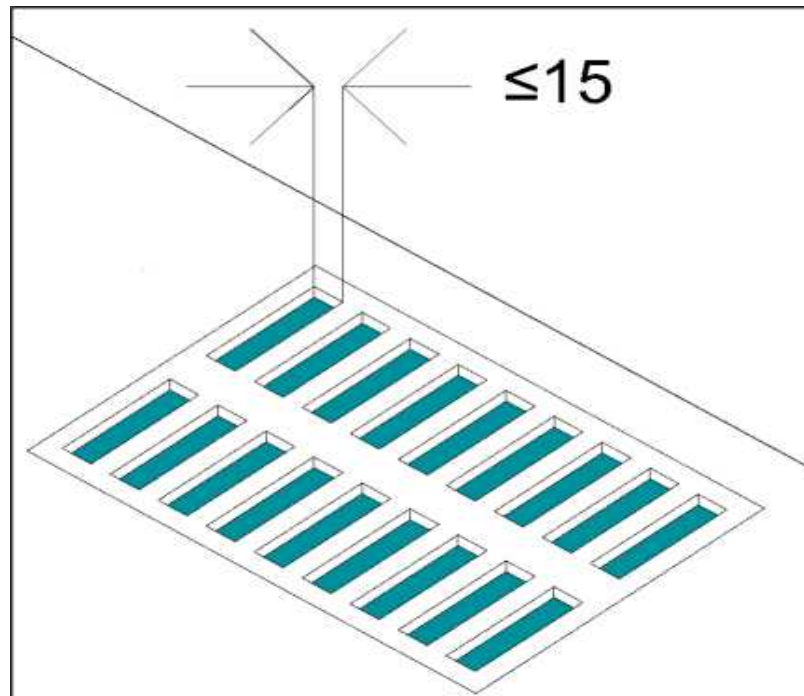


Приклади покриттів пішохідних шляхів, яким слід віддавати перевагу



Приклади покриттів пішохідних шляхів, яких слід уникати

- в разі влаштування на пішохідних шляхах решіток (пристовбурних, каналізаційних), їхні чарунки повинні мати ширину не більше 15 мм в одному з напрямків;
- не допускається застосовувати хвіртки (двері) на навісних завісах двобічної дії, хвіртки (двері) з обертовими полотнами, а також турнікети завширшки менше ніж 0,9 м у просвіті;
- не допускається встановлення будь-яких перешкод (колон, різноманітних опор, інформаційних стояків, дорожніх огорож, стовпчиків, півкуль тощо);
- колір (кольори) перешкод на шляхах руху (колони, обмежувачі руху транспорту, опори інформаційних вказівників, стенди, елементи обладнання, декоративні конструкції, навісні перешкоди тощо) повинні бути контрастними відносно кольору (кольорів) прилеглої поверхні (поверхонь) та забезпечувати легку й інтуїтивну візуальну ідентифікацію.

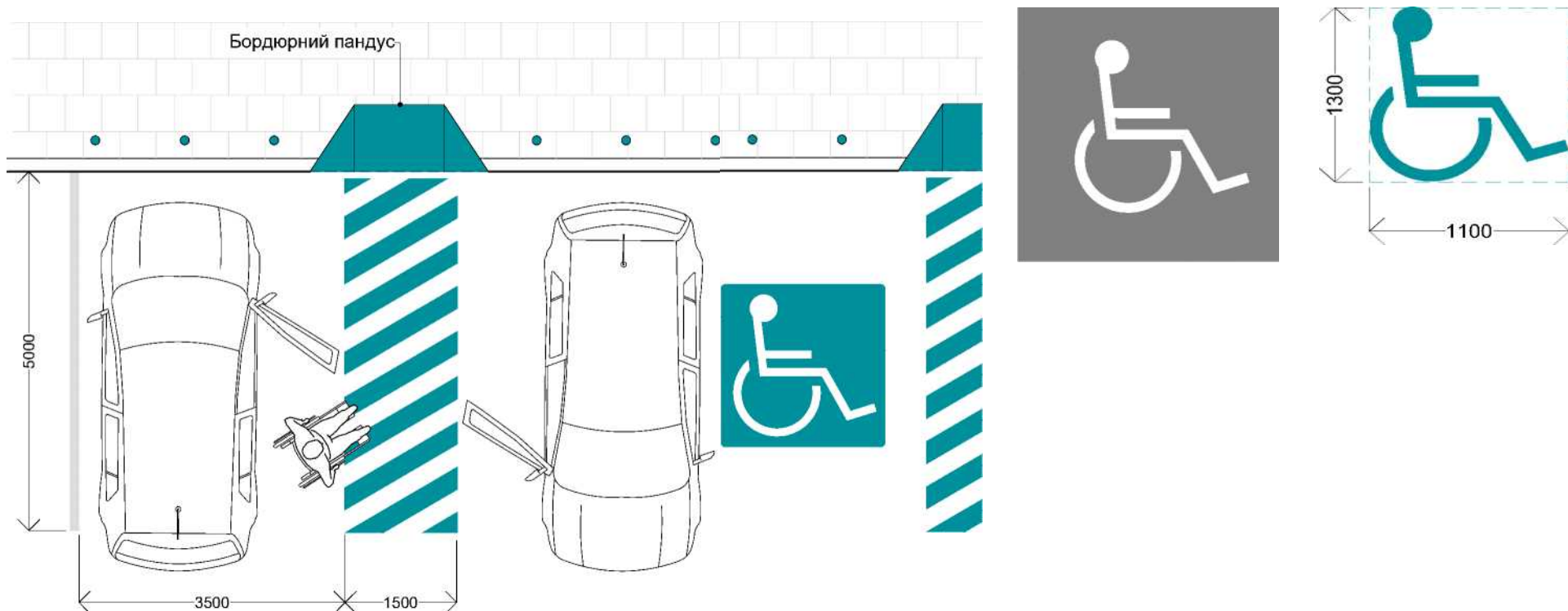


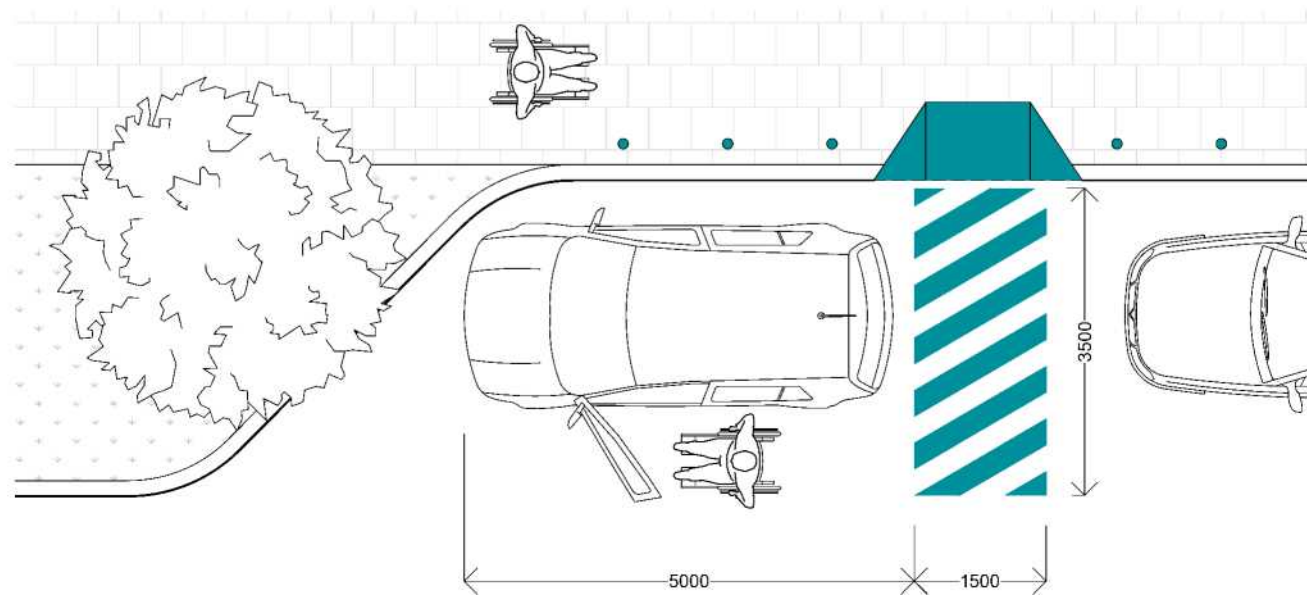
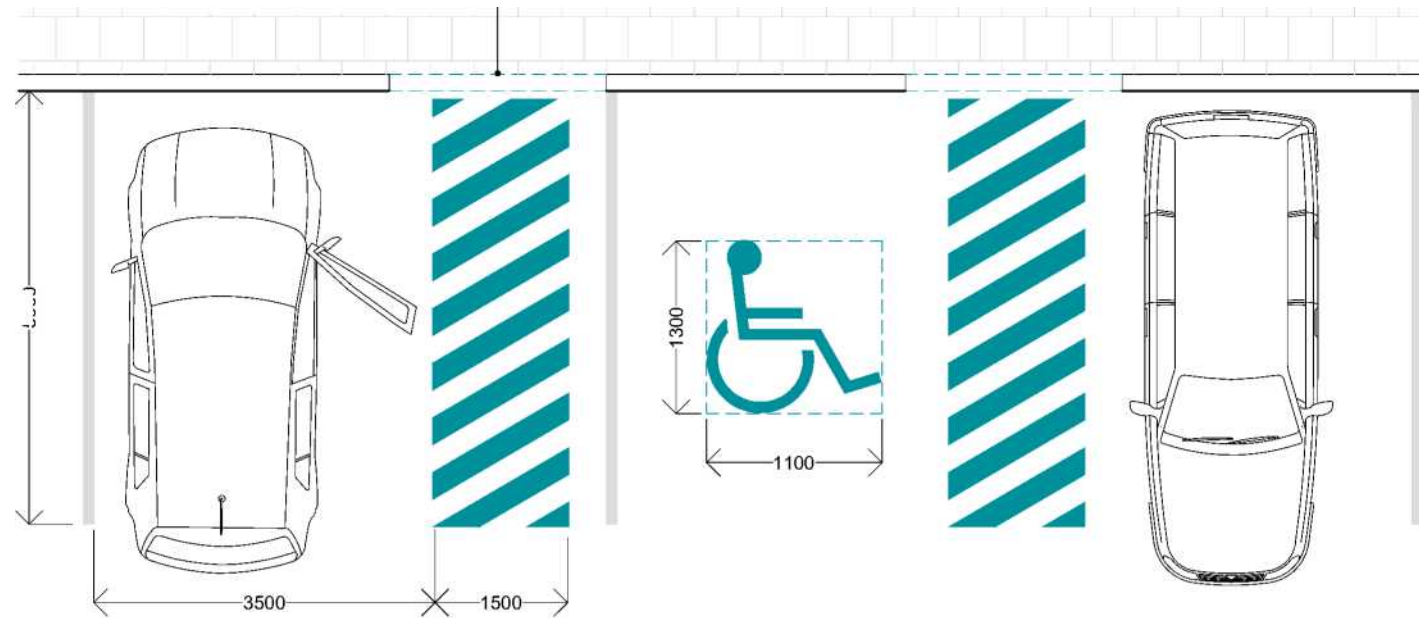
## 2.2. Місця для паркування автотранспорту

Майданчик для паркування автотранспорту та паркомісця, розміщені вздовж проїзної частини вулиці, повинні відповідати наступним вимогам:

- 10% від загальної кількості паркомісць (але не менш як одне паркомісце) облаштовуються для водіїв з інвалідністю та водіїв, які перевозять людей з інвалідністю, шляхом влаштування доступних паркомісць;
- доступні паркомісця слід влаштовувати якнайближче до входу у заклад РГ (будівлю або споруду, де розміщується заклад РГ), але не далі ніж 50 м від такого входу, забезпечуючи безбар'єрне сполучення з прилеглим пішохідним шляхом;
- ширина доступного паркомісця – 3,5 м, довжина – 5 м;
- зона проходу між доступними паркомісцями повинна мати ширину не менше 1 м у просвіті (рекомендовано – 1,5 м);
- доступні паркомісця мають бути позначені знаком згідно правил дорожнього руху (знак 5.42.1 з табличкою 7.17) та
- розміткою згідно ДСТУ 2587:2021 «Безпека дорожнього руху. Розмітка дорожня. Загальні технічні умови» (розмітка 1.35);

Розмітка 1.35 позначає місця для паркування індивідуального транспорту осіб з інвалідністю та транспортних засобів, які перевозять людей з інвалідністю





### 2.3. Відкритий майданчик закладу РГ

Відкритий майданчик закладу РГ (далі – відкритий майданчик) – це місце для надання послуг громадського харчування біля стаціонарного закладу РГ на відкритому повітрі, що не має закритого приміщення для перебування людей та може складатися з мобільних збірно-розбірних елементів обладнання. Відкритий майданчик може бути облаштований як

5000

виключно вуличними меблями (лавки, лави, столи, стільці, зонти, станція офіціанта, вуличні вази, вазони, елементи освітлення тощо) і розміщуватися у фронтальній (або іншій) зоні тротуару, так і влаштовуватися з полегшених конструкцій (для легкого демонтажу в разі необхідності проведення робіт, пов'язаних з експлуатацією та ремонтом будівлі, тротуарів та інших окремих конструктивних елементів благоустрою комунальної власності) без улаштування фундаменту (як некапітальна споруда).

Порядок, дозвільна процедура та вимоги до розміщення відкритих майданчиків визначаються органами місцевого самоврядування відповідного населеного пункту чи громади.

Нижче подано загальні рекомендації щодо забезпечення безперешкодного доступу до таких майданчиків для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до чинних стандартів доступності (ДБН з інклюзивності) та кращих практик українських громад.

При влаштуванні відкритих майданчиків на пішохідних доріжках, тротуарах та алеях рекомендована ширина безперешкодного пішохідного шляху (відстань від краю тротуару або від елемента вуличних меблів чи обладнання, елементів технічної та транспортної інфраструктури) повинна становити:

- на вулицях загальноміського значення – не менше 3 м;
- на вулицях районного значення – не менше 2,25 м;
- на житлових вулицях – не менше 1,8 м;

Мінімально допустима ширина безперешкодного пішохідного шляху (відстань від краю тротуару або від елемента вуличних меблів чи обладнання, елементів технічної та транспортної інфраструктури) – 1,8 м.

Доступ до відкритого майданчика може облаштовуватися:

- врівень із прилеглим пішохідним шляхом (без сходів);
- сходами та пандусом з ухилом не більше 8% (оптимально – 5%);
- сходами та підйимальною платформою з можливістю самостійного користування. Вимоги до облаштування

підіймальної платформи наведено у розділі «Підіймальна платформа вхідної групи».

Двері, що ведуть із приміщення на терасу, повинні мати ширину у просвіті не менше 0,8 м та бути без порогів (допускається наявність порогу заввишки не більше 20 мм).

Мінімальна ширина проходу у просвіті між меблями та/або іншими елементами обладнання відкритого майданчика – не менше 0,9 м (оптимально – не менше 1,2 м).

При підборі меблів рекомендовано віддавати перевагу виробам універсального дизайну.

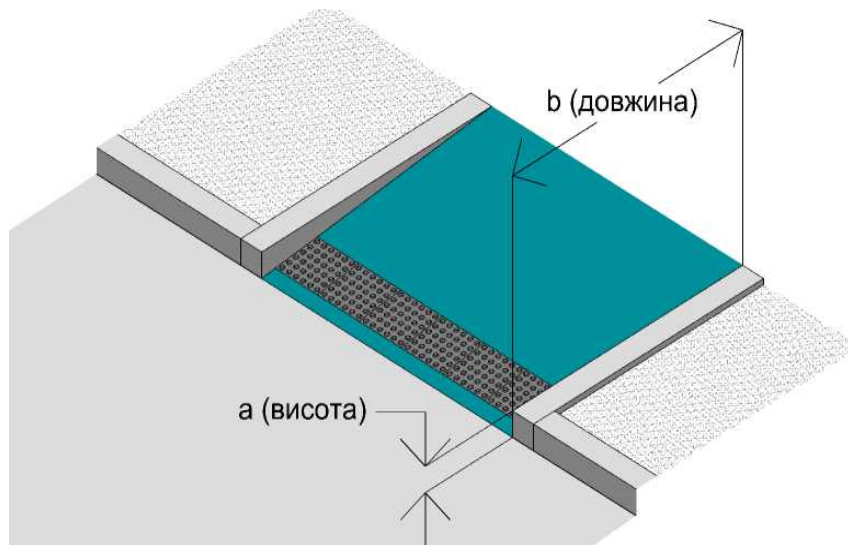
Столи мають бути доступними для користувачів ДЗР:

- висота стільниці 760-860 мм;
- вільний простір для ніг під стільницею - заввишки не менше 685 мм, завширшки не менше 760 мм та завглибшки не менше 480 мм (оптимально – 600 мм).

Усі меблі та елементи обладнання (парасольки, кашпо, огорожі, меню на стійках тощо) мають бути розташовані так, щоб не звужувати проходи і не створювати перешкод або травмонебезпечних виступів.

Покриття підлоги має бути рівним, твердим, неслизьким і без щілин завширшки понад 15 мм.

В разі наявності в зоні відкритого майданчика бордюрів, поодиноких сходинок або інших перепадів висот до 0,2 м рекомендовано облаштовувати бордюрні пандуси (пологі з'їзди/заїзди).



| Максимальний підйом, м | Максимальний ухил |      | Максимальна довжина, м |
|------------------------|-------------------|------|------------------------|
|                        | a:b               | %    |                        |
| 0,18                   | 1:11              | 9,1  | 1,98                   |
| 0,15                   | 1:10              | 10   | 1,5                    |
| 0,11                   | 1:9               | 11,1 | 0,99                   |
| 0,075                  | 1:8               | 12,5 | 0,6                    |

Простір відкритого майданчика повинен бути рівномірно освітленим, не допускаючи засліплення та різкого контрасту освітлення. Слід уникати дзеркальних та полірованих поверхонь, що створюють відблиски.

Край тераси, сходи чи перепади рівнів мають бути контрастно виділені (наприклад, позначені контрастними смугами).

Меблі та елементи обладнання (парасольки, кашпо, огорожі, меню на стійках тощо) повинні за кольором контрастно відрізнятися від кольору прилеглих поверхонь (мощення, підлоги, стіни тощо).

Слід уникати прозорих перешкод (перегородок, меблів та елементів декору, виготовлених зі світлопрозорих матеріалів), а в разі їхньої наявності – слід забезпечити їхнє контрастне маркування.

Інформаційні таблички, меню, вказівники мають бути читабельними: шрифт розміром не менше 18 пунктів, контрастність кольорів тексту і фону – не менше 70%. Для визначення контрастності рекомендуємо використовувати калькулятор коефіцієнту відбивання світла (Light Reflectance Value, LRV) – наприклад, <https://lrvcaculator.com/>.

Рекомендується забезпечити можливість укриття від сонця та опадів, у т.ч. для людей, які користуються ДЗР.

У разі використання обігрівачів (у холодну пору року), електрокабелів (за технічної необхідності) чи елементів декору – вони мають бути розташовані поза маршрутами руху так, не створювати перешкод та не становити загрози для життя і здоров'я гостей.

Усі елементи відкритого майданчика мають бути добре помітними для людей з порушеннями зору (контрастність, відсутність світлопрозорих перешкод).

Персонал має бути готовим до надання допомоги гостям на відкритому майданчику, у тому числі користувачам ДЗР та людям, які стикається з труднощами при користуванні сходами або важкими дверима.

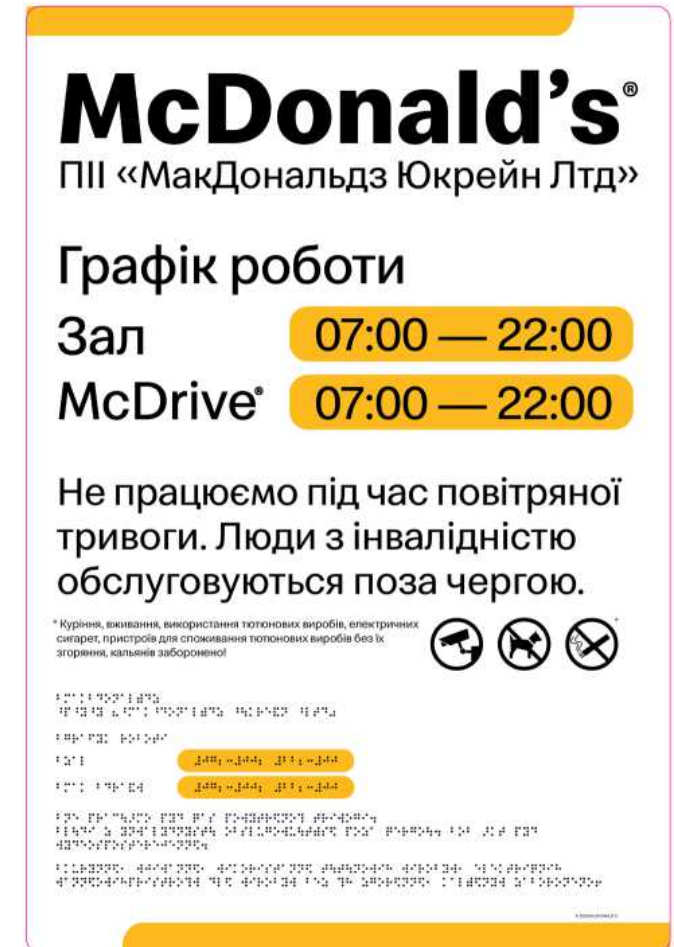
Здійснення замовлення має бути можливим у кілька способів – усно, письмово, через QR-код чи застосунок.

Якщо частина відкритого майданчика є недоступною через архітектурні особливості – рекомендовано передбачити рівноцінну альтернативну зону.

## 2.4. Вхідна група

Вхідна група закладу РГ (будівлі або споруди, де розміщується заклад РГ) повинна відповідати наступним вимогам:

- вхідний майданчик повинен мати розміри не менше 1,5 м x 1,5 м та забезпечувати безперешкодне маневрування крісла колісного;
  - рекомендовано, щоб тамбури мали глибину не менше 1,8 м та ширину не менше 2,2 м;
  - в разі наявності на вхідній площадці та/або у тамбурі дренажних або водозбірних ґрат, такі ґрати мають бути встановлені врівень з поверхнею покриття (підлоги), а ширина їхніх чарунок не перевищує 15 мм;
  - покриття вхідних площадок і підлоги тамбурів - повинне бути твердим, шорстким і мати поперечний ухил у межах 1-2 %;
  - вхідну площадку, сходи і пандуси при вході рекомендовано облаштовувати навісом та системою водовідведення;
  - за наявності ганку вхідний майданчик по периметру обладнується поручнями;
  - на фасаді приміщення закладу РГ повинна розміщуватися вивіска із зазначенням його типу (класу), назви, найменування суб'єкта господарської діяльності та режиму роботи.
- Таку вивіску рекомендовано облаштовувати як універсальний інформаційний показник, що передбачає:
- збільшений шрифт;
  - контрастне співвідношення кольорів шрифтів відносно фону табличок;
  - дублювання текстової інформації шрифтом Брайля, розташованим на висоті 1,2-1,5 м;
  - розміщення на висоті від 1,2 м до 1,6 м;
  - розміщення на стіні праворуч від входу до об'єкта або в іншому місці, залежно від архітектурних особливостей вхідної групи.

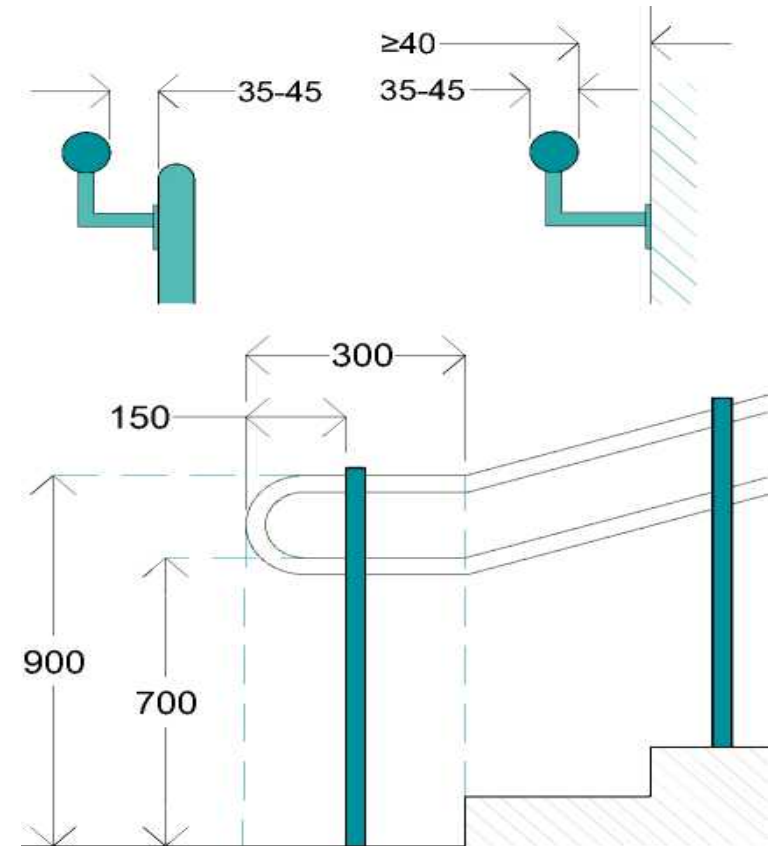


## Сходи вхідної групи

Сходи вхідної групи закладу РГ (будівлі або споруди, де розміщується заклад РГ) повинні відповідати наступним вимогам:

- ширина маршу сходів має становити не менше 1,35 м у просвіті;
- в разі нового будівництва: мінімальна кількість сходинок у марші – 3, максимальна – 18, а всі сходинки в межах одного маршу повинні бути однаковими за формою в плані, за шириною і висотою підйому;
- сходинки – рівні, суцільні, з підсходинками (лицьова вертикальна частина сходинки), із шорсткуватою поверхнею;
- глибина сходинок становить не менше ніж 0,36 м, висота сходинок – не більше ніж 0,12 м;
- при капітальному ремонті та реставрації допускається збереження параметрів існуючих сходів;
- в разі якщо усі сходинки в межах одного маршу однакові за формою в плані, за шириною і висотою підйому, то перша і остання сходинки маршу візуально виділяються один з таких способів:
  - перша та остання сходинки маршу (їхні краї) оздоблюються за всією шириною матеріалом, що за кольором контрастує з покриттям решти сходів;
  - горизонтальна площа першої та останньої сходинок маркується контрастною фарбою або стрічкою по краю смугою завширшки не менше ніж 100 мм, а вертикальна - смугою заввишки не менше ніж 50 мм;
- в разі якщо усі сходинки в межах одного маршу відрізняються одна від одної за висотою, глибиною, шириною, мають інші відмінності за формою, то усі сходинки маршу візуально виділяються в один з таких способів:
  - усі сходинки маршу (їхні краї) оздоблюються за всією шириною матеріалом, що за кольором контрастує з покриттям решти сходів;
  - горизонтальна площа усіх сходинок маршу маркується контрастною фарбою або стрічкою по краю смугою завширшки не менше ніж 100 мм, а вертикальна - смугою заввишки не менше ніж 50 мм;
- ширина проміжного майданчика між маршами має становити не менше ширини сходів, глибина - не менше 1,5 м;
- по обидва боки сходів встановлюються подвійні поручні - на висоті 0,7 м і 0,9 м;
- завершальні частини поручнів вгорі та внизу повинні мати подовження по горизонталі на 0,3 м із заокругленнями;
- рекомендовано встановлювати поручні, що за кольором контрастують з прилеглими елементами конструкцій та поверхнями;
- відстань від бічної стіни повинна бути не менше ніж 40 мм у місцях кріплення поручня; поручні повинні мати круглий переріз діаметром 0,035-0,045 м;

- при влаштуванні поручнів рекомендується уникати використання поверхонь, які створюють відблиски;
- поверхня поручнів повинна бути гладкою та забезпечувати достатній опір ковзанню рук;
- у разі кріплення поручнів до вертикальних опор першу та останню вертикальні опори (як вгорі, так і внизу) має бути розташовано на відстані 150-200 мм від краю заокругленої частини поручня;
- за ширини сходів 4 м і більше додатково передбачаються розділові поручні, що відповідають зазначеним вище параметрам, із забезпеченням проходів завширшки не менше 1,8 м у просвіті;
- перед сходами (зверху та знизу) облаштовано попереджувальні ТС на всю ширину сходів;
- рекомендовано облаштування навісу над усією площиною сходів;
- сходи вхідної групи обов'язково дублюються пандусом або підйомником;
- в разі встановлення підйомника рекомендовано забезпечити можливість самостійного користування ним (без необхідності виклику допомоги), а також передбачити табличку з чіткими, лаконічними та зрозумілими інструкціями для користувачів;
- в разі встановлення підйомника як елементу розумного пристосування та за неможливості забезпечити можливість самостійного користування ним (з міркувань безпеки або через особливості його конструкції), слід виконати наступні вимоги
  - встановити кнопку виклику допомоги поряд із підйомником на висоті 0,85-1,1 м;
  - кнопка виклику допомоги має бути контрастною за кольором відносно поверхні, на якій вона встановлена;
  - поряд із кнопкою виклику допомоги розміщується табличка з написом «Виклик персоналу» та символами МГН (приклади символів наведено нижче). Не допускається розміщувати поряд із кнопкою табличку, на якій міститься лише міжнародний символ доступності (зображення людини в кріслі колісному).

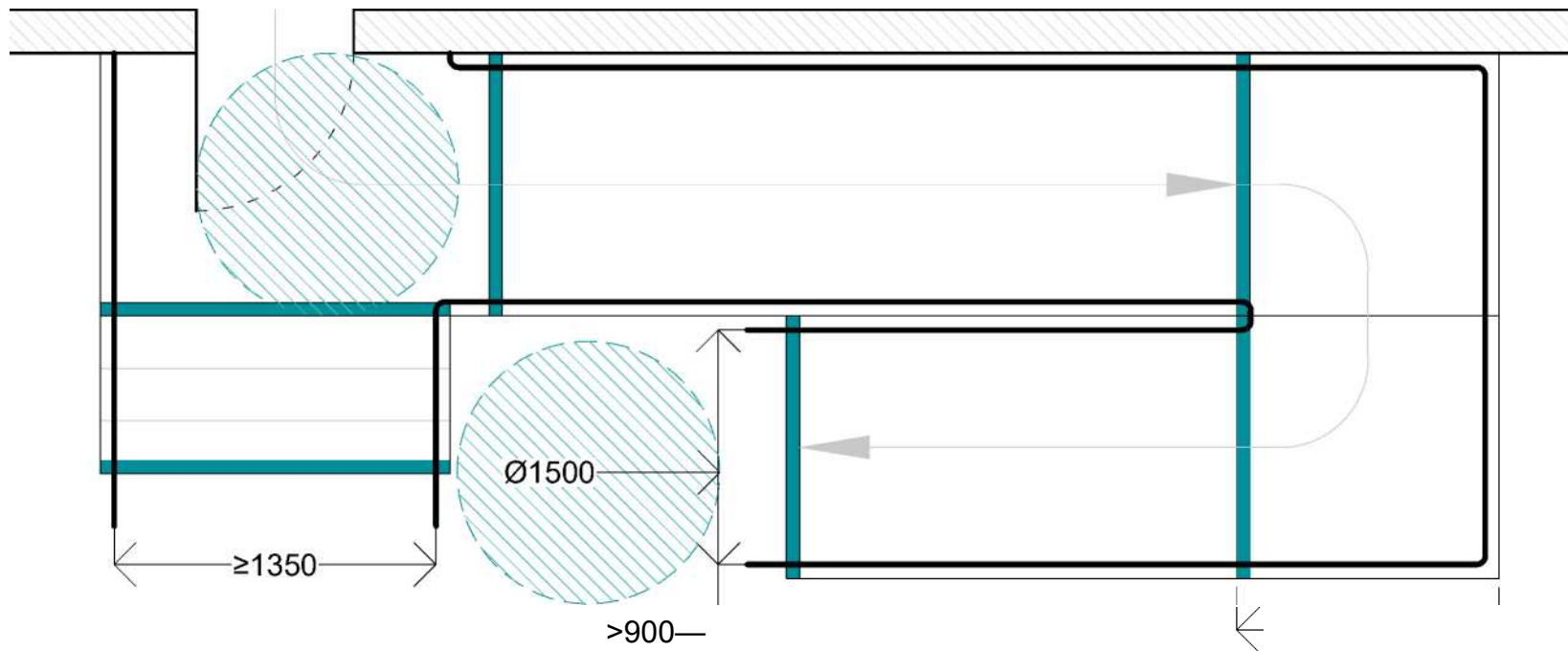


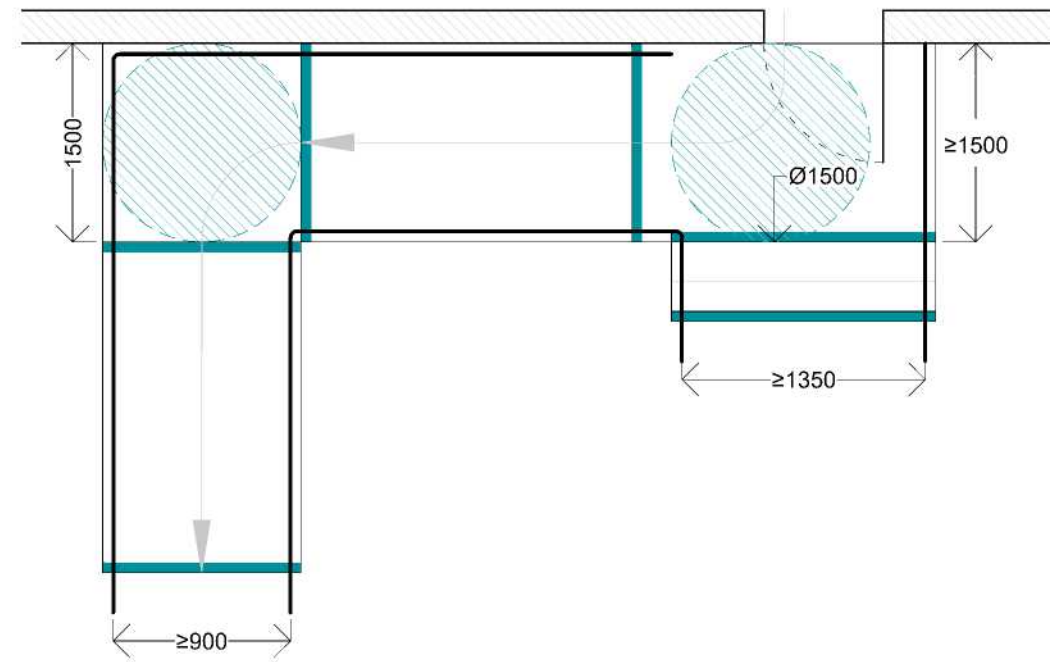
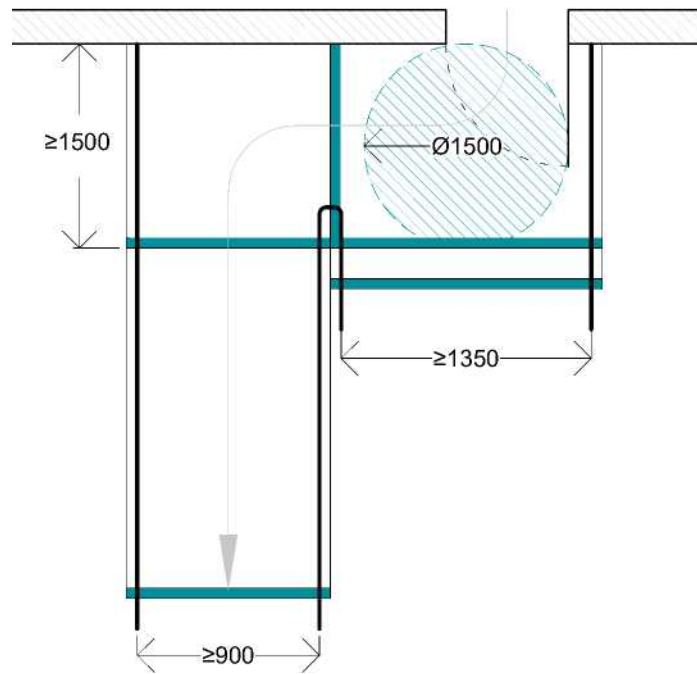
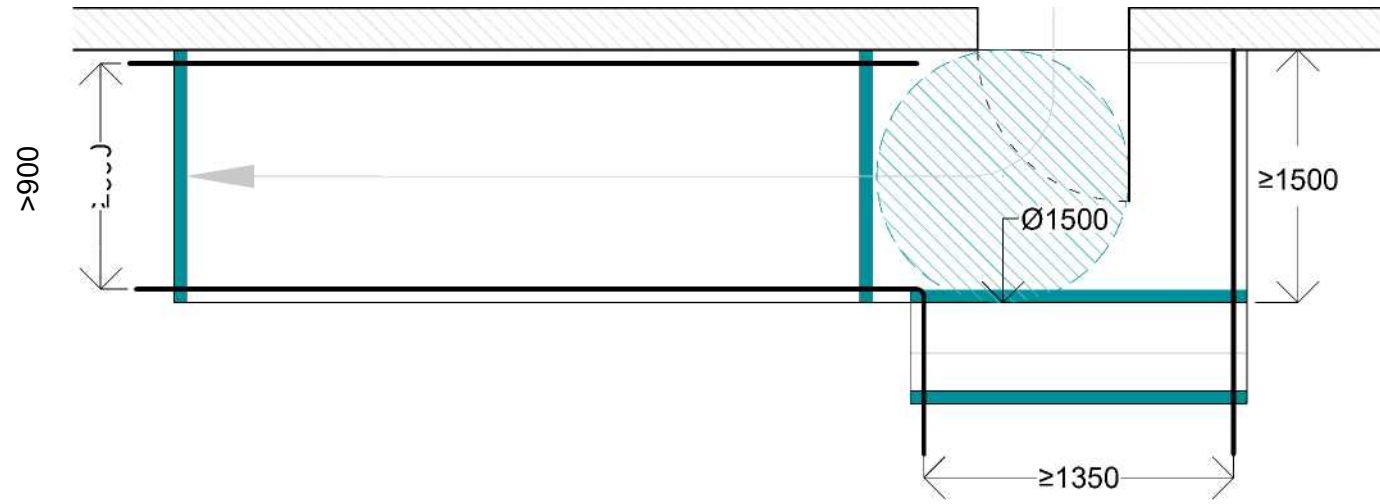
## Пандус вхідної групи

Пандус вхідної групи закладу РГ (будівлі або споруди, де розміщується заклад РГ) повинен відповідати наступним вимогам:

- під час капітального ремонту, реконструкції та реставрації допускається зменшити ширину пандуса в просвіті до не менше ніж 0,9 м;
- рекомендована максимальна висота одного підйому (прогону) пандуса – 0,5 м (допустима - не більше 0,8 м);
- після кожного підйому (прогону) пандуса має бути влаштована горизонтальна площадка (проміжний майданчик), ширина якої дорівнює ширині пандуса, а глибина становить не менше 1,5 м.

Приклади різних конфігурацій пандусів показано на схемах нижче:





• ухил пандуса біля входу до будівлі визначають відповідно до висоти підйому пандуса (його маршу). Ухил пандуса повинен становити не більше ніж  $4,6^\circ$  (8 %, 1:12). При новому будівництві ухил пандуса повинен відповідати значенням, наведеним в таблиці нижче. В умовах капітального ремонту та реконструкції застосування таблиці нижче є рекомендованим:

| Висота підйому,<br>мм | Максимальний ухил                                                 |     | Максимальна<br>довжина між<br>горизонтальними<br>площадками<br>(проміжними<br>майданчиками), мм |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | Співвідношення<br>висоти підйому та<br>довжини похилої<br>площини | %   |                                                                                                 |
| 500                   | 1:20                                                              | 5,0 | 10 000                                                                                          |
| 460                   | 1:19                                                              | 5,3 | 8 740                                                                                           |
| 420                   | 1:18                                                              | 5,6 | 7 560                                                                                           |
| 385                   | 1:17                                                              | 5,9 | 6 545                                                                                           |
| 350                   | 1:16                                                              | 6,3 | 5 600                                                                                           |
| 315                   | 1:15                                                              | 6,7 | 4 725                                                                                           |
| 280                   | 1:14                                                              | 7,1 | 3 920                                                                                           |
| 245                   | 1:13                                                              | 7,7 | 3 185                                                                                           |
| 200                   | 1:12                                                              | 8,0 | 2 400                                                                                           |

Примітка 1. Ухил пандуса не повинен перевищувати максимальні значення, викладені у таблиці.

Примітка 2. Пандус з ухилом менше ніж 1:20 (5,0 %) не потребує проміжних площадок.

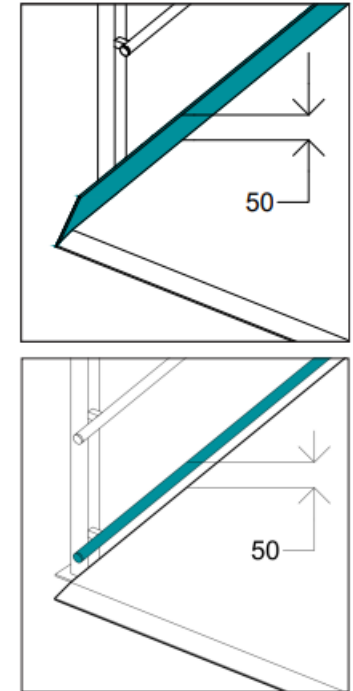
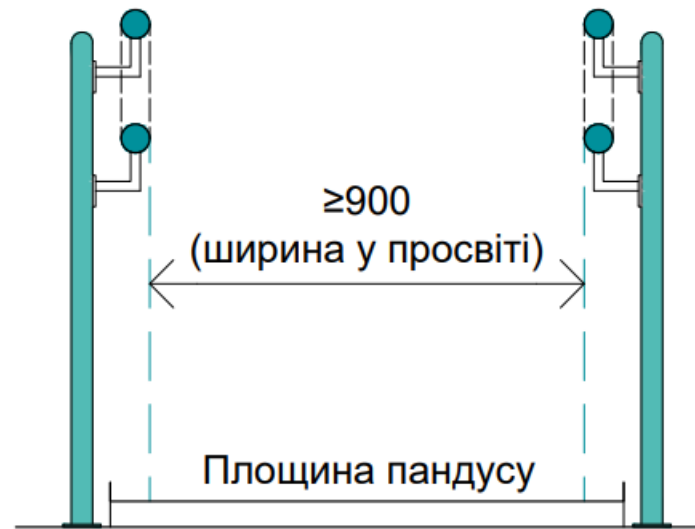
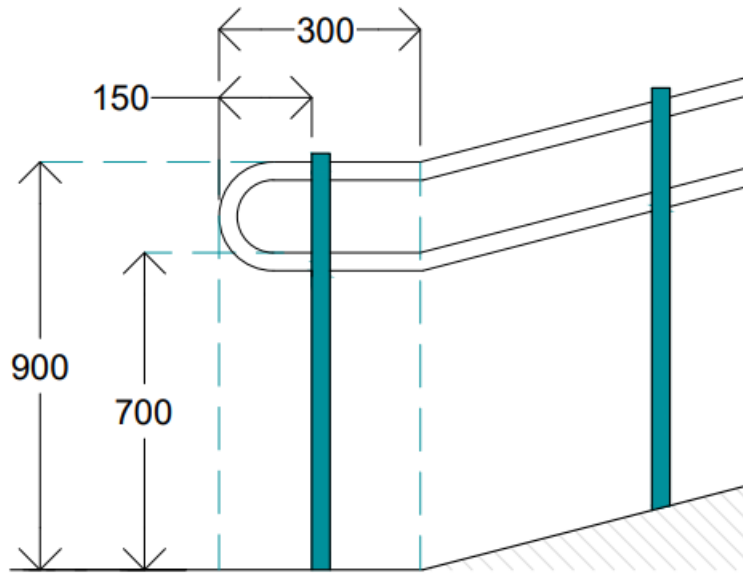
Примітка 3. Пандус з ухилом більше ніж 1:12 (8,0 %) використовувати не допускається.

• по обидва боки пандуса встановлюються подвійні поручні - на висоті 0,7 м і 0,9 м, що є безперервними по всій довжині пандуса та проміжних майданчиків;

• завершальні частини поручнів вгорі та внизу повинні мати заокруглені подовження по горизонталі на 0,3 м;

• відстань від бічної стіни повинна бути не менше ніж 40 мм у місцях кріплення поручня. Діаметр труби поручня 0,035-0,045 м;

- рекомендовано встановлювати поручні, що за кольором контрастують з прилеглими елементами конструкцій та поверхнями;
- при влаштуванні поручнів рекомендується уникати використання поверхонь, які створюють відблиски;
- поверхня поручнів повинна бути гладкою та забезпечувати достатній опір ковзанню рук;
- у разі кріплення поручнів до вертикальних опор першу та останню вертикальні опори (як вгорі, так і внизу) має бути розташовано на відстані 150-200 мм від краю заокругленої частини поручня;
- по краях пандуса, що не примикають до стін, слід передбачати бортики (або леєри) заввишки не менше 50 мм;
- рекомендовано облаштування навісу над усією площиною пандуса (не допускається скидання атмосферних опадів з даху або системою водовідведення на похилу площину пандуса);
- поверхня пандуса - шорстка, контрастна за кольором та/або фактурою відносно суміжних горизонтальних поверхонь;
- горизонтальні початкові та проміжні площадки пандуса за кольором повинні відрізнятися від кольору похилих площин пандуса. За неможливості виконання цієї вимоги перед початком зміни висот на всю ширину пандуса влаштовується смуга контрастного кольору завширшки не менше ніж 100 мм;
- поверхня відкритих пандусів на шляхах руху повинна бути шорстка, чітко маркована кольором або фактурою, контрастна відносно суміжних горизонтальних поверхонь.



### Підймальна платформа вхідної групи

Підймальна платформа вхідної групи закладу РГ (будівлі або споруди, де розміщується заклад РГ) повинна бути доступною для самостійного користування гостями, без необхідності сторонньої допомоги. Біля входу на платформу (зверху та знизу) слід встановлювати табличку з простою покроковою інструкцією для безпечного користування.

Підймальна платформа повинна відповідати наступним вимогам:

- у разі застосування підймальної платформи, що переміщується вертикально, її ширина становить не менше 0,9 м, глибина - не менше 1,2 м;
- у разі застосування підймальної платформи, що переміщується під нахилом (вздовж сходів), її ширина становить не менше 0,7 м, глибина - не менше 0,9 м;
- перед платформою зверху та знизу слід передбачати вільний простір діаметром не менше 1,5 м для маневрування

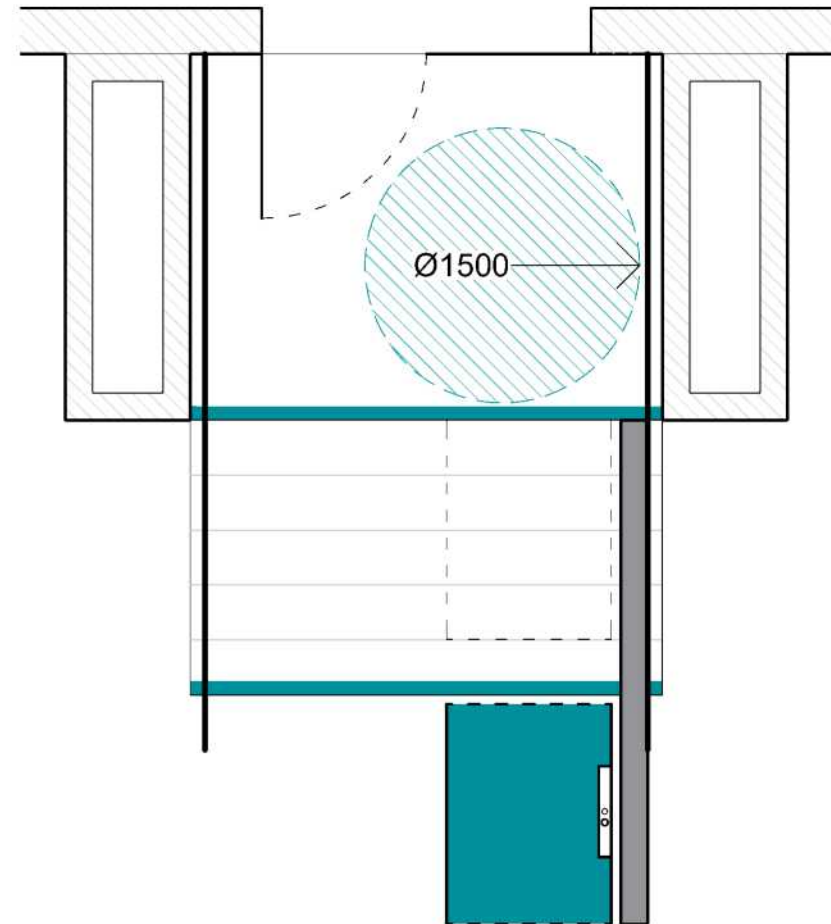
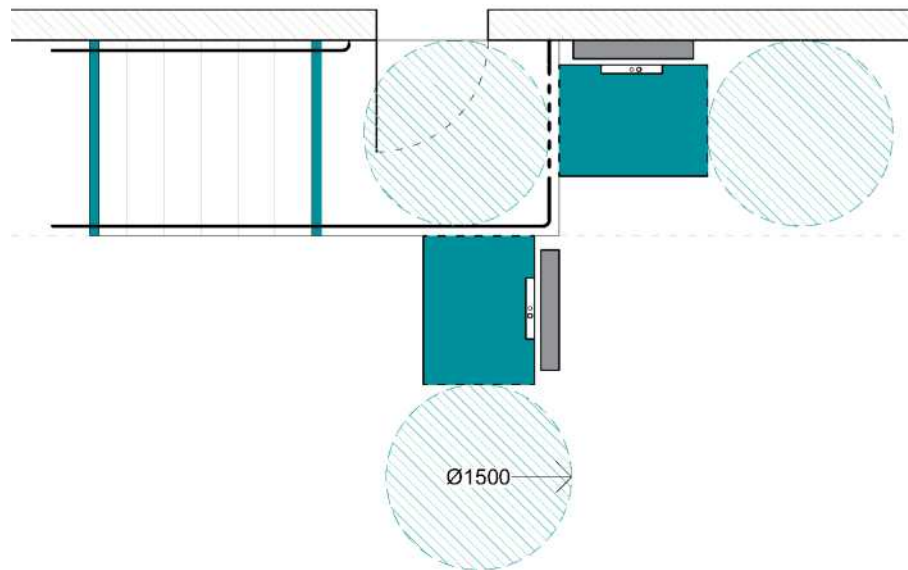
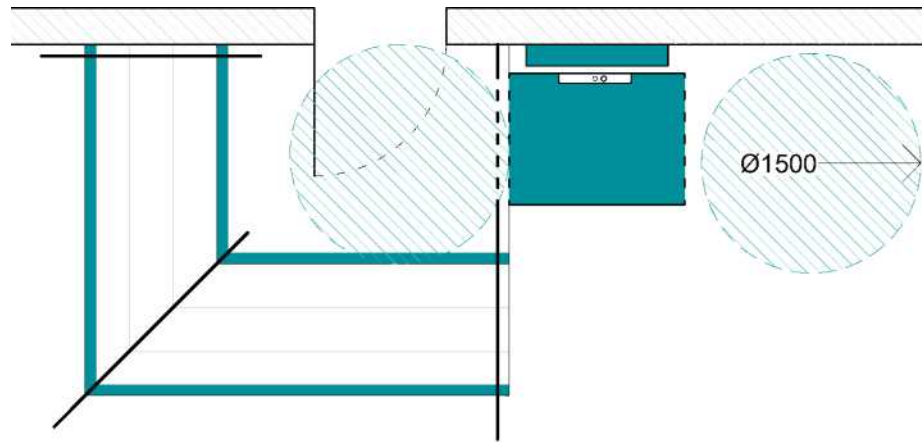
крісла колісного;

В разі неможливості забезпечити самостійне користування платформою (з міркувань безпеки або через особливості його конструкції), мають виконуватися наступні вимоги:

- поряд із платформою на висоті 0,85-1,1 м передбачено кнопку виклику допомоги, що є контрастною за кольором відносно поверхні на якій вона встановлена;
- поряд із кнопкою виклику допомоги розміщено табличку з написом «Виклик персоналу» та символами МГН. Не допускається розміщувати поряд із кнопкою табличку, на якій міститься лише міжнародний символ доступності;



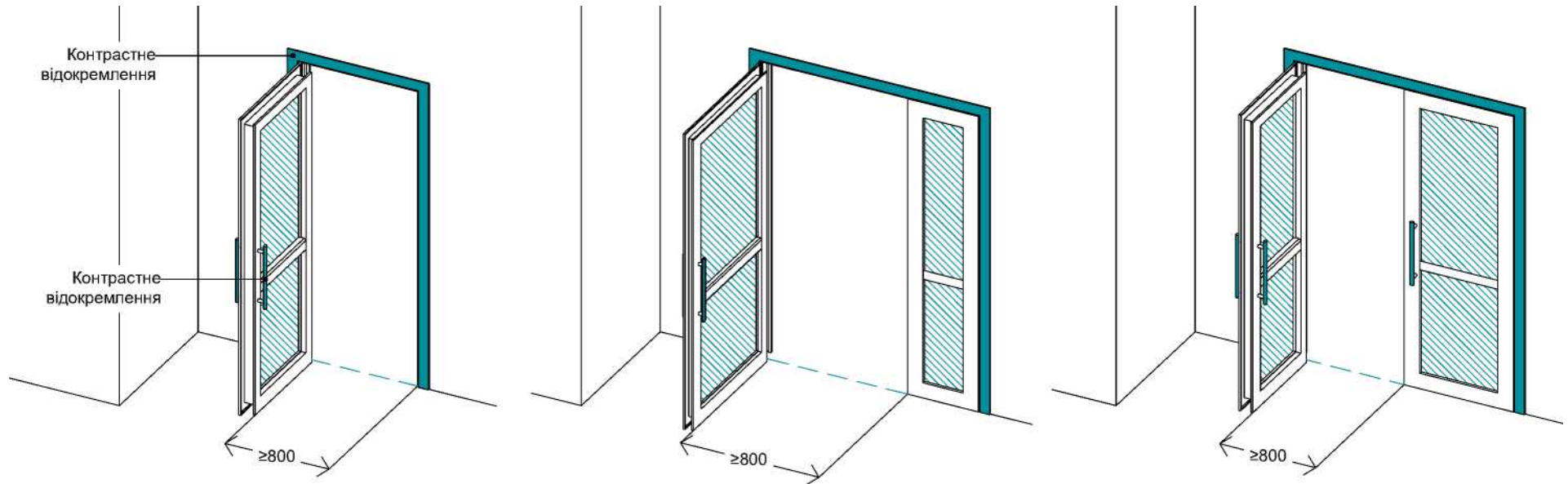
Підіймальна платформа не повинна створювати перешкод на шляху руху гостей.  
Приклади різних варіантів встановлення підіймальних платформ показано на  
схемах нижче



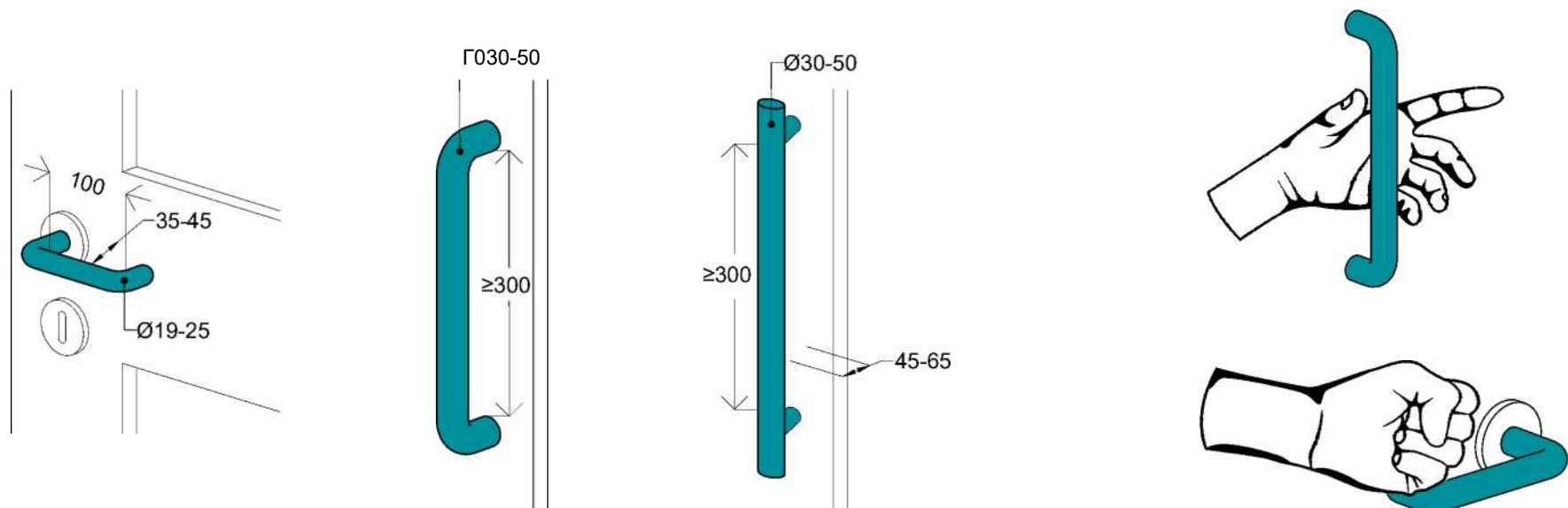
### **Вхідна площадка та вхідні двері**

Вхідні двері до закладу РГ (будівлі або споруди, де розміщується заклад РГ) повинні відповідати наступним вимогам:

- перед вхідними дверима має бути передбачено вільний простір розмірами не менше ніж 1,5 м x 1,5 м;
- рекомендовані типи дверей входу до закладу РГ – автоматичні, напівавтоматичні або розпашні з відчиненням назовні;
- вхідні двері у положенні «відчинено» не повинні перекривати шлях руху з пандуса або підйомника (у разі їхньої наявності);
- двері мають бути обладнані фіксаторами у положеннях «відчинено» і «зачинено» або передбачати затримку автоматичного зачинення дверей тривалістю не менше ніж 5 секунд;
- Двері повинні бути у просвіті завширшки не менше ніж 0,9 м (під час капітального ремонту та реконструкції допускається не менше ніж 0,8 м);
- двері входу до закладу РГ рекомендовано влаштовувати без поріжка;



- за потреби влаштування порогів висота кожного елемента порогу не повинна перевищувати 0,02 м. При цьому слід виконувати скоси/пандус не більше ніж 0,3 м у довжину і ухилом не більше ніж 8 % (1:12). Усі пороги повинні бути контрастно виділено;
- дверна ручка має відрізнятися за кольором від кольору дверного полотна (лиштви, рами);



- слід встановлювати дверні ручки, що дозволяють користуватися ними однією рукою (кулаком) і не вимагають застосування надто великих зусиль або значних поворотів руки у зап'ясті (ручки важільного типу та П-подібні);
- дверні ручки мають бути встановлені на висоті 0,85-1,1 м від підлоги і на відстані не менше ніж 0,4 м від бічної стіни приміщення або іншої вертикальної поверхні;
- дверні ручки важільного типу рекомендовано обирати із заокругленням в бік дверей на кінці;
- у разі збігу кольору дверного полотна входних дверей з кольором фасаду будівлі, дверне полотно контрастно виділяється в один з таких способів:
  - на лиштву, краї дверного прорізу або краї дверного полотна наноситься фарба, стрічка або плівка контрастного кольору у вигляді смуги завширшки не менше 0,02 м;
  - на частину дверей з боку відчинення та зону кріплення ручки на дверному полотні наноситься фарба, стрічка або плівка контрастного кольору;

- у разі наявності світлопрозорого фасаду та світлопрозорих дверей (в т.ч. дверей зі світлопрозорими панелями, що займають понад  $\frac{1}{2}$  площі дверного полотна) на фасад і двері наноситься контрастне маркування, що відповідає наступним вимогам:

- рекомендовано застосовувати контрастне маркування у вигляді смуги шириною не менше ніж 100 мм або елементів довільного дизайну (геометричні форми, декоративні елементи, елементи фірмового стилю тощо), шириною не менше ніж 150 мм, та розміщувати вказані елементи маркування на двох рівнях – 0,85-1,1 м та 1,4-1,6 м;

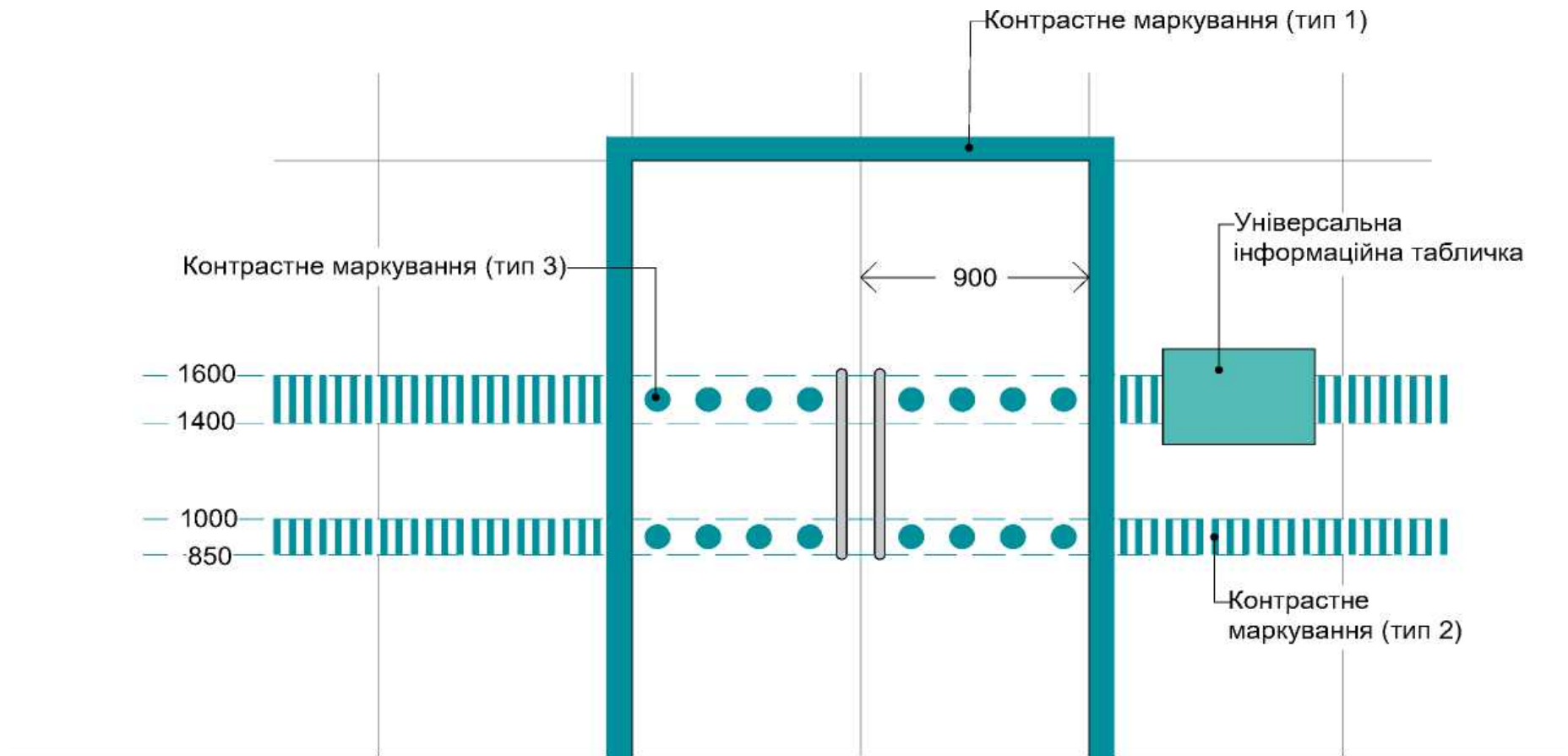
- для фасаду і дверей використовуються різні типи контрастного маркування;

- у разі наявності світлопрозорого фасаду та непрозорих дверей (в т.ч. дверей зі світлопрозорими панелями, що займають менше  $\frac{1}{2}$  площі дверного полотна) виконуються наступні вимоги:

- на фасад по всій ширині світлопрозорих конструкцій рекомендовано застосовувати контрастне маркування у вигляді смуги шириною не менше ніж 100 мм або елементів довільного дизайну (геометричні форми, декоративні елементи, елементи фірмового стилю тощо), шириною не менше ніж 150 мм, та розміщувати вказані елементи маркування на двох рівнях – 0,85-1,1 м та 1,4-1,6 м;

- колір дверного полотна (профілю) відрізняється від кольору лиштви (рами) та/або прилеглих країв фасадної конструкції.

- для світлопрозорого фасаду та світлопрозорих дверей рекомендовано застосовувати контрастне маркування у вигляді смуги контрастного кольору завширшки не менше 100 мм або елементів довільного дизайну (геометричні форми, декоративні елементи, елементи фірмового стилю тощо) контрастного кольору шириною не менше 150 мм, розміщуючи вказані елементи маркування на двох рівнях – 0,85-1,1 м та 1,4-1,6 м;

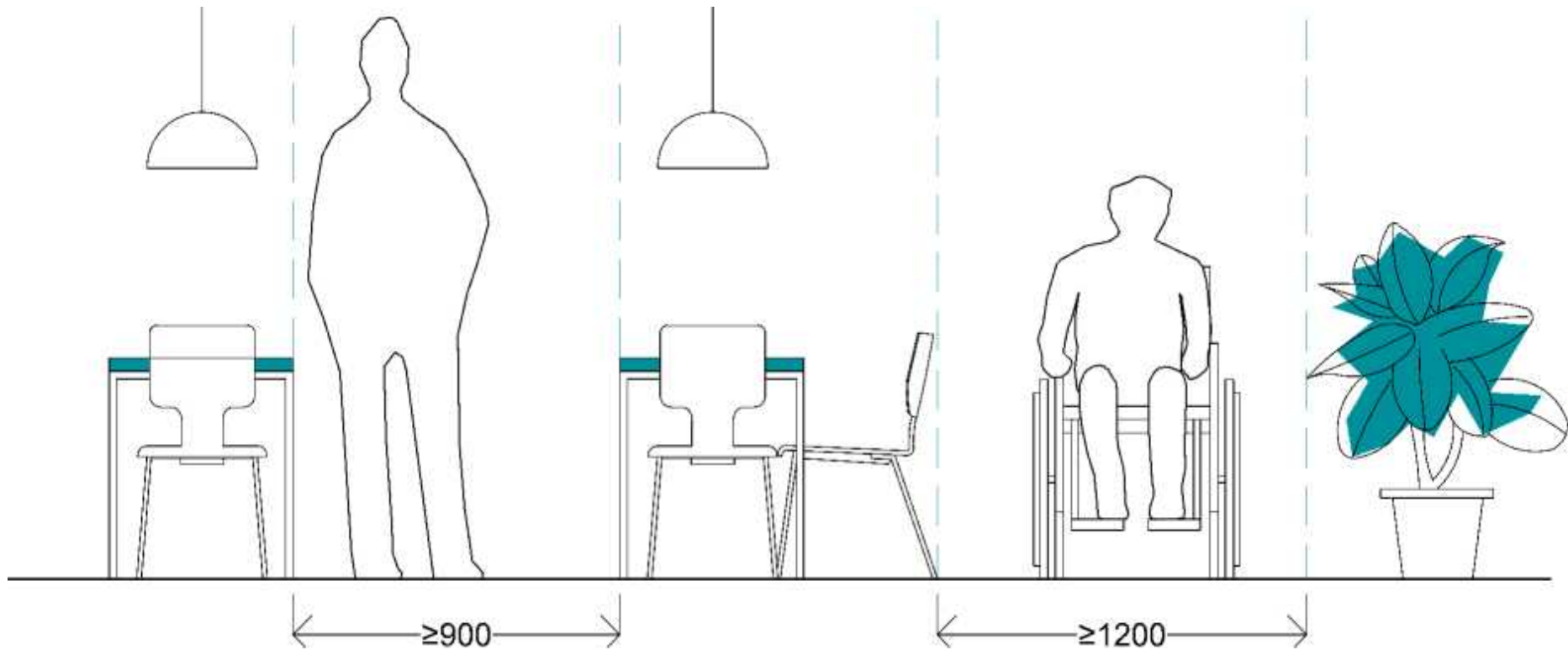


## 2.5 Внутрішній простір

### Зала

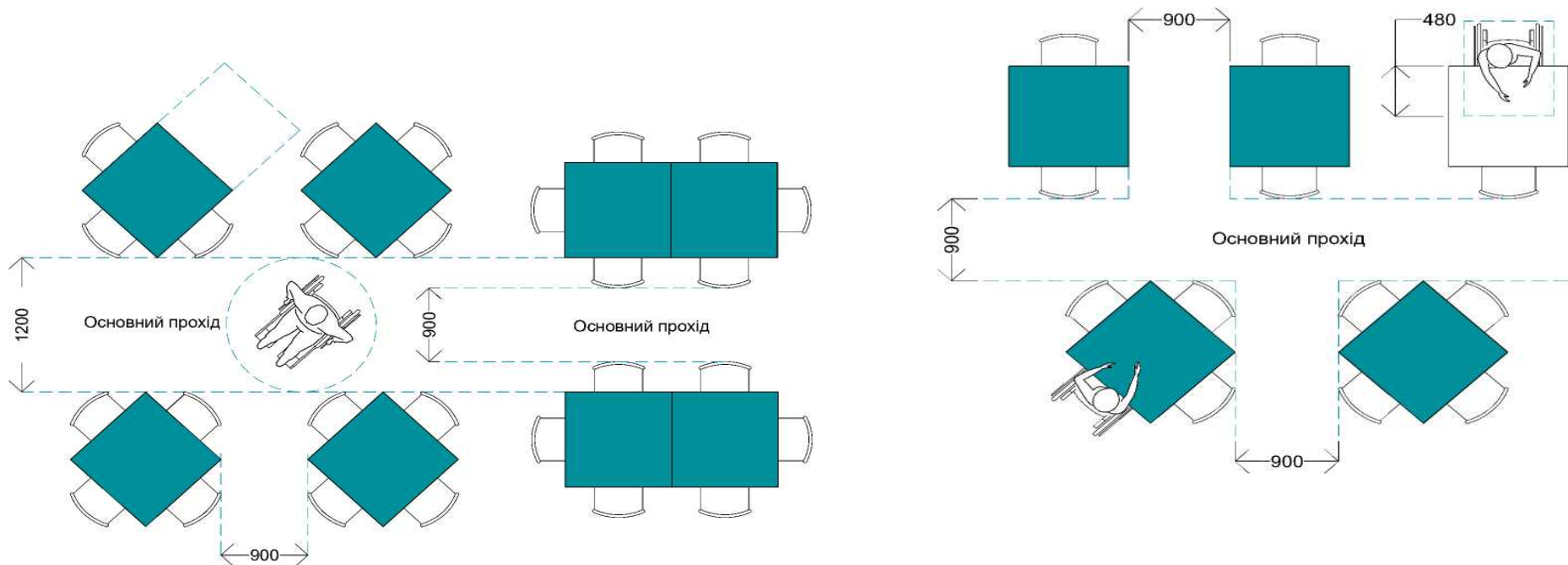
Для забезпечення комфортного перебування гостей та ефективного використання простору у приміщенні закладу РГ при облаштуванні зали слід дотримуватися наступних вимог:

- за відсутності в будівлі пасажирських ліфтів зали слід розміщувати тільки на першому поверсі (площа таких залів розраховується виходячи з площі не менше 3 м кв. на місце);
- якщо частина зали є недоступною через архітектурні особливості будівлі або приміщення, слід передбачити рівноцінну альтернативну зону, що є доступною;
- покриття підлоги має бути рівним, твердим, неслизьким, однотонним. Рекомендовано уникати використання покриттів із надмірно складними або яскраво вираженими візерунками, що можуть спричиняти візуальну плутанину та дезорієнтацію;
- зала має бути рівномірно освітлена, не допускаючи засліплення та різкого контрасту освітлення. Рівень освітлення – не менше 200 люксів;
- слід уникати дзеркальних та полірованих поверхонь, що створюють відблиски;
- слід уникати прозорих перешкод (перегородок, меблів та елементів декору, виготовлених зі світлопрозорих матеріалів), а в разі їхньої наявності – слід забезпечити їхнє контрастне маркування на рівні зорового сприйняття (на висоті 1,2-1,8 м);
- усі елементи зали мають бути контрастними та добре помітними для людей з порушеннями зору;
- здійснення замовлення (за наявності обслуговування офіціантами) має бути можливим у кілька способів – усно, письмово, через QR-код чи застосунок;

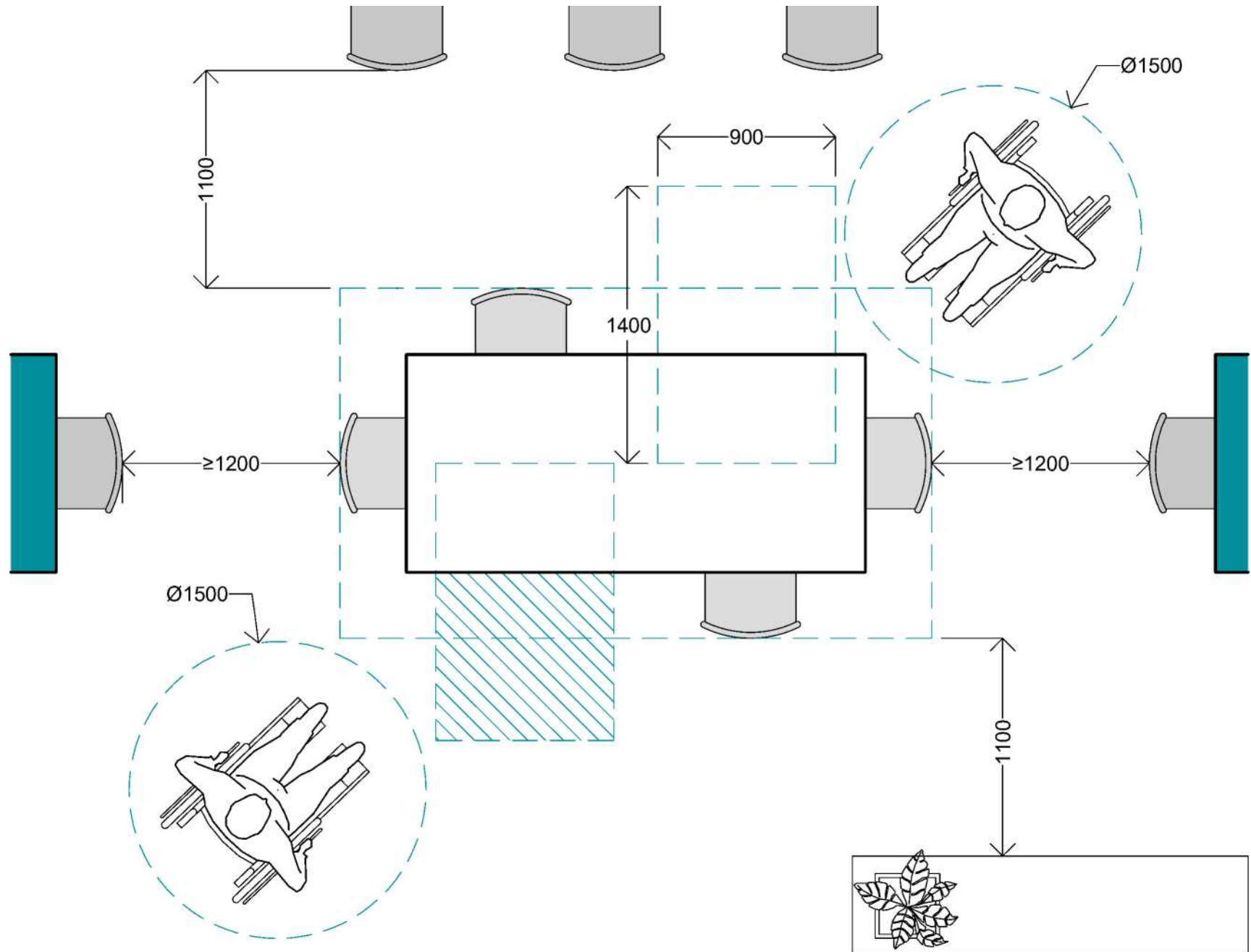


- усі проходи повинні бути завширшки не менше 1,2 м у просвіті м (у стислих умовах – не менше 0,9 м у просвіті);
- рекомендовано, щоб зала мала безпосереднє та/або інтуїтивно зрозуміле сполучення з доступним санітарно-гігієнічним приміщенням (вбиральнею);
- в разі встановлення стаціонарних сидінь слід передбачати вільні місця для людей, які користуються кріслом колісним;
- між столами, а також на шляху до доступного санітарно-гігієнічного приміщення (вбиральні), має бути передбачено достатній простір для маневрування крісла колісного діаметром 1,5 м (у стислих умовах – діаметром не менше 1,2 м);

- рекомендована площа посадкових місць для гостей, які користуються ДЗР має становити не менше 3 м кв. Кількість таких місць має становити:
  - за умови обслуговування офіціантами – не менше 5% від загальної кількості місць, але не менше одного місця;
  - за умови самообслуговування – не менше 10 % місць, але не менше одного місця.



42



За можливості слід забезпечити, щоб:

- щонайменше 25% столів були доступними для використання гостями, які користуються кріслом колісним, та відповідати вимогам, наведеним у розділі «Меблі». Оптимально, щоб усі столи були доступними для використання гостями, які користуються кріслом колісним або іншими ДЗР;
- у барах щонайменше 25% довжини стільниці барної стійки мали висоту 760-860 мм з можливістю вільного бічного підходу для гостей, які користуються кріслом колісним, та вільним простором для маневрування діаметром 1,5 м (у стислих умовах – діаметром не менше 1,2 м). Оптимально, щоб усі барні стійки були доступними для гостей, які користуються кріслом колісним або іншими ДЗР.

У разі облаштування зали та/або простору (наприклад, відкритого майданчика, тераси або фудкорту) значної площі рекомендовано передбачати сидіння різного типу:

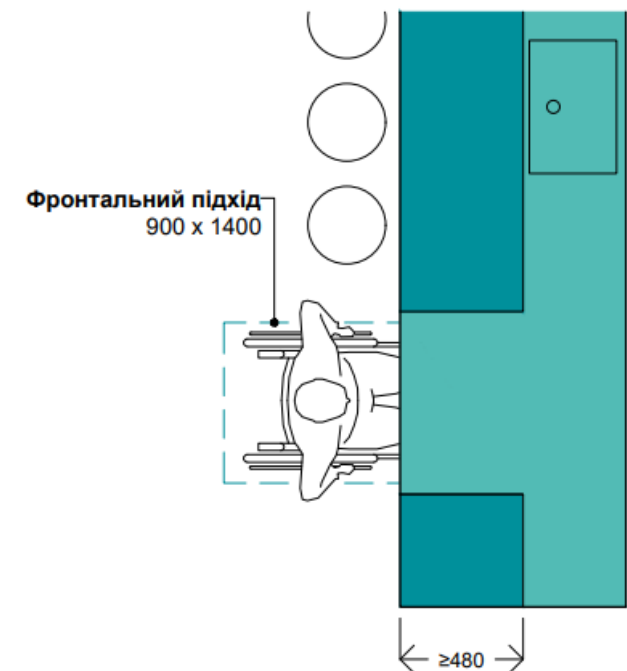
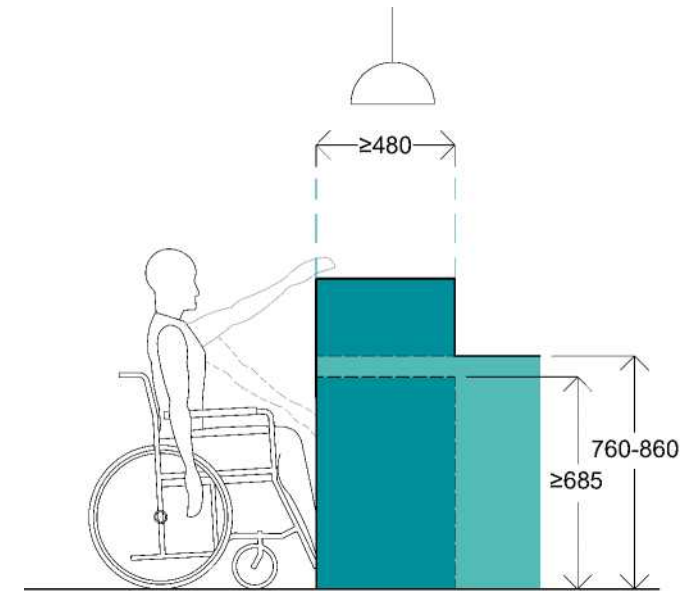
- стільці, лавки та/або дивани;
- пересувні та фіксовані;
- з підлокітниками та без.

Рекомендовані вимоги до сидінь наведено у розділі «Меблі».

Рекомендовано, щоб не менше половини сидінь мали підлокітники та спинку.

Рекомендовано передбачити не менше одного місця для розміщення дитячих візків, облаштованого як вільний від будь-яких перешкод простір прямокутної форми завширшки 0,8 м і завдовжки 1,2 м. Якщо заклад РГ орієнтований на сімейний відпочинок та/або має дитячу зону, то рекомендовано передбачити 2-3 таких місць.

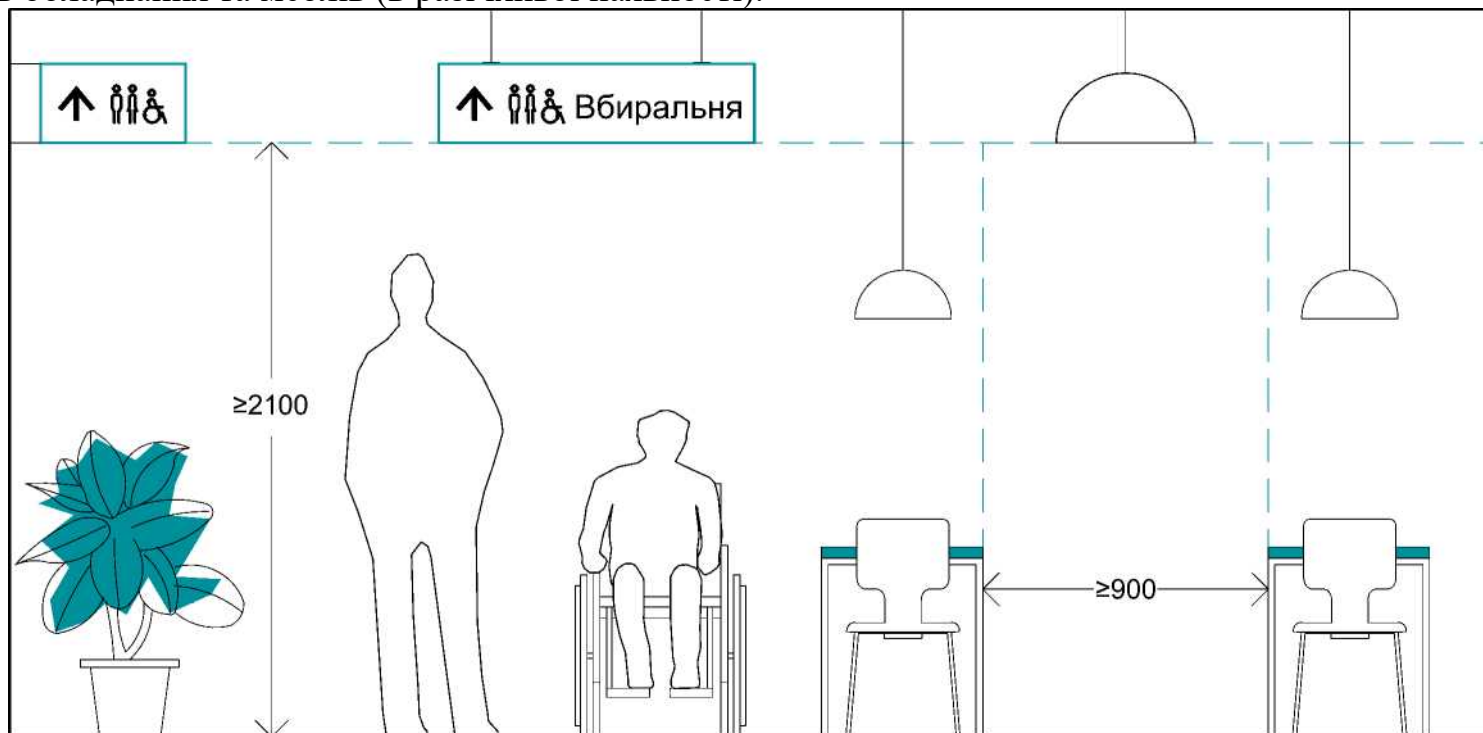
У разі якщо місця для користувачів допоміжних засобів реабілітації та розміщення дитячих візків легко й інтуїтивно візуально ідентифікуються, їх не обов'язково позначати.



## Горизонтальні комунікації: проходи та коридори

Проходи та коридори всередині приміщення закладу РГ повинні бути вільними від перешкод та відповідати наступним вимогам

- ширина проходів має становити не менше 0,9 м (рекомендовано – не менше 1,2 м) у просвіті;
- висота проходів має становити не менше 2,1 м у просвіті;
- ширина підходів до елементів обладнання та меблів має становити не менше 0,9 м у просвіті;
- біля елементів обладнання та меблів повинен бути передбачений вільний простір для маневрування крісла колісного діаметром 1,5 м (у стислих умовах – не менше 1,2 м);
- покриття підлоги має бути рівним, твердим, неслизьким, однотонним. Рекомендовано уникати використання покриттів із надмірно складними або яскраво вираженими візерунками, що можуть спричиняти візуальну плутанину, дезорієнтацію або вводити в оману;
- у проходах та коридорах рекомендовано забезпечувати контрастне співвідношення кольорів підлоги, плінтусів, стін, а також елементів обладнання та меблів (в разі їхньої наявності).



## Вертикальні комунікації: сходи, пандуси, ліфти

### Сходи внутрішні

- ширина маршу сходів всередині будівлі повинна бути не менше ніж 1,35 м у просвіті;
- усі сходинки в межах маршу повинні бути однакової геометрії і розмірів щодо ширини проступів і висоти підйому сходинок;
- сходи повинні бути рівними, суцільними, з підсходинками (лицьова вертикальна частина сходинки), із шорсткуватою поверхнею. Край сходинки не має виступати за рівень підсходинки. Ширина проступів сходів, повинна бути не менше ніж 0,3 м, а висота підйому сходинок – не більше ніж 0,15 м;
- перша та остання сходинки повинні мати контрастне маркування, що здійснюється в один з таких способів:
- оздоблення першої та останньої сходинок (їхніх країв) за всією шириною матеріалом, що за кольором контрастує з покриттям решти сходів;
- горизонтальну площину сходинки маркують по краю контрастною смугою завширшки не менше ніж 100 мм, а вертикальну площину сходинки (підсходинку) – контрастною смугою заввишки не менше ніж 50 мм;
- сходи повинні мати поручні на висоті 0,9 м. Рекомендовано встановлювати поручні з обох боків;
- завершальні частини поручнів повинні мати продовження по горизонталі на 0,3 м із заокругленням як вгорі, так і внизу.
- у випадках коли завершальна частина поручня стає перешкодою або звужує шлях евакуації допустимо змінити напрямок поручня (вниз або вбік);
- відстань від бічної стіни до поручня повинна бути не менше ніж 40 мм у місцях кріплення поручня;
- діаметр труби поручня має становити 35-45 мм;
- поручні повинні за кольором контрастно відрізнятися від кольору поверхні сходів та інших прилеглих поверхонь;
- при влаштуванні поручнів рекомендується уникати використання поверхонь, які створюють відблиски;
- поверхня поручнів повинна бути гладкою та забезпечувати достатній опір ковзанню рук;
- поручні повинні бути безперервними за всією довжиною сходового маршу та проміжних площадок, крім місць, де вони перетинаються з іншими пішохідними шляхами;
- за ширини сходів 4 м і більше слід додатково передбачати розділові поручні;
- у разі кріплення поручнів до вертикальних опор першу та останню вертикальні опори (як вгорі, так і внизу) має бути розташовано на відстані 150-200 мм від краю заокругленої частини поручня;

- на верхній або бічній (зовнішній відносно маршу) поверхні поручнів слід передбачати рельєфні позначення поверхів у тактильному вигляді та/або шрифтом Брайля;
- на кожному поверсі має бути встановлена контрастна інформаційна табличка з номером поверху.

### Пандуси внутрішні

Пандус всередині закладу РГ (будівлі або споруди, де розміщується заклад РГ) повинен відповідати наступним вимогам:

- під час капітального ремонту, реконструкції та реставрації допускається зменшити ширину пандуса в провітрі до не менше ніж 0,9 м;
- рекомендована максимальна висота одного підйому (прогону) пандуса – 0,5 м (допустима – не більше 0,8 м);
- після кожного підйому (прогону) пандуса влаштована горизонтальна площадка (проміжний майданчик), ширина якої дорівнює ширині пандуса, а глибина становить не менше 1,5 м;
- ухил пандуса біля входу до будівлі визначають відповідно до висоти підйому пандуса (його маршу). Ухил пандуса повинен становити не більше ніж 4,6° (8 %, 1:12). При новому будівництві ухил пандуса повинен відповідати значенням, наведеним в таблиці нижче. В умовах капітального ремонту та реконструкції застосування таблиці нижче є рекомендованим;

| Висота підйому, мм | Максимальний ухил                                        |     | Максимальна довжина між горизонтальними площадками (проміжними майданчиками), мм |
|--------------------|----------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------|
|                    | Співвідношення висоти підйому та довжини похилої площини | %   |                                                                                  |
| 500                | 1:20                                                     | 5,0 | 10 000                                                                           |
| 460                | 1:19                                                     | 5,3 | 8 740                                                                            |
| 420                | 1:18                                                     | 5,6 | 7 560                                                                            |
| 385                | 1:17                                                     | 5,9 | 6 545                                                                            |
| 350                | 1:16                                                     | 6,3 | 5 600                                                                            |
| 315                | 1:15                                                     | 6,7 | 4 725                                                                            |
| 280                | 1:14                                                     | 7,1 | 3 920                                                                            |
| 245                | 1:13                                                     | 7,7 | 3 185                                                                            |

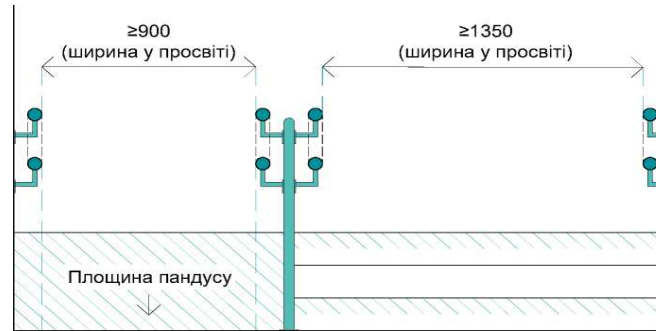
|     |      |     |       |
|-----|------|-----|-------|
| 200 | 1:12 | 8,0 | 2 400 |
|-----|------|-----|-------|

Примітка 1. Ухил пандуса не повинен перевищувати максимальні значення, викладені у таблиці.

Примітка 2. Пандус з ухилом менше ніж 1:20 (5,0 %) не потребує проміжних площадок.

Примітка 3. Пандус з ухилом більше ніж 1:12 (8,0 %) використовувати не допускається.

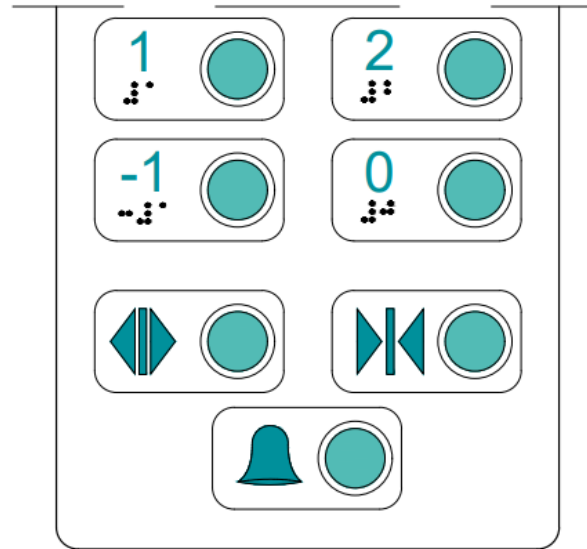
- по обидва боки пандуса облаштовуються подвійні поручні на висоті 0,7 м і 0,9 м, що є безперервними по всій довжині пандуса та проміжних майданчиків. Якщо висота підйому пандуса становить до 0,2 м, а сам пандус облаштовано на всю ширину проходу (коридору), то встановлювати поручні не обов'язково;
- завершальні частини поручнів вгорі та внизу мають заокруглені продовження по горизонталі на 0,3 м;
- відстань від бічної стіни до поручня повинна бути не менше ніж 40 мм у місцях кріплення поручня;
- діаметр труби поручня має становити 35-45 мм;
- поручні повинні за кольором контрастно відрізнятися від кольору поверхні сходів та інших прилеглих поверхонь;
- при влаштуванні поручнів рекомендується уникати використання поверхонь, які створюють відблиски;
- поверхня поручнів повинна бути гладкою та забезпечувати достатній опір ковзанню рук;
- у разі кріплення поручнів до вертикальних опор першу та останню вертикальні опори (як вгорі, так і внизу) має бути розташовано на відстані 150-200 мм від краю заокругленої частини поручня;
- по краях пандуса, що не примикають до стін, рекомендовано передбачати бортики заввишки не менше 50 мм;
- поверхня пандуса – шорстка, контрастна за кольором та/або фактурою відносно суміжних горизонтальних поверхонь;
- початок та закінчення підйому, спуску, проміжні майданчики та/або периметр пандуса візуально виділяються в один з таких способів:
  - відповідні елементи за всією шириною оздоблюються матеріалом, що за кольором контрастує з покриттям прилеглих поверхонь;
  - відповідний елемент контрастно маркується шляхом нанесення фарби, стрічки, плівки або наліпок контрастного кольору у вигляді смуги завширшки не менше 100 мм;

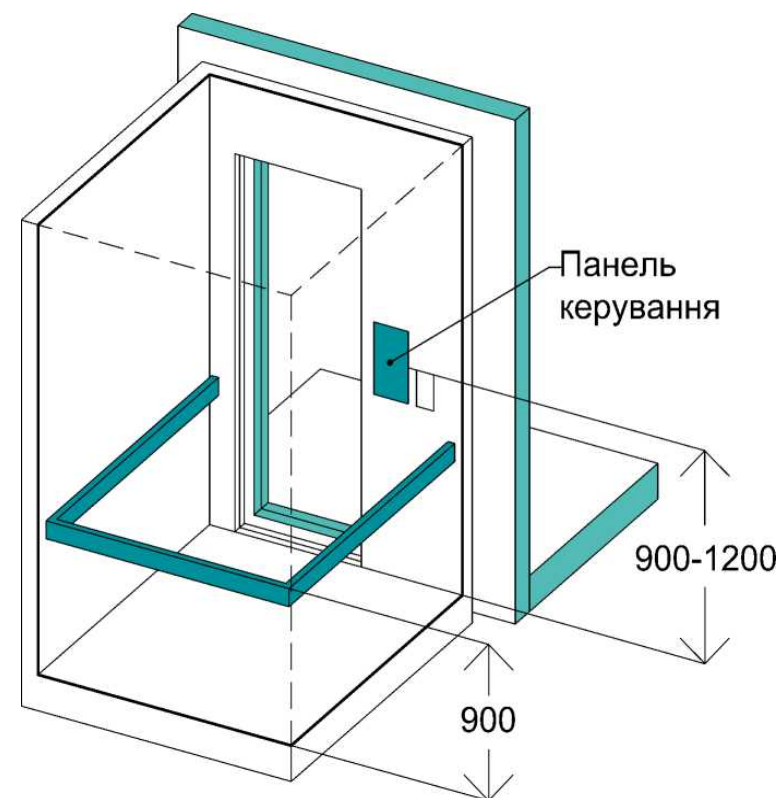
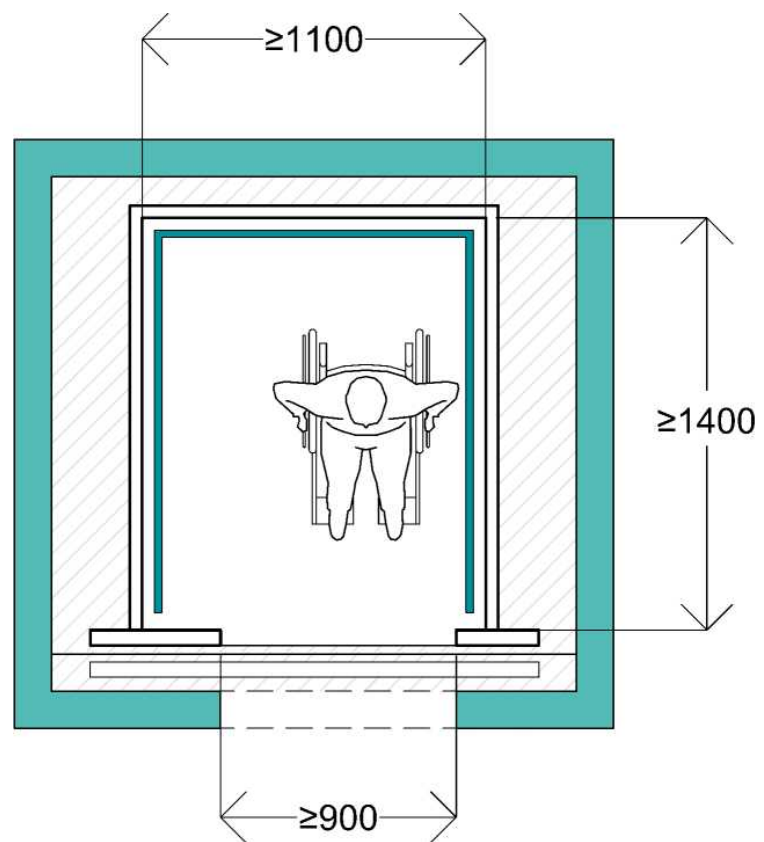


## Ліфти

Мінімальними вимогами доступності ліфта є:

- кабіна завширшки не менше 1,1 м та завглибшки 1,4 м;
- ширина дверного прорізу кабіни ліфта не менше ніж 0,9 м;
- для забезпечення вищого рівня комфорту та функціональності рекомендується застосовувати ліфти з кабінами більшого розміру;
- перед ліфтом рекомендується влаштовувати покриття, що відрізняється кольором та/або фактурою;
- достатній простір для маневрування перед ліфтом (не менше ніж 1,2 x 1,2 м);
- щонайменше один поручень (діаметр труби має становити 35-45 мм, а відстань від бічної стіни не менше ніж 40 мм у місцях кріплення). Поручень слід розміщувати горизонтально на тій самій стіні, що й панель керування. Рекомендується встановлювати поручні на кожній стіні. Допускається переривання поручнів у місцях розташування панелей керування;
- вісь (центральна лінія) панелі керування повинна бути розташована на висоті 0,9-1,2 м від рівня підлоги;
- позначки кнопок панелі керування повинні бути рельєфними та дублюватися шрифтом Брайля. Шрифт Брайля розміщується поряд з кнопкою;
- у ліфті слід передбачати кнопки зі світловою індикацією та систему звукового оповіщення.

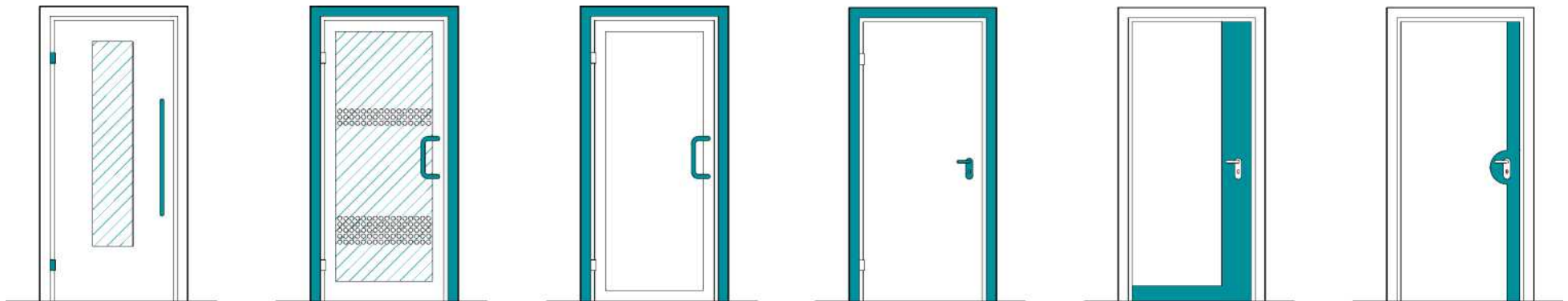




## Двері

Двері всередині приміщення закладу РГ повинні відповідати наступним вимогам:

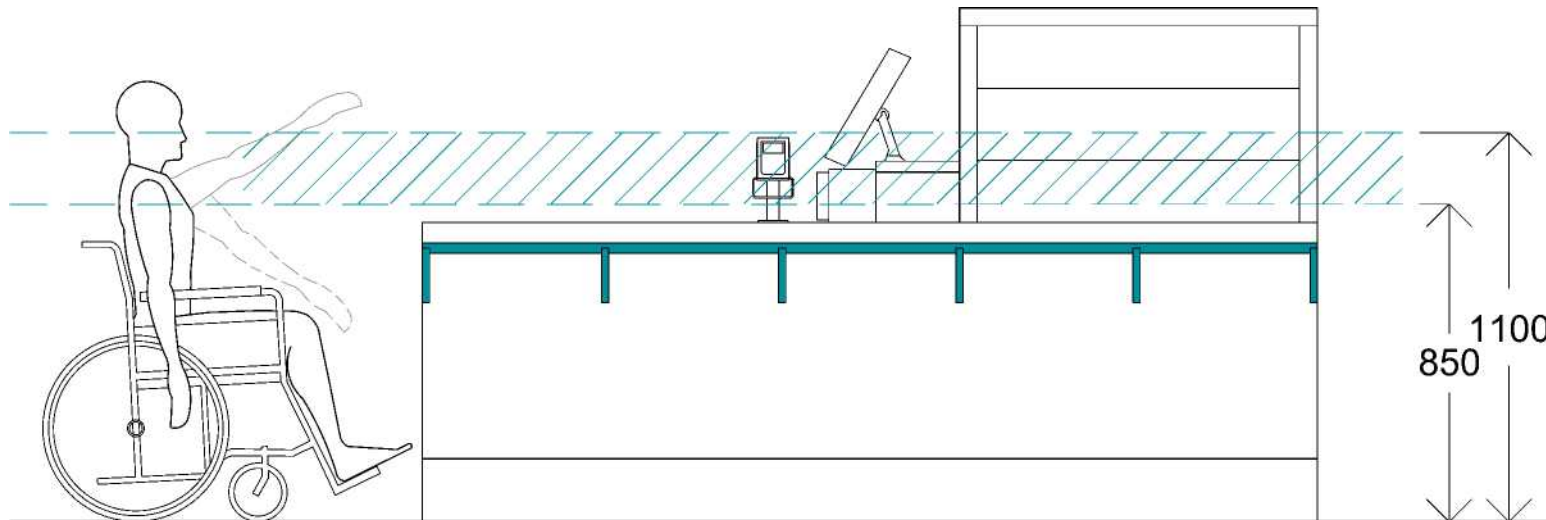
- ширина просвіту дверей – не менше 0,8 м (рекомендовано – не менше 0,9 м);
- при новому будівництві ширина просвіту дверей має становити не менше 0,9 м;
- внутрішні двері не повинні мати порогів;
- дверна ручка має відрізнятися за кольором від кольору дверного полотна (лиштви, рами);
- слід встановлювати дверні ручки, що дозволяють користуватися ними однією рукою (кулаком) і не вимагають застосування надто великих зусиль або значних поворотів руки у зап'ясті - ручки важільного типу та П-подібні;
- дверні ручки мають бути встановлені на висоті 0,85-1,1 м від підлоги;
- дверні ручки важільного типу рекомендовано обирати із заокругленням в бік дверей на кінці;
- у разі збігу кольору дверного полотна з кольором стіни, дверне полотно слід контрастно виділяти в один з таких способів:
  - колір лиштви по всьому периметру дверей та колір ручки контрастно відрізняються від кольору стіни та кольору дверного полотна;
  - колір лиштви по всій висоті з боку відкривання дверей та колір ручки контрастно відрізняються від кольору стіни та кольору дверного полотна.



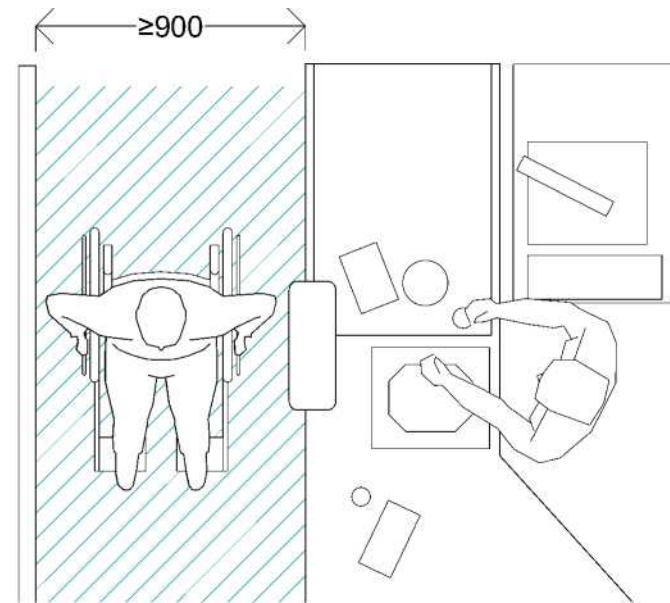
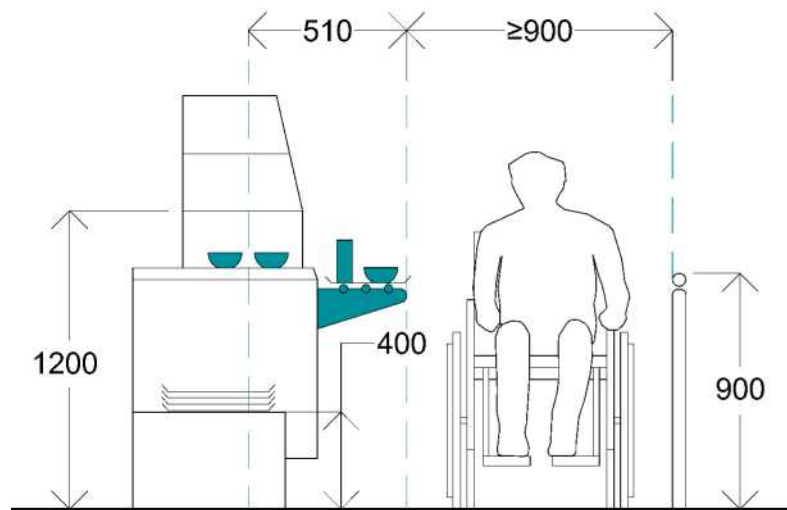
## Зона “фрі-флоу”

Зона фрі-флоу (free-flow) у ресторані – це ділянка самообслуговування, де відвідувачі вільно пересуваються між острівцями чи лініями видачі страв. Для забезпечення доступності для всіх відвідувачів, зокрема людей, які користуються кріслами колісними, милицями чи іншими ДЗР, слід враховувати такі вимоги:

- ширина основного вільного від перешкод (виступів, елементів декору, кашпо, рекламних стійок, меблів тощо) маршруту руху – не менше 1,2 м;
- мінімальна ширина безперешкодного проходу, якщо є можливість роз'їзду або розвороту далі на шляху руху (облаштовано вільний простір діаметром 1,5 м) – 0,9 м;
- рекомендована висота стільниці в зоні вибору/отримання страв та оплати – 760-860 мм;
- рекомендована висота полиць з готовими стравами/напоями – 0,8-1,2 м;
- готові страви та напої, а також будь-які інші продукти на стільницях та полицях слід розміщувати у зоні досяжності для користувачів крісел колісних – на відстані не більше 600 мм;
- краї та кути стільниць (полиць) повинні мати заокруглення та бути контрастно виділеними в один з таких способів:
  - колір країв меблів та обладнання має бути контрастним відносно кольорів прилеглих поверхонь;
  - на краї меблів та обладнання нанесена фарба, стрічка, плівка або наліпки контрастного кольору у вигляді смуги шириною не менше 20 мм.



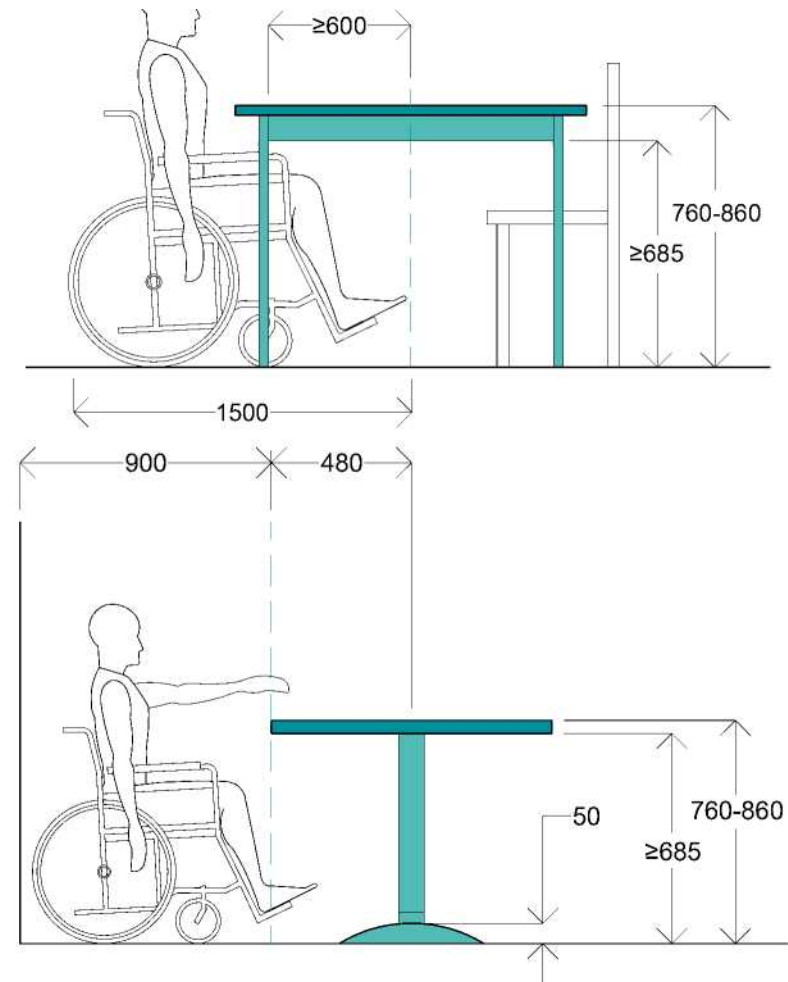
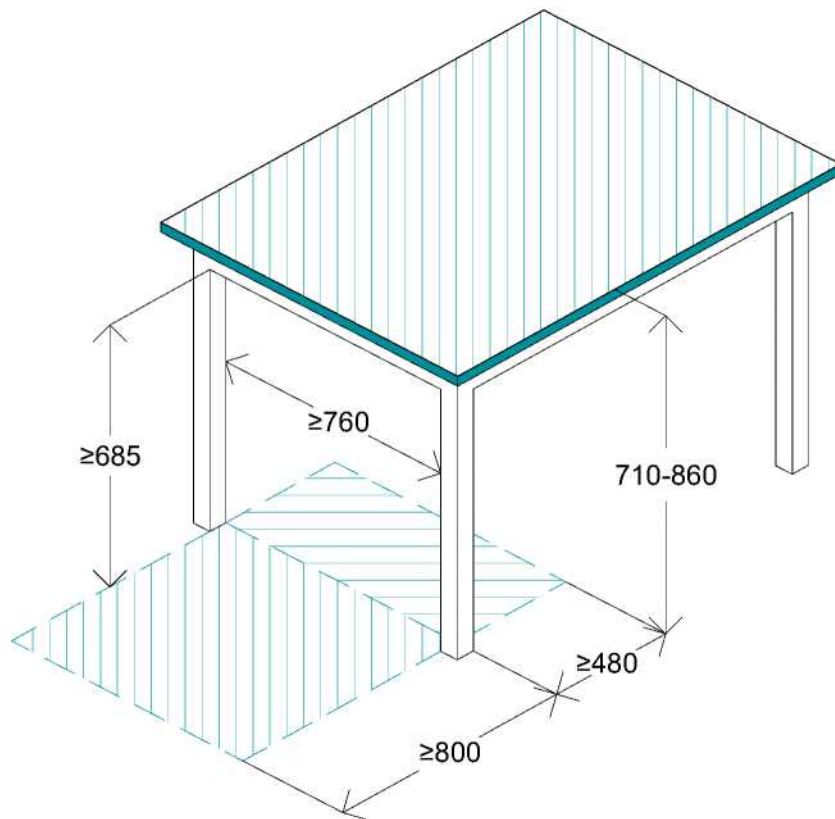
- покриття підлоги має бути рівним, неслизьким і без порогів (допускається перепад до 20 мм з облаштуванням скосу з кутом не більше 45%;
- не допускається використання килимків, які можуть зсуватись або створювати опір руху коліс;
- освітлення повинно бути рівномірним, без засліплення, на рівні не менше 300 лк у зоні самообслуговування;
- початок та кінець похилих ділянок на шляху руху, перепади висот повинні бути контрастно виділені, забезпечуючи легку й інтуїтивну візуальну ідентифікацію;
- слід уникати прозорих перешкод (перегородок, меблів та елементів декору, виготовлених зі світлопрозорих матеріалів), а в разі їхньої наявності – слід забезпечити їхнє контрастне маркування;
- інформаційні таблички з позначенням функціональних зон (наприклад, «Видача страв», «Оплата», «Напої») слід розташовувати на рівні зорового сприйняття на висоті 1,2-1,6 м (вимоги до табличок наведено у розділі «Візуальні елементи доступності (таблички, вказівники)»)
- якщо у зоні фрі-флоу є обладнання для самообслуговування (автомати для розливу напоїв, кавомашини, вендингові апарати тощо), то принаймні один з елементів обладнання кожного типу повинен відповідати таким вимогам:
  - органи керування (кнопки, важелі, сенсорний екран, зчитувач QR-коду, термінал для оплати тощо) – на висоті 0,85-1,1 м;
  - місце розливу напою/віконце отримання продукту – на висоті 0,45-1,2 м.



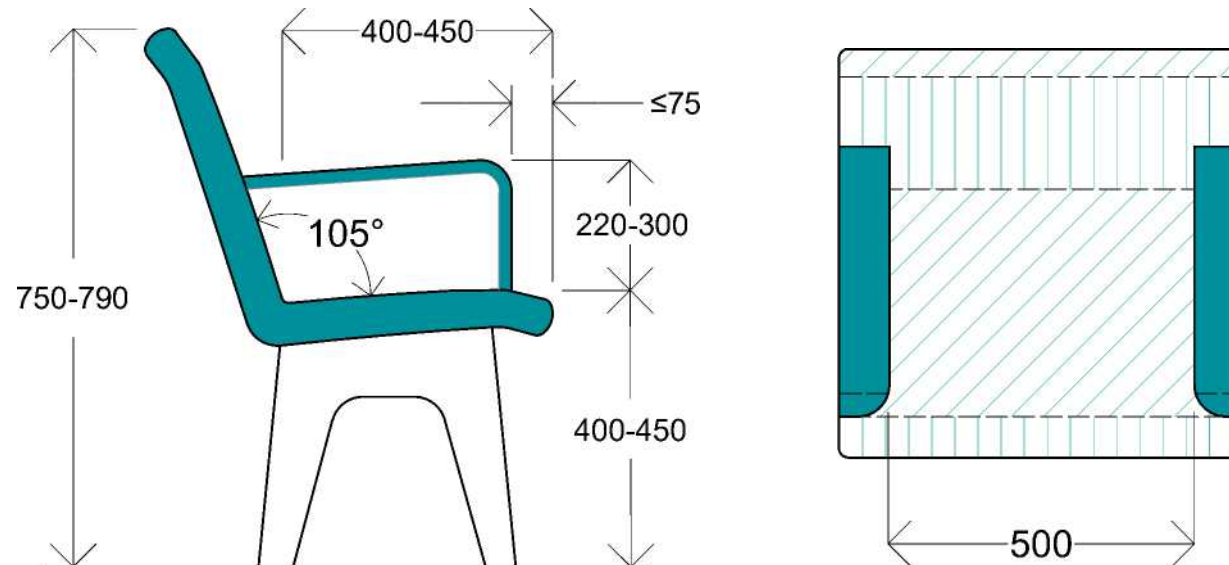
## Меблі, розетки та вимикачі

Меблі закладу РГ повинні відповідати наступним вимогам:

- при підборі меблів рекомендовано віддавати перевагу виробам універсального дизайну;
- за можливості з усіх боків столу слід передбачати вільний простір довжиною 0,9 м на всю ширину стільниці;
- стільниці столів повинні мати стільниці заввишки 710-860 мм, з вільним простором для ніг під стільницею заввишки не менше 685 мм, завширшки не менше 760 мм (рекомендовано – не менше 800 мм) та завглибшки не менше 480 мм (оптимально – 600 мм);



- рекомендовано, щоб сидіння відповідали наступним параметрам:
  - висота сидіння – 400-480 мм;
  - глибина сидіння – 400-450 мм;
  - ширина сидіння – не менше 500 мм;
  - за наявності спинки – висота спинки – 750-790 мм, кут нахилу спинки –  $100^{\circ}$ - $105^{\circ}$ ;
  - за наявності підлокітників – висота підлокітників 220-300 мм, відступ від переднього краю сидіння до підлокітника – не менше 75 мм, відстань між підлокітниками – не менше 500 мм;

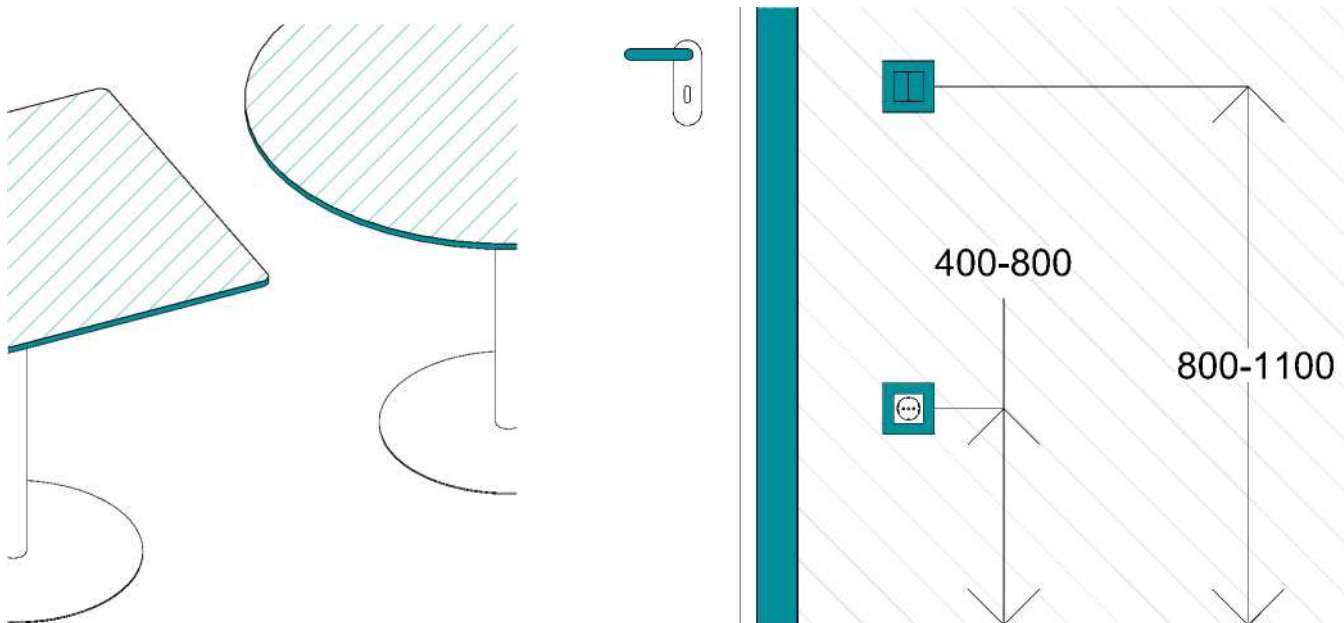


• обладнання та меблі контрастно виділяються в один з таких способів:

- колір обладнання та меблів, їхніх країв та функціональних елементів є контрастним відносно кольорів стін та підлоги;
- на краї та функціональні елементи меблів та обладнання наноситься фарба, стрічка або плівка контрастного кольору у вигляді смуги шириною не менше 0,02 м;
- ширина проходів між елементами обладнання та меблями - не менше 1,2 м (у стислих умовах - не менше 0,9 м) у просвіті;
- усі функціональні елементи меблів та обладнання, з якими взаємодіють гості, розміщуються в межах:
  - не вище ніж 1,4 м і не нижче ніж 0,3 м від підлоги - при розташуванні збоку від гостя;
  - не вище ніж 1,2 м і не нижче ніж 0,4 м від підлоги - при фронтальному підході

Розетки та вимикачі слід контрастно виділяти в один з таких способів:

- колір розеток і вимикачів є контрастним відносно кольору стін, на яких вони встановлені;
- на розетки та вимикачі (або на частину стіни в місцях їхнього розміщення) наноситься фарба, стрічка або плівка контрастного кольору у спосіб, що робить їх добре видимими за будь-яких умов освітлення.
- меблі повинні мати заокруглені кути або слід встановлювати захисні накладки на кути меблів;



## Дитяча зона

Облаштування дитячої зони не лише створює дружню атмосферу та комфортні умови перебування в закладі РГ для юних відвідувачів, їхніх батьків та близьких, але й робить заклад РГ більш привабливим для сімейного відпочинку.

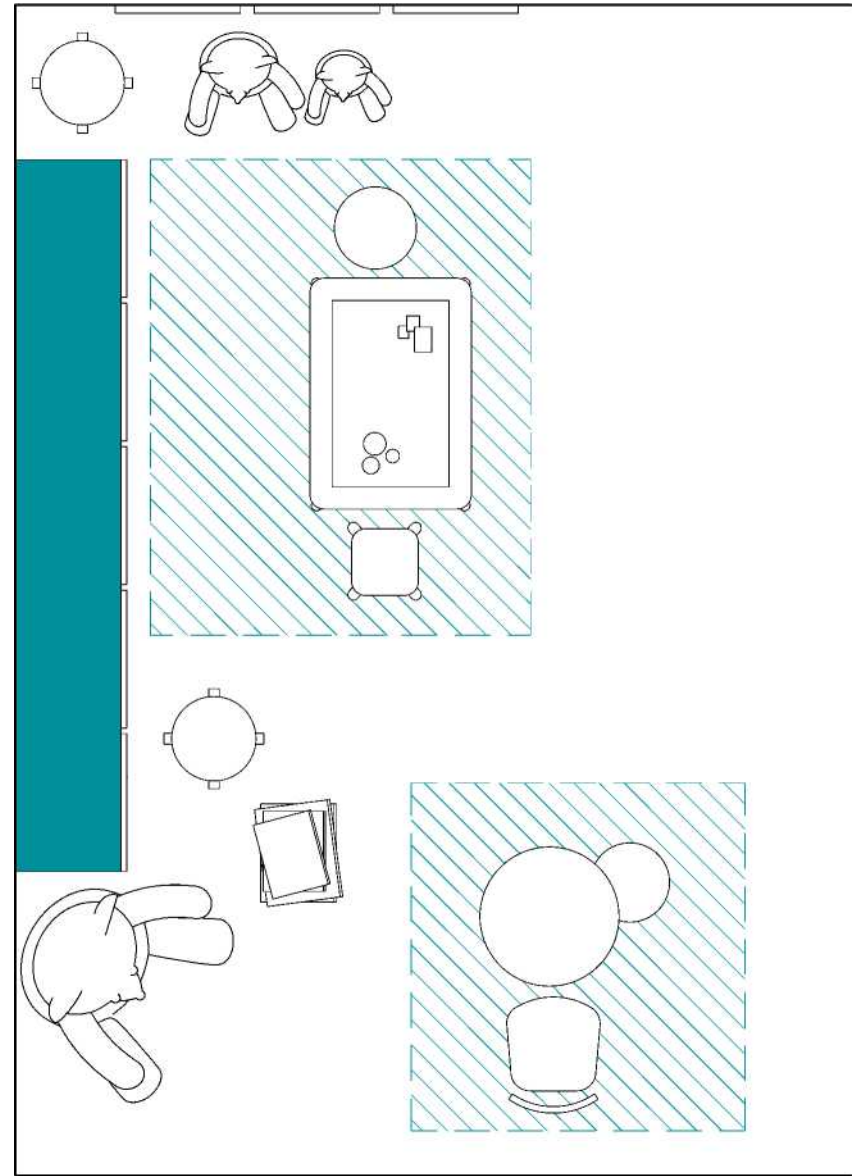
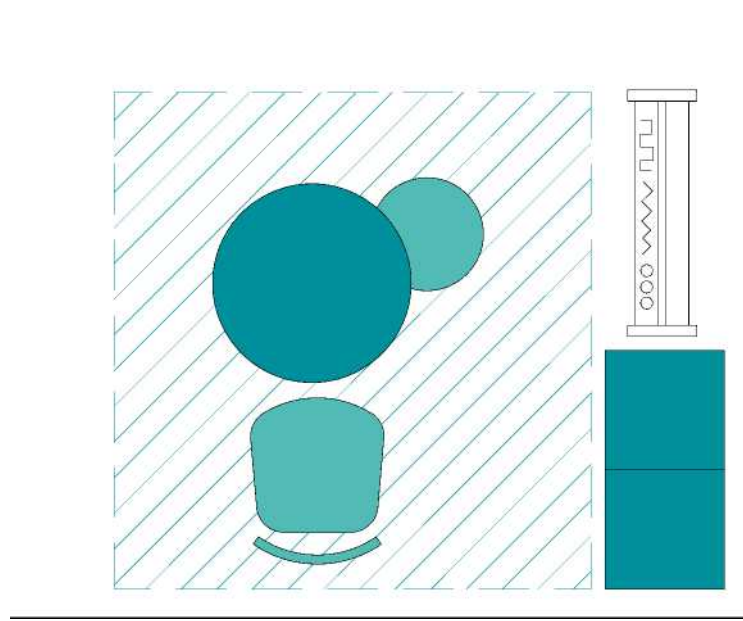
В разі облаштування дитячої зони рекомендовано дотримуватись таких вимог:

- дитячу зону доцільно облаштовувати:
  - на дворі – як дитячий майданчик – відокремлену (відгороджену) частину прилеглої території надворі у вигляді ігрової зони чи дитячого майданчика, розташованої на безпечній відстані (не менше 1,5 м) від входу/виходу, пішохідних шляхів та якнайдалі від проїзної частини;
  - всередині закладу РГ – як ігрову зону – частину зали на безпечній відстані (не менше 1,5 м) від входу/виходу, проходів, стійки обслуговування, дверей, інших джерел потенційної небезпеки (технічними приміщеннями, кутами з гострими краями, сходами тощо);
- дитяча зона повинна добре проглядатися з місць, де перебувають батьки або інші особи, які супроводжують дітей;
- у дитячій зоні слід розмістити інформаційну табличку з правилами користування та/або поведінки;
- покриття підлоги – м'яке, неслизьке, легке у догляді (наприклад, EVA-покриття або килимки з піноматеріалу);
- рекомендовано підбирати меблі універсального дизайну, із заокругленими кутами (або захисними накладками на кутах) та крайками, стійкі до перекидання – дитячі стільчики, пуфики та/або безкаркасні меблі, а також місця для сидіння для дорослих;
- при оздобленні дитячої зони рекомендовано надавати перевагу природним, спокійним кольорам (що не виключає використання яскравих акцентів);
- обладнання та ігрові елементи повинні враховувати різноманіття юних відвідувачів та їхніх потреб, сприяючи сенсорному розвитку та інтерактивної взаємодії (це можуть бути розвивальні іграшки, бізіборди, настільні ігри, конструктори, дитячі книжки тощо).

В ігровій зоні рекомендовано передбачати:

- магнітно-маркерну дошку або крейдяну стіну для малювання та приладдя до них, забезпечувати належний контроль за цілісністю та справністю обладнання та ігрових елементів;
- тематичні дитячі розмальовки та брошури у доступній формі (наприклад, про банківську діяльність або фінансову грамотність для дітей);
- стелаж з контейнерами (з кришкою або безпечними замками) для зберігання іграшок та інших матеріалів.

Рекомендовано щоденно здійснювати дезінфекцію іграшок та поверхонь, а щонайменше раз на 6 місяців - оновлення ігрових елементів (іграшок, книжок тощо).

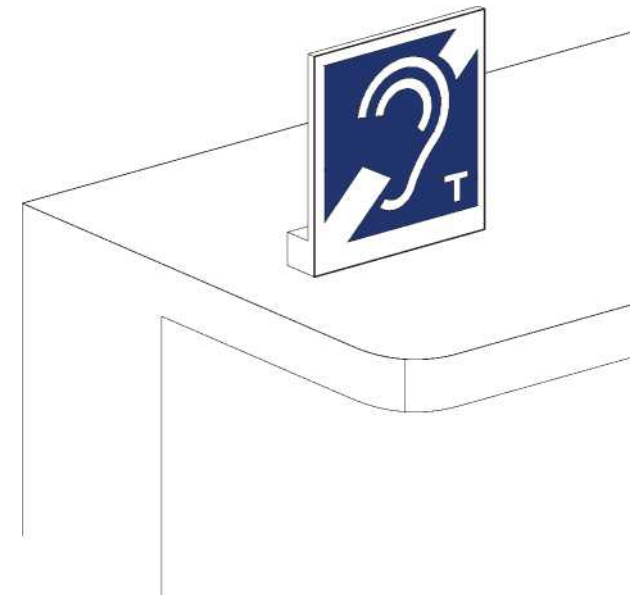


## 2.6. Стоп-місця:

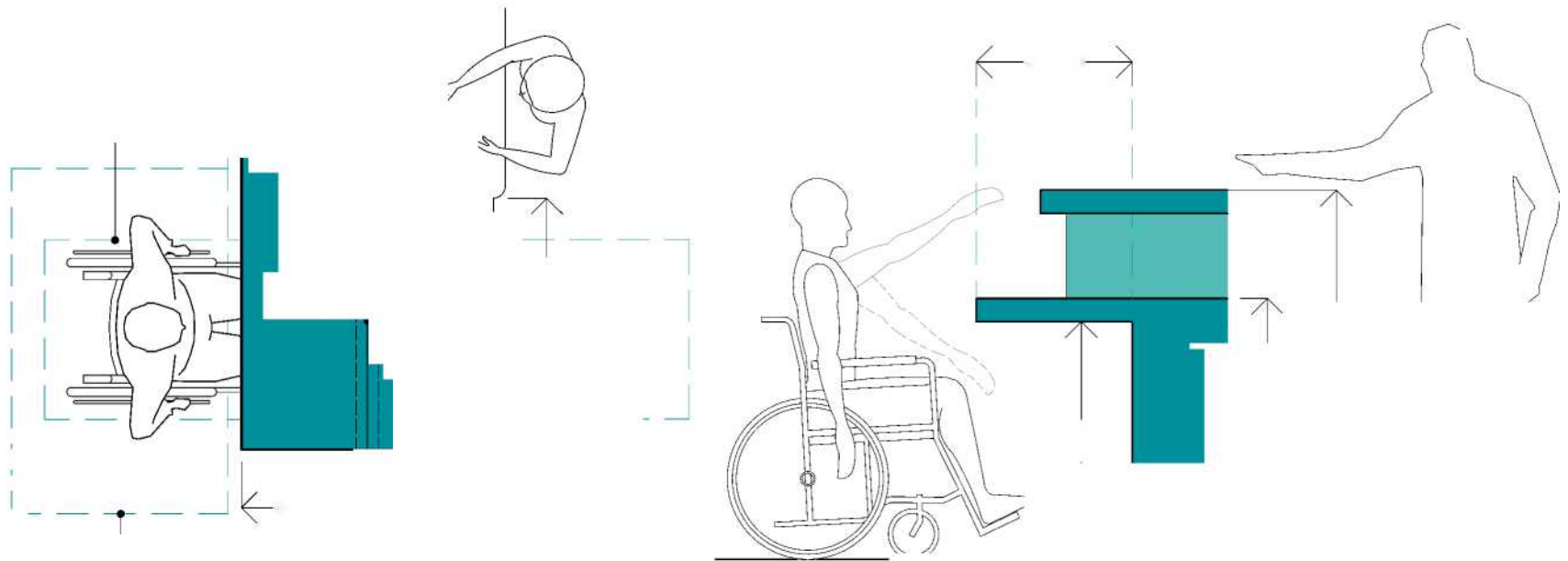
Стійка обслуговування/каса є одним з ключових елементів безбар'єрності в закладі РГ, адже (особливо за відсутності обслуговування офіціантами) саме тут відбувається основна взаємодія з гостями закладу РГ – здійснюються замовлення й оплата товарів і послуг, надається необхідна інформація про товари і послуги.

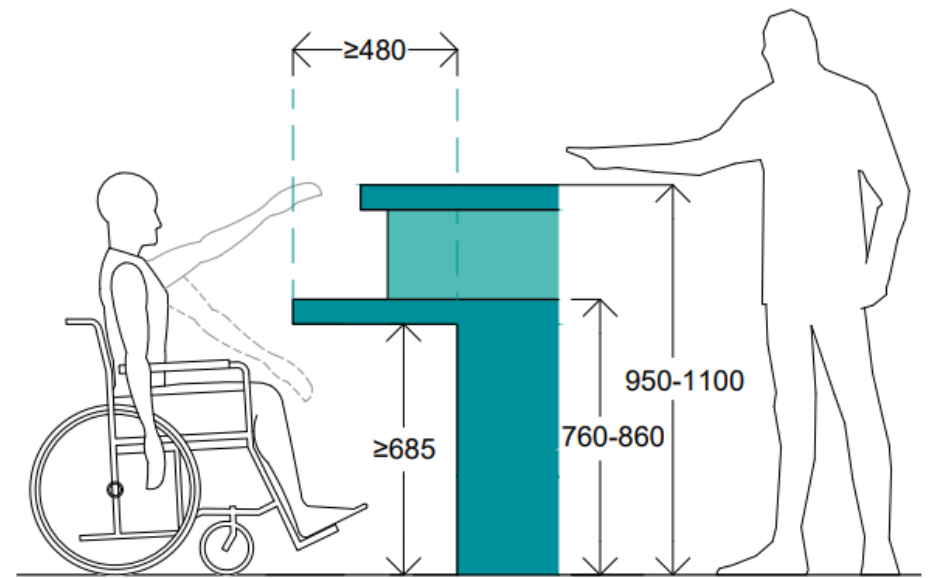
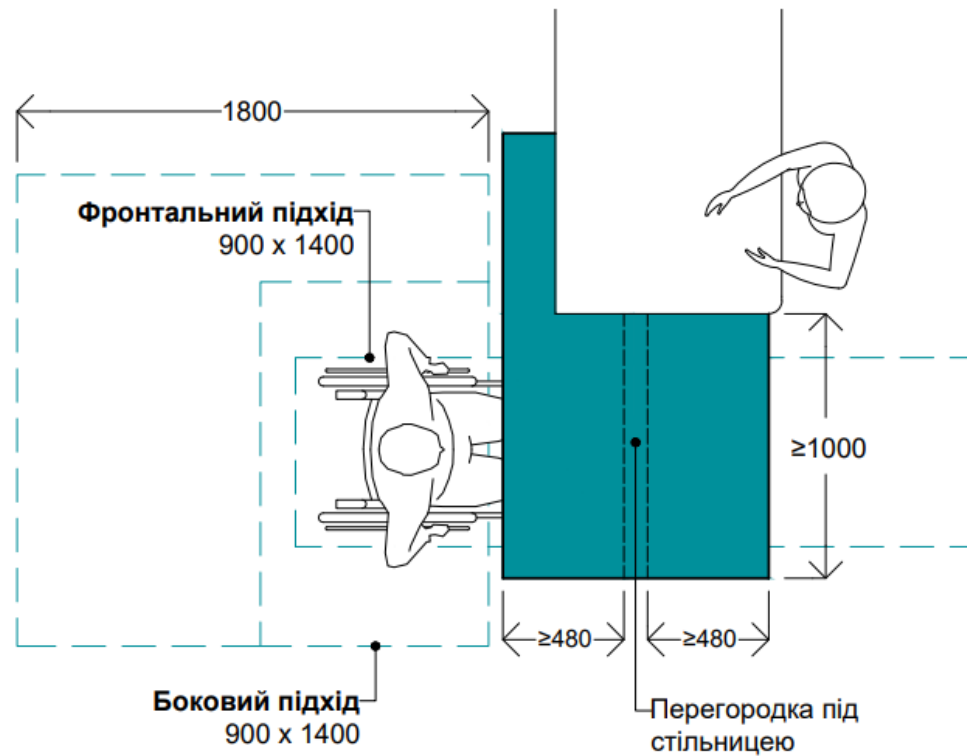
Стійка обслуговування/каса повинна відповідати наступним вимогам:

- стійку обслуговування/касу рекомендовано розміщувати у зоні прямої видимості від входу в заклад РГ;
- для забезпечення доступності послуг для людей з порушеннями слуху стійку рекомендовано обладнувати індукційною петлею. Встановлення індукційної петлі забезпечує якісну передачу звукового сигналу на кохлеарні імпланти та слухові апарати, переведені в режим «Т» («індукційна котушка»). При цьому до приладу додатково можуть під'єднуватися навушники для людей, які мають порушення слуху, але не користуються слуховим апаратом. За наявності індукційної петлі стійка має бути обладнана універсальною інформаційною табличкою з відповідним міжнародним символом згідно ISO 7001:2023 “Графічні символи громадської інформації”.
- для спрощення орієнтування людей з порушенням зору від входу до стійки адміністратора (за наявності) рекомендовано прокласти надійно закріплену до підлоги килимову доріжку товщиною (з урахуванням висоти ворсу) не більше ніж 13 мм;
- у разі якщо зала обслуговування має площу 150 м<sup>2</sup> і більше, то від входу до стійки адміністратора рекомендовано прокласти спеціальну направляючу ТС (зі спеціальних тактильних індикаторів поверхні);
- з гостьового боку стійки слід передбачити вільний простір для маневрування крісла колісного діаметром не менше 1,5 м; (рекомендовано, щоб вільний простір з гостьового боку стійки обслуговування/каси був облаштований у вигляді квадрату зі стороною 1,8 м);



- стійка обслуговування/каса повинна мати стільницю з заокругленими кутами та крайками;
- стійка обслуговування/каса може облаштовуватися в один або два рівні;
  - в разі облаштування стійки обслуговування/каси в один рівень висота стільниці має становити 760-860 мм. Під стільницею рекомендовано передбачати вільний простір для ніг заввишки не менше 685 мм, завширшки не менше 760 мм та завглибшки не менше 480 мм (оптимально – 600 мм).
- в разі облаштування стійки обслуговування/каси у два рівні, слід дотримуватися наступних вимог до стільниць:
  - нижній рівень: поверхня стільниці – на висоті 740-800 мм. Під стільницею рекомендовано передбачати вільний простір для ніг заввишки не менше 685 мм, завширшки не менше 760 мм та завглибшки не менше 480 мм (оптимально – 600 мм);
  - верхній рівень: поверхня стільниці на висоті 950-1100 мм;
- рекомендована глибина стільниці з гостьового боку – не менше 480 мм, ширина стільниці з гостьового боку – не менше 1 м;



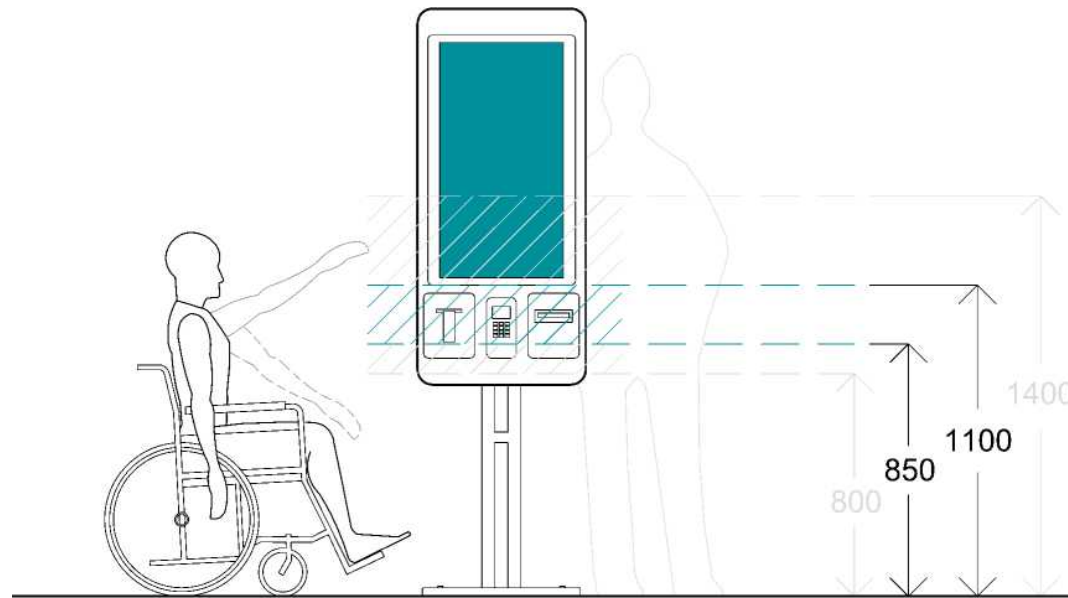


## Електронні кіоски

Електронний кіоск (кіоск самообслуговування) – це інтерактивний сенсорний термінал, який дозволяє гостям самостійно переглядати меню, робити замовлення та оплачувати його без допомоги (участі) персоналу. Ці кіоски інтегровані з системою POS (точкою продажу) закладу РГ, що спрощує весь процес надання послуги – від замовлення до оплати та відправлення замовлення безпосередньо на кухню. Ключовою умовою доступності кіоску є забезпечення для різних гостей (з порушеннями та без) рівноцінних умов для самостійного користування кіоском – можливостей обирати позиції з меню, робити замовлення та здійснювати оплату без сторонньої допомоги.

Принаймні один електронний кіоск у закладі РГ повинен бути доступним для людей з інвалідністю та відповідати наступним вимогам:

- кіоск має бути розташований так, щоб люди, які користуються кріслом колісним або іншими ДЗР, могли підійти до нього фронтально (рекомендовано) або збоку:
- до кіоску має бути забезпечено доступні шляхи руху (див. розділи «Горизонтальна циркуляція: проходи та коридори», «Вертикальна циркуляція: сходи, пандуси, ліфти», «Двері»);
- перед кіоском і поряд з ним має бути достатньо вільного від перешкод простору для маневрування крісла колісного (вільний простір діаметром не менше 1,5 м);

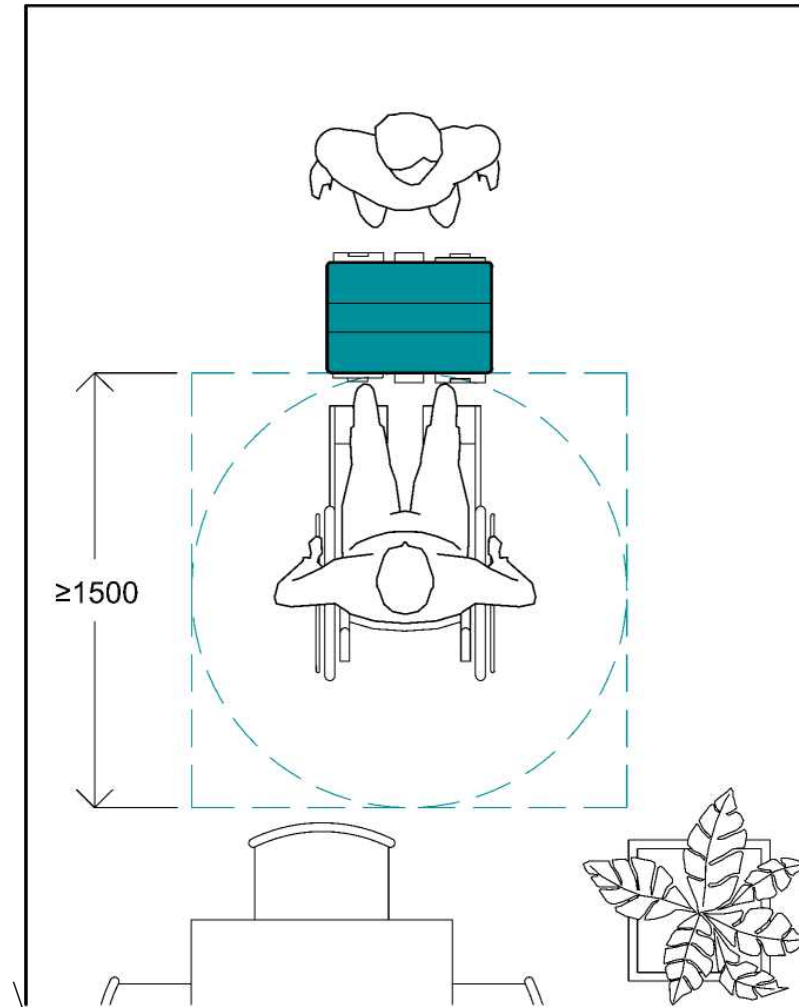


- кіоск повинен мати конструкцію, яка не обмежує доступ до сенсорної панелі (дисплею) та/або клавіатури для людини у кріслі колісному;
- елементи керування (сенсорний екран, клавіатура чи інші органи управління) та термінал для оплати повинні розміщуватися в зоні досяжності користувачів крісел колісних - на висоті **0,8-1,4 м** (оптимально - на висоті **0,85-1,1 м**);
- освітлення у зоні розміщення кіоска має бути рівномірним та таким, що запобігає віддзеркаленню або появі відблисків на екрані;
- екран повинен передбачати функції збільшення шрифту та підвищення контрастності, а також зміщення меню в нижню частину екрану (кнопка «Доступний режим» або її аналог);
- рекомендованими функціями кіоску є:
  - наявність альтернативних способів керування на додачу до сенсорного екрану - кнопки або клавіатура з тактильними

(рельєфними) елементами, озвучення меню, можливість підключення навушників, голосові підказки, регулювання гучності тощо;

—адаптація під когнітивні потреби різних гостей - логічна навігація, мінімум складних дій, можливість зробити паузу та скасувати дію, візуальні сигнали;

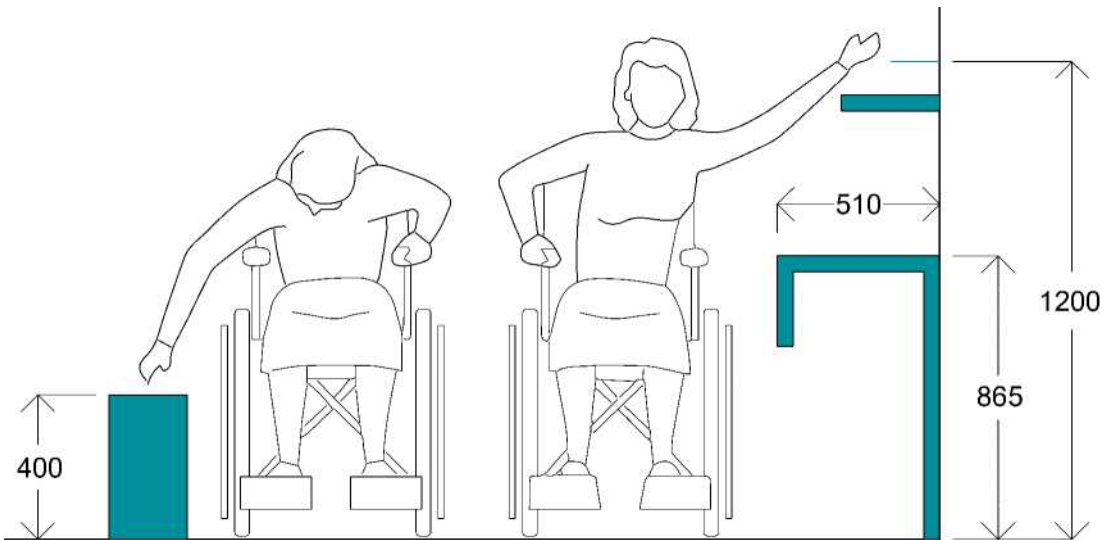
- фоновий шум у закладі РГ не повинен перешкоджати користуванню звуковим функціоналом кіоску.



### Зони самообслуговування (холодильники, вітрини)

В разі розміщення у закладі РГ холодильників та/або вітрини з напоями чи готовими стравами їх слід розміщувати поза межами основних шляхів руху гостей. слід дотримуватися наступних вимог:

- забезпечити вільний підхід до холодильника чи вітрини – прохід завширшки не менше 1,2 м (у стислих умовах – не менше 0,9 м), без порогів та перепадів висот;
- передбачити перед до холодильником або вітриною вільний простір для маневрування крісла колісного діаметром не менше 1,5 м;
- усі прозорі елементи холодильників та вітрин (дверцят, стінки) повинні бути контрастно промарковані на рівні зорового сприйняття (на висоті 1,2-1,6 м);
- ручки для відкривання дверцят мають бути розміщені на висоті 0,85-1,1 м від підлоги, а їхня форма має дозволяти особі з інвалідністю керувати ними однією рукою (кулаком), не вимагаючи застосування надто великих зусиль або значних поворотів руки у зап'ясті;
- полиці повинні відповідати наступним вимогам:
  - мінімальна висота – 250–300 мм від підлоги;
  - оптимальний діапазон висоти полиць для самообслуговування 0,4-1,2 м над рівнем підлоги – тому найпопулярніші страви та напої мають бути розміщені на полицях в цьому діапазоні (при цьому у холодильнику або вітрині можуть бути і вищі полиці);
  - глибина доступу (від краю холодильника/вітрини до найвіддаленішої точки розміщення продукту) – не більше 500 мм;
- етикетки, ціни, назви продуктів та інша важлива інформація мають бути розміщена на рівні зорового сприйняття сидячої людини (1–1,25 м). При цьому має забезпечуватись контрастне співвідношення шрифту і фону, відсутні відблиски та віддзеркалення (вимоги до шрифтів наведено у розділі «Друковані матеріали (меню, барні та винні карти, плакати, оголошення)»;
- не допускається розміщення інформації



про продукти лише на склі чи у верхній зоні холодильника;

- для напоїв і страв, позначених символами, що стосуються дієтичних особливостей та наявності алергенів (веган, без глютену, без лактози тощо), такі символи мають бути контрастними та зчитуваними з відстані 1-1,5 м (оптимальний розмір символів – 30 x 30 мм);
- колір холодильника/вітрини має контрастувати з кольором підлоги та/або прилеглої стіни;
- слід уважно слідкувати за тим, щоб холодильники чи холодильні вітрини були справними і не утворювали конденсату на підлозі, що робить поверхню слизькою.
- конструкція холодильника/вітрини повинна бути такою що не потребує швидких дій при виборі продукту, щоб не створювати бар'єрів для гостей, яким потрібно трошки більше часу;
- у разі розміщення окремих продуктів поза зоною досяжності, слід забезпечити можливість швидкої допомоги персоналу без додаткових запитань.



## Куточок споживача

Заклади РГ повинні забезпечити наявність на видному та доступному місці куточка покупця, у якому розміщується інформація про найменування власника або уповноваженого ним органу, адреси і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів. Куточок споживача (інформаційний стенд із документами закладу РГ) часто опиняється поза зоною уваги в контексті безбар'єрності, хоча він є обов'язковим елементом споживчого сервісу й має бути доступним для всіх гостей.

Щоб забезпечити доступність куточка споживача у закладах РГ слід керуватися наступними рекомендаціями:

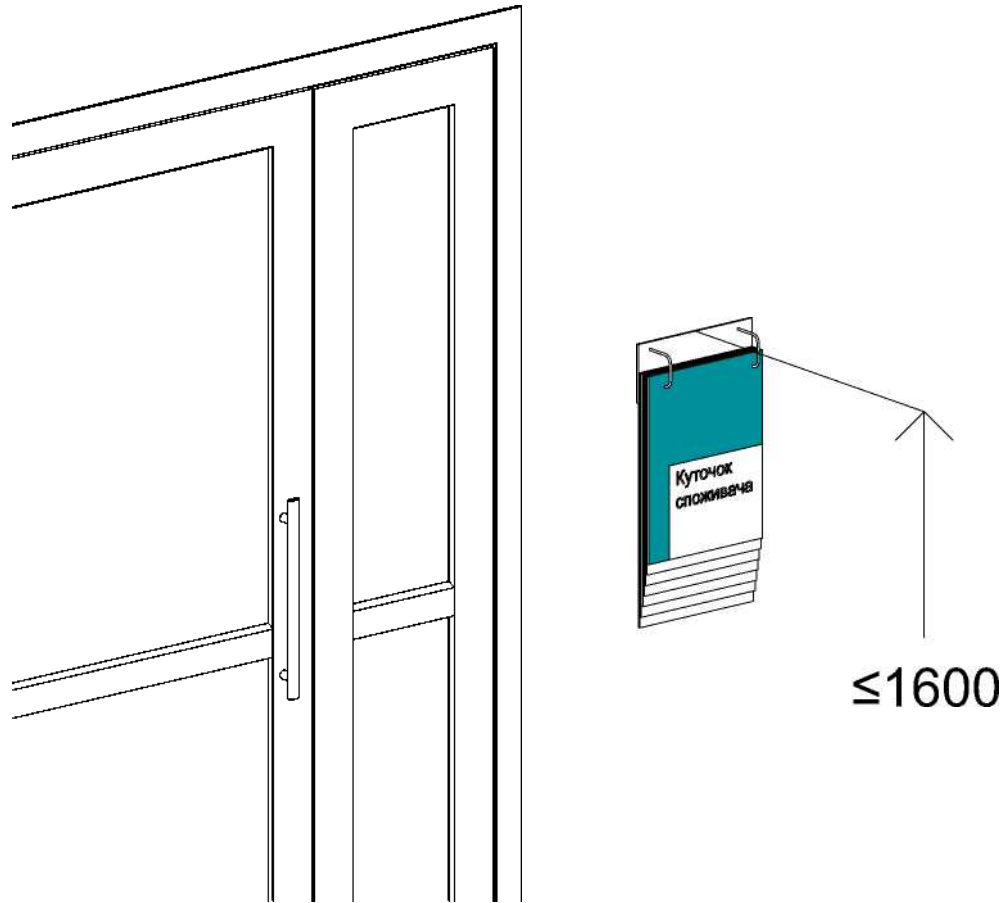
- куточок споживача має бути розміщений у добре видимому і легкодоступному місці – поблизу входу, біля стійки обслуговування/каси;
- прохід до стенду повинен мати ширину не менше 1,2 м (у стислих умовах – не менше 0,9 м), без порогів і перешкод;
- перед стендом має бути забезпечено достатній простір для маневрування крісла колісного діаметром не менше 1,5 м;
- інформація має бути розміщена на висоті 0,9-1,3 м над рівнем підлоги, щоб документи були доступними для ознайомлення з положення стоячи і сидячи;
- при оформленні стенду слід уникати відблисків та віддзеркалень;
- оформлення інформаційних матеріалів повинне відповідати вимогам, наведеним у розділі «Друковані матеріали»;
- якщо документи розміщені у файлах чи папках, вони мають легко відкриватися однією рукою та розміщуватися на висоті не більше 1,2 м;
- якщо куточок обладнано столом або полицею для заповнення скарг, висота робочої поверхні має бути в межах 760-860 мм, а під нею має бути забезпечено вільний простір для ніг заввишки не менше 685 мм та завглибшки не менше 480 мм (оптимально – 600 мм).
- документи мають бути оформлені лаконічно (без перевантаження текстом) та упорядковані в логічній послідовності – наприклад:
  1. дозвільні документи;
  2. витяги з законодавства;
  3. контакти контролюючих органів;

4. книга відгуків і пропозицій;

5. інформація про безбар'єрність та сервіси допомоги;

• доцільно надати доступ до електронної версії документів – наприклад, передбачити QR-код із переходом на вебсторінку або PDF-документ, а також до інформації про доступність закладу РГ, доступні сервіси та контактна інформація для звернень з питань доступності (телефон, e-mail, QR-код). При цьому вебсайт та електронні документи повинні відповідати вимогам доступності продуктів та послуг ІКТ;

- ключові написи (наприклад, «Куточок споживача») рекомендовано виконувати рельєфними літерами та дублювати шрифтом Брайля;
- вітається використання висококонтрастних символів (пиктограм);
- за наявності скриньки для скарг – вона повинна мати заокруглені кути та краї, а її отвір має бути на висоті 0,85-1,1 м;
- у разі, якщо людина не може самотійно скористатися стендом, має бути можливість звернення до адміністратора або персоналу закладу РГ.



## 2.7 Доступна вбиральня

Універсальна туалетна кімната (окреме приміщення) та універсальна туалетна кабіна (приміщення у вбиральні загального користування)

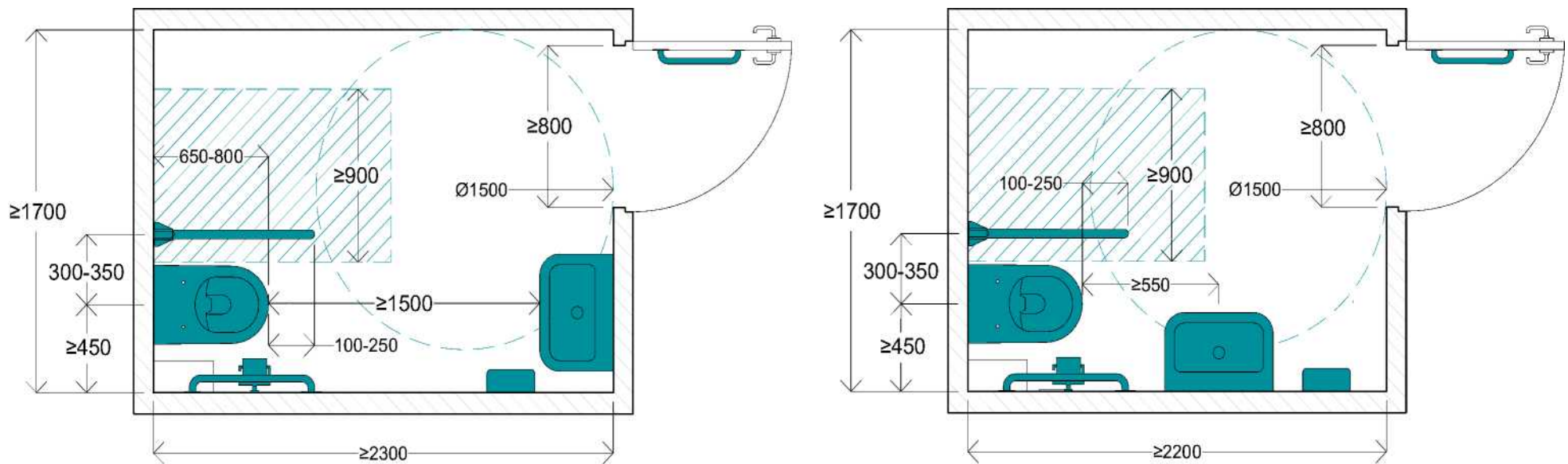
У закладі РГ слід облаштовувати універсальне санітарно-гігієнічне приміщення (доступну вбиральню), що може облаштовуватися як окреме приміщення (універсальна туалетна кімната) або як приміщення у вбиральні загального

Універсальна туалетна кімната та універсальна туалетна кабіна облаштовуються відповідно до ідентичних вимог, а саме:

- розміри в плані не менше: ширина – 1,65 м, глибина – 1,8 м;
- вимикачі світла – на висоті 0,8-1,1 м від підлоги;
- двері – завширшки не менше ніж 0,8 м у просвіті, відчинення назовні, дверна ручка – важільного типу або П-подібна на висоті 0,8-1,1 м від підлоги;

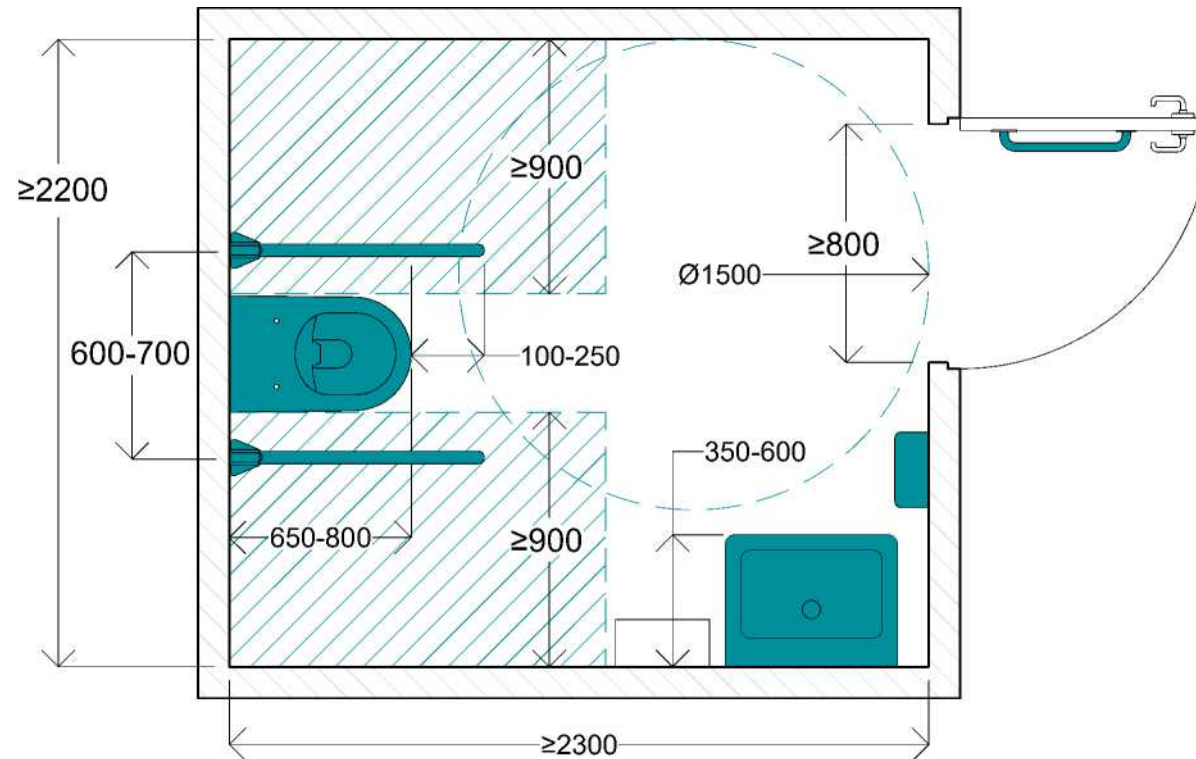
- розміри в плані не менше: ширина – 1,65 м, глибина – 1,8 м;
- вимикачі світла – на висоті 0,8-1,1 м від підлоги;

двері – завширшки не менше ніж 0,8 м у просвіті, відчинення назовні, дверна ручка – важільного типу або П-подібна висотою 0,8-1,1 м від підлоги;

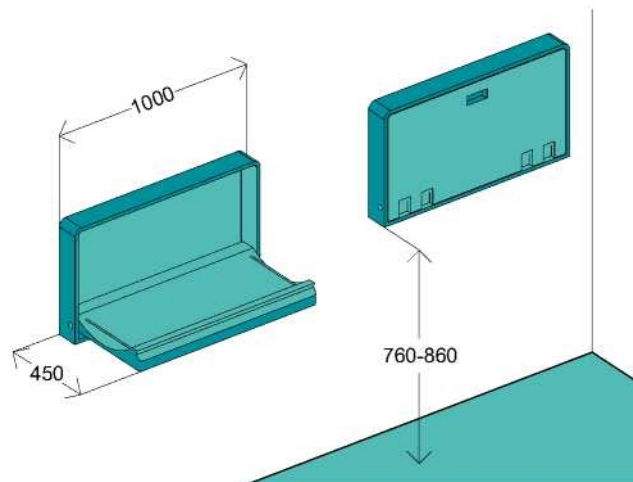
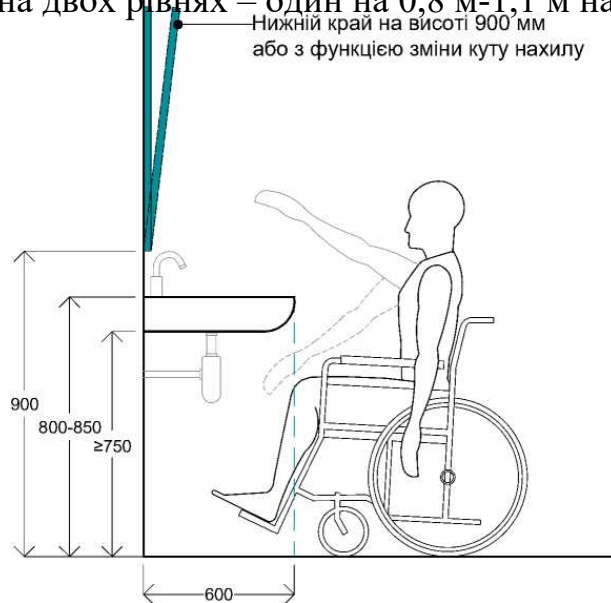


- з внутрішнього боку дверей слід передбачати горизонтальну ручку довжиною 400-600 мм, розміщену на висоті 0,7-0,8 м над рівнем підлоги;
- засувка має форму, яка дозволяє особі з інвалідністю керувати ними однією рукою (кулаком) і не вимагає застосування надто великих зусиль або значних поворотів руки у зап'ясті;
- збоку від унітазу передбачено простір завширшки 0,9 м для розміщення крісла колісного;
- поручні встановлено з обох боків унітазу та виконуються наступні вимоги:

- поручні мають круглий переріз діаметром 32-45 мм;
- нижній край поручнів розміщено на висоті 0,2 м-0,3 м над сидінням унітазу;
- поручні за довжиною простягаються на 150 мм далі переднього краю сидіння унітазу;
- відстань від осі унітазу до поручнів – 350 мм (700 мм між поручнями);
- тип поручнів (відкидний пристінний, відкидний на опорі, «стіна-підлога», пристінний) відповідає місцю розміщення унітазу;
- тип поручнів обирається з урахуванням можливостей кріплення з урахуванням навантаження не менше ніж 120 кг (рекомендовано - не менше 170 кг);



- розміщення обладнання, такого як тримачі для рушників або туалетного паперу, урна тощо, не повинно перешкоджати використанню поручнів;
- висота сидіння унітазу – 400-480 мм (рекомендовано встановлювати підвісний унітаз-інсталяцію);
- рукомийник - без п'єдесталу, верхній край - в межах 800-850 мм, під рукомийником - вільний простір для ніг користувача крісла колісного висотою 700 мм на всю глибину рукомийника;
- по обидва боки від рукомийника рекомендовано передбачати відкидні поручні;
- крани - важільного типу або сенсорні;
- наявне дзеркало одного з наступних типів:
  - звичайне дзеркало, нижній край якого розміщено на висоті 0,9 м від підлоги;
  - дзеркало з функцією зміни куту нахилу (за наявності ручки така ручка має бути на висоті не більше 1,3 м);
- над рукомийником рекомендовано встановлювати дзеркало висотою 1 м (таке дзеркало розміщується в межах 0,9-1,9 м);
- як альтернатива дзеркалу над рукомийником допускається встановлювати велике ростове дзеркало на вільній стіні;
- наявна тривожна сигналізація, облаштована в один з таких способів:
  - у вигляді кнопки зі шнуром контрастного кольору (кнопка - на висоті 0,8-1,1 м над рівнем підлоги, низ шнура - на висоті 0,1 м над рівнем підлоги);
  - у вигляді двох приводів – шнура контрастного кольору відносно стіни з двома браслетами діаметром 50 мм, розташованими на двох рівнях – один на 0,8 м-1,1 м над рівнем підлоги, а другий — на висоті 0,1 м над рівнем підлоги;



- наявна безконтактна урна, розміщена в зоні досяжності з сидіння унітазу ;
- диспенсери (мила, паперових рушників тощо) розміщено на висоті 0,85-1,1 м (по нижньому краю) над рівнем підлоги;
- рекомендовано встановлювати безконтактні (сенсорні) диспенсери;
- не рекомендовано встановлювати автоматичні електричні сушарки;
- наявний принаймні один гачок для одягу та речей, розміщений на висоті 1,1-1,4 м над рівнем підлоги;
- наявний принаймні один тримач для милиць, розміщений на висоті 1,1-1,2 м над рівнем підлоги;
- рекомендовано передбачити:
  - гігієнічний душ у зоні досяжності з сидіння унітазу на висоті 600-700 мм;
  - трап (підлоговий сток);
  - відкидний (настінний) столик для сповивання, висота стільниці якого у відкритому стані становить 800-900 мм над рівнем підлоги;
- елементи обладнання повинні бути контрастними відносно поверхонь, на яких вони розміщені (стіни, підлога).

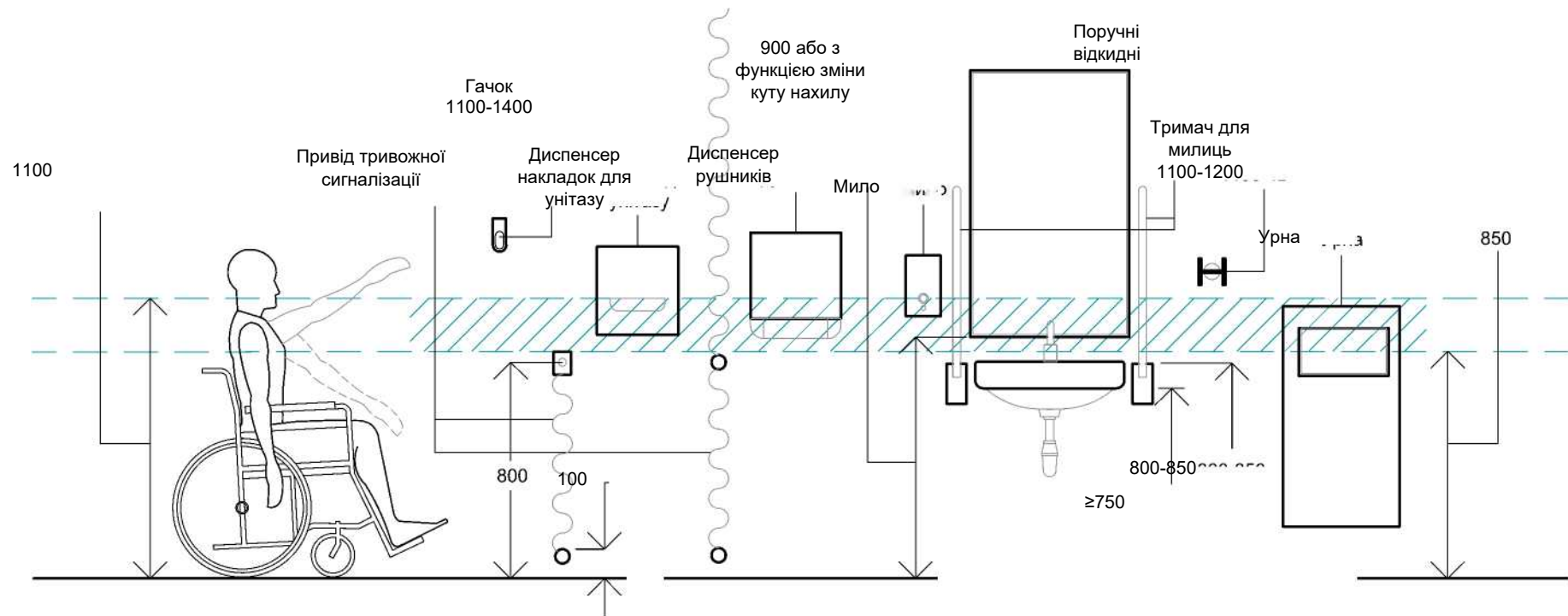


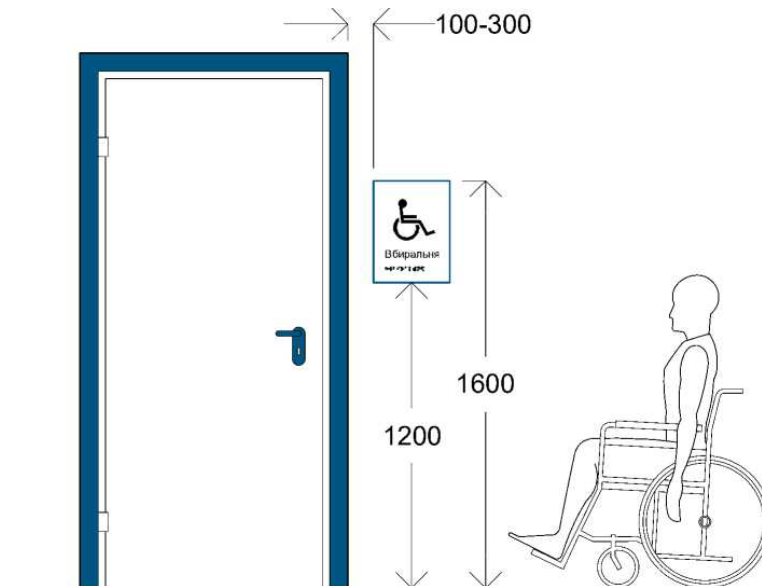
Схема розміщення обладнання доступної вбиральні по висоті

### 3. Інформаційна безбар'єрність

#### 3.1 Візуальні й тактильні елементи доступності

##### Візуальні елементи доступності (таблички, вказівники)

- інформаційні таблички виготовляються згідно принципів універсального дизайну та об'єднуються з тактильними інформаційними покажчиками;
- рекомендовано передбачати універсальні інформаційні таблички – тобто такі, що одночасно містять текст, графічні символи (піктограми) та шрифт Брайля;
- інформаційні таблички та вказівник виконуються у контрастному співвідношенні кольорів шрифтів відносно фону табличок (при використанні контрастного співвідношення кольорів в поєднанні темний фон – світлий шрифт розмір шрифту необхідно збільшити на 25%);
- універсальні інформаційні таблички розміщуються на висоті 1,2-1,6 м на відстані 0,1-0,3 м від дверей (краю проходу) так, щоб шрифт Брайля був на висоті 1,2 м-1,5 м;
- вказівники, що мають спрямовують до приміщень та/або зон, розташовуються послідовно, в зоні видимості відносно один одного;



- зміст покажчиків для орієнтування та навігації (табличок, вказівників) – зрозумілий, чіткий та лаконічний;
- висота літер – 20-30 мм висоти на кожен метр відстані (мінімальна висота літери – 15 мм);
- написи рекомендовано починати з великої літери, решта літер – маленькі (суцільний верхній регістр ускладнює прочитання);
- міжбуквенні інтервали, пробіли між словами та інтервали між рядками мають бути однаковими;
- вирівнювання – за лівим краєм;
- фон – матовий, без віддзеркалень та відблисків;
- таблички та вказівники повинні бути добре освітлені з усіх боків;

Вимоги до дизайну інформаційних табличок:

- шрифти, що є легкими для розпізнавання та читання – без тіней, з рівномірною товщиною та висотою символів;
- шрифти без засічок та декоративних елементів – типу Helvetica або Arial medium;
- співвідношення ширини і висоти літер та цифр – у межах 3:5 і 1:1;
- арабські цифри;
- не використовувати курсив.

## **Використання кольорів і контрастного відокремлення**

Кольори в інтер'єрі закладу РГ відіграють важливу роль у формуванні комфортного середовища та полегшують орієнтування, допомагаючи ідентифікувати різноманітні елементи простору – підлогу, стіни, двері, меблі, елементи обладнання тощо.

Для забезпечення вільного орієнтування, отримання інформації та безпеки під час пересування на шляхах руху зовні та всередині закладу РГ, а також для забезпечення структурованості простору необхідно використовувати контрастне співвідношення кольорів. Контрастне співвідношення кольорів досягається за рахунок:

- застосування відповідних дизайнерських рішень, інтегрованих в загальну дизайн-концепцію інтер'єру;
- підбору елементів обладнання, меблів, фурнітури відповідних кольорів.

При підборі кольорів рекомендовано:

- комбінувати темні кольори з країв колірної спектра (наприклад, фіолетовий, синій, коричневий тощо) зі світлішими кольорами з центральної частини спектра (жовтий, зелений);
- уникати поєднань червоного із зеленим або синього з жовтим, якщо відтінки мають подібну світлоту або

насиченість – це особливо важливо для людей, які мають порушення сприйняття кольорів;

- віддавати перевагу природним, спокійним кольорам, таким як пастельні відтінки синього, зеленого або бежевого, що створюють комфортну атмосферу (це не виключає можливості використання яскравих акцентів);
- відмовитися від використання поверхонь з візерунками (підлога, стіни, перегородки), адже вони можуть дезорієнтувати людей із когнітивними порушеннями або порушеннями зору, а також спричиняти запаморочення в окремих людей;

Рекомендації щодо забезпечення візуального контрасту:

- суміжні кольори повинні бути помітно різними. Рекомендовані комбінації кольорів:
  - чорний/білий
  - жовтий/чорний
  - коричневий/білий
  - темно-синій/білий
  - темно-червоний/білий
  - темно-фіолетовий/білий темно-зелений/білий
  - помаранчевий/чорний
- слід уникати комбінацій кольорів, які мають низький контраст:
  - жовтий/сірий
  - жовтий/білий
  - чорний/фіолетовий
  - червоний/чорний
  - сірий/білий
  - світло-блакитний/білий
- слід уникати комбінацій кольорів, які є особливо складними для сприйняття людьми з порушеннями сприйняття кольору
  - червоний/зелений
  - синій/зелений

Перевірити, чи є співвідношення кольорів контрастним, можна так: зробити фото співвідношення обраної пари кольорів в чорно-білому форматі. Якщо на фото можна побачити співвідношення обраних кольорів світлий-темний, відповідне співвідношення можна вважати умовно контрастним.

## Тактильні елементи доступності (тактильні смуги зовні та всередині, мнемосхема)

### Тактильні смуги

Тактильні смуги (ТС) призначені для орієнтування людей з порушенням зору – вони допомагають безпечно рухатися, попереджають про перепони або зміни маршруту. У закладах РГ тактильні смуги слід передбачати лише там, де вони дійсно допомагають, не перевантажують простір та не створюють плутанину чи небезпеку. Якщо простір закладу РГ невеликий і зрозумілий, краще забезпечити супровід персоналу замість надлишку тактильних елементів. Влаштування тактильних смуг у закладах РГ не є обов'язковим – особливо, якщо персонал готовий надати кваліфіковану допомогу і супровід гостям з порушенням зору. Слід пам'ятати, що функція ТС – допомагати зорієнтуватися, а не декорувати підлогу чи створювати нові бар'єри.

Спеціальні тактильні смуги (виготовлені зі спеціальних тактильних індикаторів поверхні) слід встановлювати лише у разі, коли відсутні яскраво виражені чи зрозумілі стандартні тактильні смуги (типові елементи середовища, які за своїми тактильними властивостями можуть виконувати функції тактильних смуг – килимові доріжки, стіни, плінтуси тощо);

- система направляючих тактильних смуг (стандартних і спеціальних) повинна:
  - відображати логіку пересування користувачів у просторі;
  - мати початкові та кінцеві точки, облаштовані попереджувальними або інформаційними ТС;
  - сполучати основні функціональні зони та елементи у просторі;
  - розроблятися для кожного простору індивідуально у відповідності до завдання на проектування, що враховує особливості організації простору, його типу та функціонального призначення;
- облаштування спеціальних тактильних смуг на прилеглий до закладу РГ території слід здійснювати згідно з вимогами ДБН з інклюзивності;
- облаштовувати ТС всередині закладу РГ може бути доцільно (але не обов'язково) у разі, якщо необхідно прокласти маршрут до конкретного об'єкта – наприклад:
  - від входу до зони обслуговування або каси самообслуговування (направляючі);
  - від входу до туалету, якщо він розташований у загальнодоступній зоні (направляючі);
  - перед сходами, ліфтами чи підйомниками (переджувальні).
- тактильні смуги недоцільно використовувати у вузьких проходах між столами чи біля барів – це може лише ускладнити пересування;
- спеціальні направляючі тактильні смуги можуть встановлюватися:
  - в приміщеннях площею від 150 м кв. (холи, вестибюлі, зони очікування) для позначення основних маршрутів (від

вхідної групи до стійки обслуговування/каси, ліфту, сходів тощо), якщо їхня площа перевищує 150 м кв.;

- якщо простір має складну геометричну конфігурацію;
- у коридорах (проходах), які мають ширину понад 7 м;
- якщо елементи інтер'єру розташовано далі ніж 3 м від направляючих тактильних смуг;
- ТС повинні бути контрастними відносно підлоги;
- ТС повинні виготовлятися з матеріалів, що запобігають ковзанню, бути надійно закріпленими та не створювати ризику перечепитися;

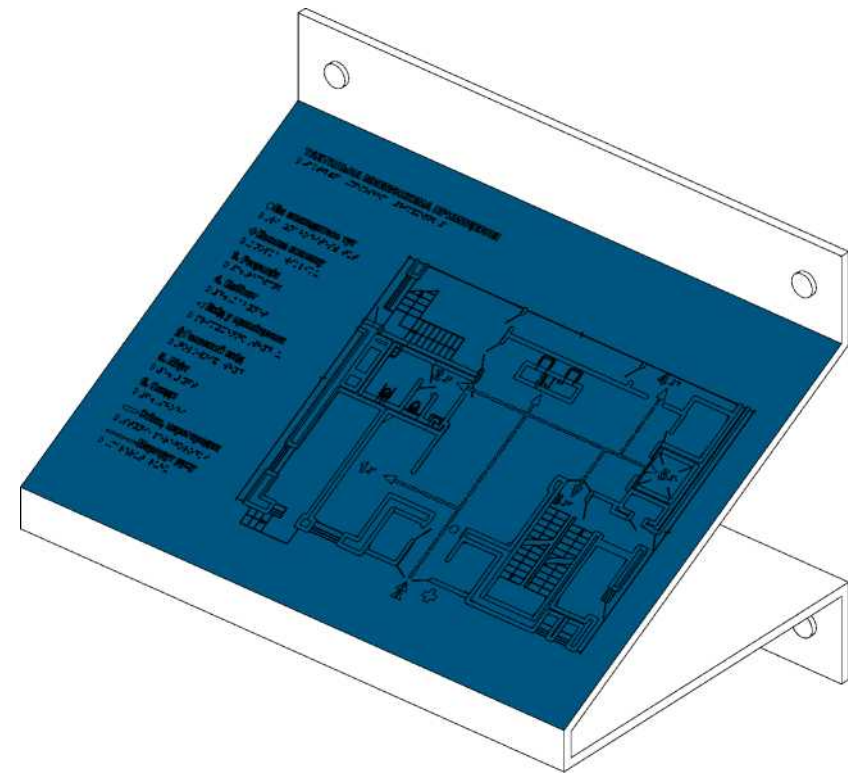
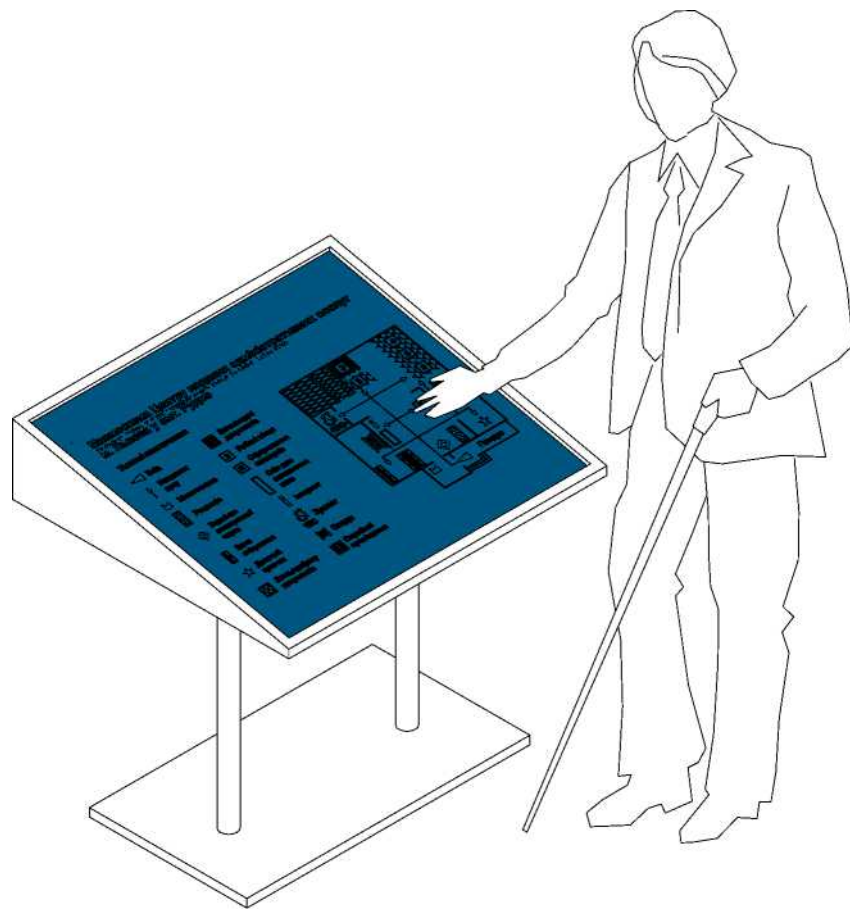
• при розробці системи тактильних смуг та для визначення оптимального місця їхнього розміщення рекомендовано отримати додаткову консультацію профільних фахівців з реабілітації людей з порушенням зору. Також рекомендовано долучити представників організацій осіб з інвалідністю та представників спільнот людей з порушенням зору.

## Мнемосхема

Мнемосхема – засіб забезпечення навігації (орієнтування) для осіб з порушенням зору, що містить основну інформацію для самостійного орієнтування у просторі незрячих гостей та гостей зі значним зниженням гостроти зору. На мнемосхемі у тактильному вигляді відображається план (схема) простору закладу РГ, місця розташування основних локацій (зон, приміщень) та шляхів евакуації, доповнені інформацією, виконаною шрифтом Брайля.

Основними вимогами до облаштування мнемосхеми є:

- розміщення у доступному та зрозумілому для МГН місці – переважно біля входу/виходу до будівлі, у тамбурі чи вестибюлі;
- мнемосхему слід встановлювати в один з таких способів:
  - на окремій стійці: горизонтально під кутом 20-30 градусів до підлоги, нижній край – на висоті 900 мм;
  - на стіні: нижній край – на висоті 1,1-1,3 м.
- в зоні розміщення мнемосхеми слід забезпечити рівномірне м'яке освітлення на рівні 350 люксів;
- при влаштуванні мнемосхеми необхідно уникати відблисків та віддзеркалень;
- легенда (умовні позначки) має бути розміщена в нижній частині мнемосхеми з вирівнюванням за лівим краєм, а також позначена локатором шрифту Брайля;
- орієнтація мнемосхеми має відповідати орієнтації простору;
- при розробці мнемосхеми та для визначення оптимального місця її розміщення рекомендується отримати додаткову консультацію профільних фахівців з реабілітації людей з порушенням зору. Також рекомендовано долучити представників організацій осіб з інвалідністю та представників спільнот людей з порушенням зору.



### 3.2 Інформаційні матеріали

Доступні інформаційні матеріали – запорука того, що з ними можуть ознайомитися всі гості. У текстових матеріалах, аудіоматеріалах та субтитрах слід використовувати формат простої мови та легкого читання, що включає базові вимоги до дизайну текстових матеріалів для покращення читабельності, а також передбачає:

- послідовність та структурованість текстів: стислий висновок перед детальними поясненнями;
- поділ тексту на приблизно однакові частини; додавання тексту, що пов'язує його різні частини тексту;
- використання змістовних заголовків та шрифтів, що легко читаються;
- забезпечення високого контрасту між текстом і фоном;
- використання коротких речень;
- використання простої лексики та широко вживаних слів – слід уникати жаргону, метафор, скорочень та складних термінів, а за необхідності їхнього використання – пояснювати їхній зміст;
- використання однакових слів для позначення одного поняття протягом усього тексту, без вживання синонімів, метафор, іншомовних слів, аббревіатур та скорочень;
- відмову від використання пасивного стану (граматичних конструкцій, в якій підмет є об'єктом дії, а не її виконавцем).

#### Друковані матеріали

При підготовці друкованих матеріалів (меню, барні та винні карти, плакати, оголошення тощо) слід подбати про те, щоб тексти були написані у легкому для читання, сприйняття та розуміння форматі – зокрема, з використанням простої мови. Це досягається за рахунок дотримання наступних вимог:

Вимоги до шрифтів:

- контрастне співвідношення фон/текст становить:
  - для шрифту розміром 12-14 пт – 4,5:1;
  - для шрифту 18 пт і більше – 3:1;

Для перевірки контрастності доцільно використовувати онлайн-інструменти, наприклад ColourContrast Checker;

- рекомендований розмір шрифту тексту – не менше 16 пт;

- інтервали у тексті:
  - між абзацами – не менше 2;
  - між рядками – не менше 1,5;
  - між словами – не менше 0,16;
  - між літерами – не менше 0,12;
- вирівнювання тексту – за лівим краєм;
- у дизайні друкованих текстових матеріалів слід уникати:
  - розміщення тексту на зображеннях, фото або тлі з візерунками;
  - використання курсиву, жирного шрифту та підкреслень;
  - різнокольорових шрифтів;
    - написання цілих речень ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ;
    - переносів одного слова на різні рядки;
    - макетування в 2 і більше стовпчиків;
    - розривання смислових блоків у заголовках та підзаголовках;
  - слід використовувати шрифти, що легко читаються, з однаковою товщиною та висотою літер, а також БЕЗ:
    - засічок (наприклад, Times New Roman);
    - тіней;
    - декоративних елементів;
    - курсиву
  - рекомендовані шрифти: Tahoma, Helvetica, Verdana, Arial (окрім Arial Narrow), Ubuntu, Calibri, Gill Sans MT та аналогічні;
  - рекомендовано структурувати текст з використанням маркерів, списків, блоків та піктограм.

Вимоги до змісту (формат простої мови та легкого читання):

- використовуються зрозумілі всім слова та вирази, а усі вжиті за потреби спеціальні терміни або маловідомі назви, аббревіатури та скорочення пояснюються, уточнюються та/або розшифровуються;
- іншомовні та написані іноземною мовою слова і вирази дублюються або перекладаються українською (наприклад, до позиції «Сендвіч BLT» слід додати розшифровку типу «сендвіч з беконом, листям салату та помідорами»);

- використовуються прості речення довжиною 10-15 слів, що займають не більше одного рядка та мають просту пунктуацію;
- одне речення виражає одну ідею, а складні та довгі речення розбиваються на простіші й коротші;
- відсутні речення із заперечними конструкціями – думки побудовано так, щоб вони мали форму ствердження;
- інформація розділяється на тематичні блоки та розміщується в логічній послідовності, а найважливіші фрагменти виділяються контрастним щодо тла кольором;
- відсутня надмірна деталізація;
- використовується однотонне тло;
- відсутній друк тексту на зображеннях, фотографіях, візерунках тощо;
- надається перевага чорним літерам на білому або світлому тлі – текст має бути контрастним відносно фону;
- відсутні курсиви, підкреслення, фраз та текстові блоки, надруковані повністю великими літерами;
- відсутні переноси та відступи абзаців;
- використовуються легкі для розуміння, прості ілюстрації та інфографіка;
- тексти вирівнюються за лівим краєм;
- використовуйте чіткі заголовки зі шрифтами, які дещо відрізняються за розміром і стилем від шрифту основного тексту;
- бічні поля є достатньо великими, щоб сторінка не виглядала перевантаженою;
- використовуються зображення високої якості, розмір яких достатній для розрізнення деталей та окремих елементів;
- при заміні кольорового друку на чорно-білий зображення залишаються чіткими та не втрачають якості;
- до використаних фотографій, зображень та інфографіки додається короткий текстовий опис.

Інформаційні матеріали, подані у форматі простої мови та легкого читання, слід позначати спеціальним символом:



© European Easy-to-Read Logo: Inclusion Europe. Більше інформації – [www.inclusion-europe.eu/easy-to-read](http://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read)

Усі позиції меню рекомендовано маркувати символами, що позначають дієтичні особливості та наявність алергенів. Такі символи (пiктограми) повинні бути монохромними, контрастними та мати розмір не менше 10x10 мм. У меню має бути легенда – пояснення значень символів (пiктограм), яку доцільно розмістити внизу сторінки або на окремому плакаті біля каси. В разі використання цифрових меню такі символи пiктограми повинні мати текстовий альтернативний опис (alt text) для користувачів екранних зчитувачів. Нижче наведемо приклади особливостей страв, що можуть маркуватися відповідними символами в меню:

| Дієтичні та харчові уподобання:                                                                                                 |                                                                                                                 | Алергени:                                                            |                                            | Харчова інформація / приготування:                            |                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Українською                                                                                                                     | Англійською                                                                                                     | Українською                                                          | Англійською                                | Українською                                                   | Англійською                              |
| Веганське<br>Вегетаріанське<br>Безлактозне<br>Безглютенове<br>Містить глюкозу<br>Містить цукор<br>Містить рибу<br>Містить м'ясо | Vegan Vegetarian<br>Lactose-free Gluten-free<br>Contains glucose Contains<br>sugar Pescatarian<br>Contains meat | Горіхи<br>Яйця Молочні<br>продукти<br>Морепродукти<br>Глютен<br>Риба | Nuts Eggs Milk<br>Shellfish Gluten<br>Fish | Заморожене Гостре<br>Органічне<br>Готується при<br>замовленні | Frozen Spicy<br>Organic Made to<br>order |

## **Розділ 4. Інклюзивність послуг**

Коректна комунікація – це спілкування мовою, в якій немає слів або фраз, які демонструють упереджене, стереотипне або дискримінаційне ставлення до людей чи груп. В основі коректної комунікації – визнання цінності людського різноманіття та повага до гідності іншої людини.

Чому важлива коректна комунікація?

1. Слова демонструють наше ставлення. Доброзичливі, поважні висловлювання створюють позитивне враження, підвищують рівень довіри та сприяють психо-емоційному комфорту.
2. Уникнення непорозуміння. Коректні формулювання та активне слухання допомагають уникнути конфліктів і помилок, дозволяють якнайкраще з'ясувати побажання та очікування гостя.
3. Задоволення наданими послугами. Коли спілкування є чітким, ввічливим і зрозумілим, гість відчуває турботу й повагу, що напряду впливає на рівень його задоволення та бажання повернутися.

### **Базові правила коректної комунікації**

Правило 1: Спочатку людина.

People-first language (або «мова, що ставить людину на перше місце») – це підхід до спілкування, який передусім підкреслює людську гідність, а не стан, інвалідність чи іншу характеристику людини. За такого підходу ми спершу називаємо людину, а потім – її ознаку, якщо вона взагалі є релевантною. Тобто людина не зводиться до свого стану, діагнозу чи іншої ознаки. У спілкуванні на першому місці має стояти слово, що позначає особистість – «гість», «гостя», «людина», «дитина», «жінка», «чоловік», «користувач», «користувачка» тощо.

Чому це важливо? По-перше, такий підхід підкреслює гідність і рівність – людина не визначається своєю інвалідністю. По-друге, ми зменшуємо стигму – мова формує сприйняття, а отже – і ставлення суспільства. По-третє, це відповідає кращим міжнародним практикам у сфері гостинності.

Але слід пам'ятати, що завжди можна запитати саму людину про те, як вона хоче, щоб про неї говорили.

Правило 2: Не перебільшуйте (називайте речі своїми іменами).

Люди з інвалідністю не «герої» лише через те, що живуть звичайне життя, працюють, навчаються чи подорожують. Так само не варто говорити про них як про «жертв», «страждених» чи «безпорадних». Тому необхідно уникати емоційно забарвлених,

драматичних або надмірно хвалебних висловів, коли говорите про людей з інвалідністю.

Чому це важливо? Перебільшення створює викривлений образ – або надмірного співчуття, або надмірного захоплення.

Це формує бар'єри в сприйнятті та не сприяє рівності.

Говоріть просто і нейтрально, називайте речі своїми іменами – без пафосу й без жалю. Так ви демонструєте повагу та ставите людину на рівні з усіма іншими.

**Правило 3: Не узагальнюйте.**

Не варто говорити про всіх людей з інвалідністю як про певну однорідну групу – у кожної людини є свої власні потреби, очікування, досвід, можливості й способи самовираження. Люди з інвалідністю – такі ж різні, як і всі інші. Узагальнення стирають індивідуальність і породжують стереотипи.

Чому це важливо? Коли ми кажемо «люди з інвалідністю не можуть...», «усі вони потребують допомоги», «вони герої» – ми позбавляємо людину права бути собою. Такі узагальнення формують хибні уявлення та можуть призводити до дискримінації.

Тому не узагальнюйте – конкретизуйте. Говоріть про факти, ситуації чи окремі приклади, а не про «всіх» одразу. Це допомагає уникати стереотипів та упередженого ставлення, сприяє повазі до різноманіття та особистого досвіду кожного і кожної.

### **Як правильно говорити**

| Некоректно                                                                         | Коректно                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Людина з особливими потребами / обмеженими можливостями / нюансами / особливостями | Людина з інвалідністю                                                                                                                     |
| Інвалід, каліка, неповносправний                                                   | Людина з інвалідністю                                                                                                                     |
| Сліпий, людина з вадами зору                                                       | Незрячий / незряча, людина з порушенням зору                                                                                              |
| Глухий, людина з вадами слуху                                                      | Людина з порушенням слуху / глуха людина*<br>*частина спільноти людей з порушенням слуху наполягає на використанні терміну «глухий/глуха» |
| Даун                                                                               | Людина із синдромом Дауна                                                                                                                 |
| Аутист                                                                             | Людина з РАС (розладом аутистичного спектру)                                                                                              |

|                                                                        |                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Прикутий до візка, спинальник, шийник, візочник, колясочник            | Людина, яка користується кріслом колісним                                                                             |
| Людина, яка страждає на діабет / епілепсію, діабетик, епілептик        | Людина, яка має діабет / епілепсію або<br>Людина, яка живе з діабетом / епілепсією                                    |
| Ампутант, безногий / безрукий, людина з ампутацією                     | Людина з ампутованою кінцівкою рукою / ногою або<br>людина, яка користується протезом                                 |
| Нормальна людина                                                       | Людина без інвалідності                                                                                               |
| ПТСР-ник, травматик                                                    | Людина з ПТСР, людина з посттравматичним стресовим розладом                                                           |
| Жертва насильства                                                      | Людина, яка пережила насильство, постраждала / постраждалий від                                                       |
| Жертва полону                                                          | Людина, яка пережила полон / повернулася з полону                                                                     |
| Мати-одиначка, батько-одинак                                           | Мати / батько, що самостійно виховує дитину                                                                           |
| Людина поважного віку, літня людина, пенсіонер / пенсіонерка, бабуса / | Людина старшого віку                                                                                                  |
| Візок, коляска, крісло колясне                                         | Крісло колісне                                                                                                        |
| Мова жестів                                                            | Жестова мова                                                                                                          |
| Попри свій стан, він веде повноцінне                                   | Він навчається / працює / займається спортом / подорожує                                                              |
| Вона прикута до візка, але не впадає у відчай                          | Вона користується кріслом колісним                                                                                    |
| Незрячий герой подолав усі труднощі                                    | Незряча людина здобула освіту та реалізувалася у професії                                                             |
| Люди з інвалідністю не працюють                                        | Деякі люди з інвалідністю стикаються з бар'єрами у працевлаштуванні                                                   |
| Усі вони потребують сторонньої                                         | Частині людей може бути потрібна допомога, інші – цілком самостійні                                                   |
| Люди з порушенням слуху не розуміють мови                              | Деякі люди з порушенням слуху користуються жестовою мовою, інші – читають по губах або використовують слухові апарати |

## Пам'ятка з коректної комунікації

- Питайте, як людині зручно. Якщо є сумніви – краще уточнити, ніж припускати.
- Не робити акцент на інвалідності, якщо це не суттєво. Людина з інвалідністю не завжди хоче, щоб це було головною темою розмови.
- Говоріть з повагою – без надмірного співчуття та героїзації. Не слід вживати фраз типу «він такий молодець попри свою інвалідність».
- Уникайте узагальнень. Уникайте виразів на кшталт «всі люди з інвалідністю мають мінімальні доходи» або «ніхто з людей старшого віку не користується смартфоном».
- Наша мета – рівність, а не жалість. Коректна мова формує безбар'єрне мислення.

## Базові правила коректної взаємодії

Мета коректної взаємодії з гостями – зокрема, з тими, хто має інвалідність – забезпечити максимальний рівень комфорту та якості послуг у закладі РГ. Для цього слід дотримуватись наступних рекомендацій:

- При спілкуванні завжди дотримуйтеся правил коректної комунікації та звертайтеся безпосередньо до людини.
- Пам'ятайте, що не всі порушення здоров'я є видимими, і тому може бути неочевидно, яка саме або чому саме потрібна допомога.
- Завжди запитуйте, яка допомога потрібна людині – ніколи не робіть припущень на підставі віку або зовнішнього вигляду людини.
- Якщо людина здається вам невпевненою або розгубленою, слід задавати конкретні питання на кшталт: «Чи можу я вам допомогти обрати страву чи напій?». В окремих випадках може бути доречним поставити такі питання у письмовому вигляді – тому варто завжди мати наготові блокнот та ручку.
- Кожна людина є особистістю. Тому не слід ображатися, якщо вона відмовляється від вашої допомоги. Продовжуйте з повагою пропонувати допомогу іншим людям.
- При першому контакті ніколи не торкайтеся людини або її ДЗР, якщо людина не попросила про допомогу, яка вимагає фізичного контакту, і не надала вам на це явно вираженого дозволу.
- Завжди запитуйте про необхідні коригування – чи потрібно змінити щось для підвищення комфорту.
- Прагніть бути дружніми не тільки до людей, а й до тварин. Наявність миски для собак зробить перебування комфортним для чотирилапих друзів. Це особливо важливо для людей, які користуються собаками-помічниками (service dogs). Водночас пам'ятайте, що не можна взаємодіяти з такими собаками без дозволу. Спілкуйтесь тільки з власником собаки, але переконайтесь, що собака-помічник має достатньо місця для розміщення поряд із власником.

## Практичні поради за типами порушень

| Тип порушення                               | Ключові поради                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Люди з порушеннями опорно- рухового апарату | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Переконайтеся, що проходи у залі вільні від перешкод.</li> <li>– Запропонуйте варіанти вільних місць, що відповідають вимогам доступності.</li> <li>– Якщо гість погоджується з пропозицією допомоги або просить про допомогу – завжди запитуйте, як саме це зробити. Ніколи не торкайтеся крісла колісного або інших ДЗР без дозволу.</li> <li>– Не вживайте фраз типу «поставимо вас десь осторонь, щоб не заважали» – вони принижують гідність.</li> </ul>                                                                                                                                                                              |
| Люди з порушенням слуху                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Звертайтеся безпосередньо до гостя, дивіться в обличчя, не закривайте рот руками.</li> <li>– Говоріть чітко, звичайним тоном – кричати не потрібно.</li> <li>– У разі виникнення труднощів – запропонуйте комунікувати письмово. У нагоді стане блокнот або екран мобільного пристрою.</li> <li>– За наявності у закладі РГ індукційної петлі – запропонуйте скористатися цим пристроєм.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                        |
| Люди з порушенням зору                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Привітайтеся, назвіть себе і запропонуйте супровід до столика.</li> <li>– Якщо гість погодився на пропозицію супроводу, запропонуйте взяти вас під руку або вище ліктя. В жодному разі не хапайте людину за лікоть.</li> <li>– Під час руху описуйте простір навколо, попереджайте про зміну напрямку руху та будь- які перешкоди: «Ліворуч – барна стійка, а зараз ми будемо повертати праворуч».</li> <li>– За наявності – пропонуйте меню шрифтом Брайля, збільшеним шрифтом або в електронному вигляді.</li> <li>– Спитайте в людини про дієтичні особливості та попередьте про наявність алергенів у тих чи інших стравах.</li> </ul> |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Люди з інтелектуальними або когнітивними порушеннями | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Говоріть повільно, простими словами, без складних конструкцій.</li> <li>– За необхідності щось уточнити, задавайте питання по одному та ввічливо очікуйте на відповіді.</li> <li>– Підтримуйте спокійну атмосферу, без поспіху та метушні.</li> <li>– За можливості зверніть увагу гостя на візуальні підказки: фото страв, символи, що позначають дієтичні особливості та наявність алергенів.</li> <li>– Якщо людина вагається – допоможіть їй визначитися: «Ця страва не гостра, багато хто її обирає».</li> </ul>                                                                |
| Люди з порушеннями мовлення                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Будьте терплячими, не перебивайте та не намагайтеся завершити думку людини замість неї.</li> <li>– Якщо не зрозуміли – перепитайте спокійно:</li> <li>– «Вибачте, повторіть, будь ласка».</li> <li>– Не вдавайте, що зрозуміли, якщо це не так. Перепитайте.</li> <li>– Не соромтесь запропонувати письмове спілкування - за допомогою блокноту чи екрану мобільного пристрою.</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |
| Ветерани та ветеранки, військові                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ветерани і ветеранки можуть мати невидимі або часткові порушення (травми, ПТСР, ампутовані кінцівки, порушення слуху та зору). Будьте максимально уважні і делікатні.</li> <li>– Не розпитуйте про досвід служби чи поранення.</li> <li>– Уникайте гучних звуків, різких перепадів освітлення, шумних місць – це може спричинити тривогу.</li> <li>– Запропонуйте спокійне місце у залі, де можна сісти спиною до стіни.</li> <li>– Говоріть спокійно, чітко, без емоційного тиску.</li> <li>– Якщо людина нервує – запропонуйте воду, спокійно запитайте, чим допомогти.</li> </ul> |

## **Організаційні рекомендації для закладу РГ**

- Навчайте команду. Проводьте тренінги щодо правил коректної комунікації та взаємодії, травмо-інформованого підходу до спілкування, доступності у внутрішніх та зовнішніх комунікаціях закладу РГ.
- Підвищуйте доступність. Забезпечте безбар'єрність закладу РГ (вхід, шляхи руху та простір всередині, посадкові місця, вбиральня, інформаційні таблички, екрани тощо).
- Зробіть доступне меню. Підготуйте різні формати меню – зі шрифтом Брайля, зі збільшеним шрифтом та ілюстраціями, електронне тощо.
- Впроваджуйте політику безбар'єрності. Впровадьте внутрішню політику (стандарт) для забезпечення доступної, інклюзивної, гендерно чутливої роботи закладу РГ, заснованої на принципах поваги та підтримки.
- Розповідайте про безбар'єрність закладу РГ. Надайте публічно інформацію про доступність вашого закладу та послуг для всіх – створіть окремий розділ на веб-сайті, зробіть публікації в соціальних мережах, внесіть відповідні дані на відкриті платформи (наприклад, Карти Google та Mapy безбар'єрності від ЛУН Місто)

Директор Департаменту просторового  
планування територій та архітектури

Євген ПЛАЩЕНКО