



Генеральная ассамблея

Двадцатая сессия

Виктория-Фоллс, Замбия/Зимбабве, 24-29 августа 2013 г.

Пункт 10 предварительной повестки дня

A/20/10 II)

Мадрид, 11 июня 2013 г.

Язык оригинала: английский

Деятельность Всемирного комитета по этике туризма

Часть II:

I. Рекомендации ЮНВТО по туризму, доступному для всех (2013)

1. В контексте трехстороннего соглашения, подписанного между ЮНВТО, Фондом ONCE и Европейской Ассоциацией по доступному туризму (ENAT), была подготовлена обновленная версия документа Рекомендации ЮНВТО по туризму, доступному для всех 2005 года для представления на рассмотрение 20-й сессии Генеральной ассамблеи ЮНВТО в целях его утверждения (прилагается к настоящему документу).

2. В сотрудничестве с теми же партнерами и Испанским фондом ACS, ЮНВТО также завершает подготовку Руководства "Туризм, доступный для всех", которое должно быть опубликовано в конце 2013 года. Это Руководство призвано служить новым инструментом оказания помощи участникам туристского процесса в том, чтобы сделать их туристические направления, объекты и услуги еще более доступными.

II. Меры, которые надлежит принять Генеральной ассамблее

3. Генеральной Ассамблее предлагается утвердить и поддержать разработанные ЮНВТО и прилагаемые к настоящему документу Рекомендации "Туризм, доступный для всех".



Приложение. Рекомендации ЮНВТО по туризму, доступному для всех (2013)

(Обновление рекомендаций Генеральной ассамблеи ЮНВТО 2005 года «Туризм, доступный для всех», учитывающее положения Конвенции о правах инвалидов ООН 2007 года)

"Доступность - это центральный элемент любой ответственной и устойчивой туристской политики. Это и императив прав человека и исключительная деловая возможность. Кроме того, мы должны ценить тот факт, что доступный туризм приносит блага не только инвалидам или лицам, имеющим особые потребности; он приносит блага всем нам".

Талеб Рифаи, Генеральный секретарь ЮНВТО

I. ВВЕДЕНИЕ

1. Индустрия путешествий и туризма превратилась в самую крупную и быстро растущую в мире, и из года в год этот рост устойчиво продолжается. Учитывая, что в 2012 году путешествия совершили 1 миллиард международных путешественников, страны все активнее развивают туризм в рамках своих национальных стратегий развития как эффективную движущую силу экономического роста и инклюзивного развития, обеспечивающего рабочие места и благосостояние сообществ.ⁱ
2. Предоставление безопасного, удобного и экономичного транспорта и другой связанной с туризмом инфраструктуры является ключевым фактором успеха туризма. Из-за инфраструктуры, не обеспечивающей надлежащим образом потребности инвалидов, включая маленьких детей и людей пожилого возраста, многие турнаправления не попадают на этот перспективный рынокⁱⁱ. В то же время, учитывая, как устроена наша среда, транспортные системы и услуги, инвалиды и люди, испытывающие трудности при передвижении или с получением доступа к информации, часто не могут свободно совершать путешествия как другие граждане.
3. Существует множество проблем с обеспечением доступности, которые могут отражаться на посетителях в любой точке маршрута, будь то доступ к информации, местному транспорту, размещению, экскурсиям и/или участию в культурных либо спортивных мероприятиях, как в качестве зрителей, так и участников.
4. ЮНВТО знает об этой ситуации начиная с Генеральной ассамблеи 1991 года, когда были приняты первые рекомендации по продвижению доступного туризма, которые позднее, в 2005 году, были пересмотрены.
5. После ратификации Конвенции Организации Объединенных Наций о правах инвалидов (UN CRPD, 2007) повышенное внимание стало уделяться обязательствам сектора туризма обеспечить инвалидам возможность осуществлять свое право на отдых, туризм и занятия спортом на тех же условиях, что и другие люди. Государства-участники Конвенции должны проявить инициативу и направить усилия государственного и частного секторов на то, чтобы сделать туризм доступным для всех граждан.
6. Как указывается в документе «Декларация по упрощению туристских путешествий» ЮНВТО, принятом ее Генеральной ассамблеей в резолюции A/RES/578 (XVIII) от 2009 годаⁱⁱⁱ, упрощение туристских путешествий для лиц с ограниченными физическими возможностями

является важнейшим элементом любой политики развития ответственного туризма. Таким образом, актуализация проблем инвалидности, как составной части соответствующих стратегий устойчивого развития, обеспечит распространение сферы действия туристской политики и практики на инвалидов и придаст импульс развитию справедливого и доступного туризма для всех.

7. Отныне в индустрии туризма будут признаваться равные права инвалидов на туристские услуги и возможности: самостоятельные путешествия, доступные услуги, подготовленный персонал, достоверная информация и инклюзивный маркетинг. Учитывая рост спроса на туризм, доступный для всех, он теперь рассматривается как возможность, а не как обязанность. Если индустрия туризма стремится сохранять и повышать уровень качества, устойчивости и конкурентоспособности, она должна поддерживать и развивать туризм, доступный для всех, потому что он приносит пользу всем. С ростом числа людей получающих возможность путешествовать, в индустрии туризма растет число посетителей, увеличивается продолжительность сезона и возрастают доходы. Общество в целом получает выгоды от появления новых возможностей для трудоустройства, увеличения налоговых поступлений и доступной среды как для местных жителей, так и для посетителей^{iv}.
8. В этом контексте, туризм, доступный для всех, означает не только обеспечение доступа инвалидам, но и создание спроектированных на основе универсального дизайна сред, способных оказывать поддержку людям с временно ограниченными физическими возможностями, семьям с маленькими детьми, стареющему населению, которое продолжает расти, а также создание более безопасной среды для служащих на работе^v.
9. Согласно Всемирной организации здравоохранения (2011) в мире насчитывается около 1 млрд. инвалидов. Это составляет приблизительно 15 % от общего количества людей в мире, имеющих физические, умственные ограничения или расстройства органов чувств^{vi}.
10. Кроме того, в мире происходит быстрое старение населения. В 2009 году число людей старше 60 лет составило более 730 млн. человек, или 10 % всего населения земли^{vii}, и возросло с 2000 года более чем на 20 %. К 2050 году число людей старше 60 лет будет составлять 20 % мирового населения, из которых одна пятая часть будут иметь возраст старше 80 лет^{viii}.
11. Вследствие старения населения в промышленно развитых странах растет доля способных путешествовать инвалидов, повышающих спрос на доступную среду, транспорт и услуги, способствующий увеличению рыночной стоимости сегмента доступный туризм. Большая часть людей пожилого возраста имеет значительные доходы и желание путешествовать как в своих странах, так и за границей, и, как правило, расходует на эти цели больше средств по сравнению с другими туристами^{ix}. Поскольку многие инвалиды и люди пожилого возраста не работают, у них есть возможность путешествовать в течение года, что способствует сокращению сезонности спроса, представляющего проблему для многих турнаправлений.

Кроме того, ряд проведенных в Австралии, Соединенных Штатах и Европейском союзе исследований показали, что туристы-инвалиды становятся важной частью туристического рынка. Например, доля австралийских туристов-инвалидов составляет, по оценкам, приблизительно 11 % от общего количества туристов.^x

Великобритания указала в своем обзоре по туризму за 2009 г., что 12 % всех людей, совершивших путешествие внутри страны (по крайней мере одна ночевка вне дома), были

инвалидами или имели долгосрочные проблемы со здоровьем. Эти туристы также останавливались в посещаемых местах на более длительный период времени и в среднем тратили больше средств.^{xi}

Исследования в Соединенных Штатах показали, что американские взрослые инвалиды или люди, испытывающие трудности при передвижении, ежегодно тратят в среднем 13.6 млрд. долл. США на путешествия^{xii}.

12. Уделяемое сегодня пристальное внимание рынку доступного туризма - это вызов глобальной индустрии путешествий в том, что касается улучшения политики и мобилизации инвестиций в целях осуществления необходимых усовершенствований по всем направлениям деятельности на краткосрочную и долгосрочную перспективу.
13. Впрочем, если использовать правильный подход, сектор туризма также имеет уникальную возможность оказать услугу важному и растущему рынку, завоевать новых клиентов и увеличить доходы в то время, когда другие сегменты рынка могут слабесть.

II. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

14. Традиционно, инвалидность считалась медицинским или биологическим состоянием, приписываемым конкретному человеку, некой дисфункцией, которую следовало исправлять путем лечения или восстановления. В соответствии с этим подходом именно инвалид подлежит изменению или корректровке.
15. В настоящее время учитываются социальные аспекты инвалидности. Можно задать вопрос о том, как общества создают барьеры для инвалидов и как эти барьеры могут быть устранены. В этом контексте Конвенция ООН о правах инвалидов признает инвалидность аспектом прав человека и идентифицирует ее скорее как социальный конструкт, а не присущую человеку особенность. Она делает упор на устранении социальных барьеров, будь то архитектурные, правовые, организационные барьеры или просто предубеждение и враждебность. Кроме того, в связи с пропорциональным увеличением стареющего населения начинает стираться четкое различие между инвалидами и неинвалидами. Для целей настоящего документа будут применены существующие определения ООН.

A) Инвалидность

16. Инвалидность является результатом взаимодействия, которое происходит между имеющими нарушения здоровья людьми и отношенческими и средовыми барьерами, и которое мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими^{xiii}.
17. Понимание инвалидности как взаимодействия означает, что инвалидность это социальный конструкт, а не особенность человека.

B) Лица с ограниченными физическими возможностями

18. Для целей настоящего документа термин "инвалид" означает любого человека, которому средовые и отношенческие барьеры мешают наравне с другими принимать полноценное и эффективное участие в жизни общества, совершать путешествия и иметь доступ к услугам по размещению и другим туристским услугам^{xiv}.

19. К инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями. В эту группу, учитывая их проблемы с получением доступа к туристским продуктам и услугам, также можно включить людей с временной инвалидностью, людей, временно пользующихся костылями, пожилых людей, людей с багажом, маленьких детей, людей высокого или малого роста, людей крупного или мелкого телосложения^{xv}.

С) «Туризм, доступный для всех»^{xvi}

20. Это - форма туризма, предусматривающая процесс сотрудничества участников туристского процесса, позволяющая людям, имеющим потребности в доступе, в том числе связанном с мобильностью, зрением, слухом и когнитивными функциями, функционировать независимо, справедливо и с достоинством путем предоставления им разработанных на основе принципов универсального дизайна продуктов туризма, услуг и сред.

Д) Дискриминация по признаку инвалидности^{xvii}

21. «Дискриминация по признаку инвалидности» означает любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области. Она включает все формы дискриминации, в том числе отказ в разумном приспособлении.

Е) Разумное приспособление

22. «Разумное приспособление» означает внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Ф) Универсальный дизайн

23. «Универсальный дизайн» означает дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. «Универсальный дизайн» не исключает ассистивные устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо.
24. Он поощряет сдвиг в направлении ориентированного на пользователя дизайна посредством использования целостного подхода и преследования цели удовлетворения потребностей инвалидов независимо от изменений, которые могут произойти в течение их жизни. Следовательно, универсальный дизайн – это концепция, которая выходит за рамки проблем простой доступности зданий для инвалидов и которая должна стать неотъемлемой частью политики и планирования во всех аспектах общества^{xviii}.

III. СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ. ИНФРАСТРУКТУРА И УСЛУГИ

25. В этих рекомендациях указываются надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая

информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, сельских, так и прибрежных районах.

26. Доступность должна присутствовать во всей цепочке туристских услуг, а связи между всеми туристскими объектами, услугами и видами деятельности должны быть четко спланированы и проверены. Элементы цепочки туристских услуг включают в себя:

- A. Управление турнаправлениями
- B. Туристская информация и реклама (Подготовка, информирование и бронирование)
- C. Городская и архитектурная среда
- D. Виды транспорта и аэровокзальные комплексы.
- E. Размещение, общественное питание и конференции
- F. Культурные виды деятельности (музеи, театры, кино, и другие)
- G. Другие виды туристской деятельности и мероприятия

A) Управление турцентрами

27. Органы управления турцентрами и администрации должны проводить политику доступного туризма, в которой предусматривается комплекс принципов и причин, объясняющих, почему необходима доступность в туризме, чтобы можно было оценивать услуги и идентифицировать требуемые изменения.
28. Концепция доступного туризма турцентра региона, области или района должна предусматривать необходимые доступные услуги, инфраструктуру и транспорт в целях создания разнообразной, стимулирующей и легкодоступной среды. Следует избегать рекламирования в качестве доступных туристских достопримечательностей или объектов размещения, расположенных в недоступных районах без транспортных возможностей или связей с другими посещаемыми туристами местами.

B) Туристская информация и реклама (Подготовка, информирование и бронирование)

29. а) В туристской литературе и других рекламных материалах, используемых в туризме, должны ясно указываться доступные услуги и объекты, предпочтительно обозначенные легко понятными международными символами. Информацию для туристов-инвалидов следует, по возможности, включать в общую туристскую информацию.
- б) В рекламных материалах, при наличии возможности, следует указывать, как связаться с учреждением через доступные средства связи (текстовый телефон, факс или электронная почта), и доступна ли эта информация в альтернативных форматах.
- с) В местах приема туристов (туристских центрах) должен предоставляться перечень всех услуг и объектов в данном районе, предназначенных для туристов-инвалидов. В перечнях услуг и объектов, предназначенных для туристов-инвалидов, должны указываться, как правило, пункты ремонта и замены протезов и специального оборудования, ветеринарные клиники для служебных животных, а также поставщики и центры предоставления специализированных медицинских услуг.

d) Системы бронирования должны содержать ясные указания на степень доступности услуг и объектов, которые рекламируются для туристов-инвалидов, с целью обеспечения точности информации и облегчения порядка бронирования.

e) Системы бронирования должны быть доступны всем категориям туристов для самостоятельного использования в интерактивном режиме. С этой целью интернет сайты и иные системы бронирования должны создаваться таким образом, чтобы ими мог пользоваться любой человек, опираясь на Руководящие принципы доступа к сетевому контенту (WCAG), размещенные по адресу www.w3c.org.

f) Учреждения, отвечающие за прием и рассмотрение жалоб потребителей, должны регистрировать и удовлетворять на основе соответствующей процедуры все жалобы, касающиеся непредоставления услуг и объектов, о наличии которых говорится в соответствующей рекламе.

C) Городская и архитектурная среда

30. Ниже приводятся общие требования к туристским предприятиям и объектам.

i. Стоянки^{xix}

31. a) Должны иметься специальные места для стоянки автотранспортных средств инвалидов, которые должны быть соответствующим образом обозначены и размещаться как можно ближе к входу/выходу из здания или туристского объекта. Необходимо организовывать наблюдение за этими стоянками для того, чтобы их не использовали неинвалиды.

b) Должны иметься специально оборудованные пункты высадки и посадки туристов, расположенные как можно ближе к входу/выходу из здания или туристского объекта, облегчающие приезд и отъезд пассажиров-инвалидов. Необходимо организовывать наблюдение за этими пунктами, чтобы их не загромождали посторонние транспортные средства и предметы.

c) Индивидуальные места на автостоянках должны быть достаточно широкими, чтобы пассажиры-инвалиды могли легко передвигаться между машинами и инвалидными колясками; они должны быть расположены таким образом, чтобы лица, пользующиеся колясками, костылями или протезами, не были вынуждены обходить автомашины. Подходы к зданию или объекту должны быть безопасными для всех пешеходов.

ii. Коммуникации

32. Следует по выбору принять и содействовать использованию в официальных сношениях: жестовых языков, азбуки Брайля, усиливающих и альтернативных способов общения и всех других доступных способов, методов и форматов общения инвалидов^{xx}.

33. Телефоны и другие системы связи общего пользования должны проектироваться и устанавливаться в предназначенных для общественного пользования местах, чтобы ими мог пользоваться любой человек вне зависимости от роста, трудностей при передвижении или сенсорных нарушений. Для этого следует учитывать высоту расположения аппаратов, удобный и свободный доступ к ним, звуковое усиление, способ подачи информации и т.д.

iii. Система обозначений

34. а) Стойки информации, заезда и продажи билетов должны быть ясно обозначены и оборудованы для использования лицами с ограниченной подвижностью и расположены максимально близко ко входу.
- б) Объявления должны быть как визуальными (надписи на электронных табло или на больших видеозэкранах), так и голосовыми (с предварительным звуковым сигналом).
- с) Доступные услуги и объекты должны быть ясно обозначены понятными символами, достаточно крупными и выделяющимися на контрастном цветовом фоне.
- д) Информация, предназначенная для широкой публики, должна предоставляться инвалидам своевременно, без дополнительной платы, в доступных форматах и с использованием технологий, учитывающих разные формы инвалидности.
- е) Система пожарной сигнализации должна издавать визуальные и звуковые сигналы. Аварийные выходы должны быть четко обозначены и хорошо освещены; рекомендуется иметь на объектах карты, ясно показывающие места сбора и пункты эвакуации, если таковые имеются.

iv. Горизонтальное передвижение

35. Должны быть приняты эффективные меры с тем, чтобы обеспечить инвалидам возможность максимально свободно передвигаться по объекту.
36. В главных коридорах и проходах не должно быть физических и визуальных барьеров, и они должны быть такой ширины, которая позволяет свободный проезд двух инвалидных колясок, в противном случае следует предусмотреть зоны разъезда.

v. Вертикальное передвижение

Лифты

37. В многоэтажных зданиях должно иметься необходимое число лифтов достаточно большого размера, чтобы человек в инвалидной коляске мог легко въезжать и передвигаться. Они должны быть специально разработаны и оборудованы (расположение кнопок, применение азбуки Брайля, звуковые сигналы и текстовые обозначения) таким образом, чтобы ими могли легко пользоваться люди в инвалидных колясках и слепые. Они должны быть также оборудованы системами аварийной сигнализации, доступными для лиц с ослабленным слухом.

Лестницы и пандусы

38. Полы в застроенной среде должны по возможности быть одного уровня и оборудованы пандусами в местах, где имеется разница в уровнях пола между этажами. В случае необходимости следует предусматривать специальные пандусы, лифты или подъемники с платформой.

vi. Санитарные объекты общего пользования

39. Туалетные кабины и умывальники для инвалидов должны быть расположены там же, где обычные общественные туалеты. Туалетные кабины для инвалидов должны быть достаточно просторны и снабжены необходимыми техническими приспособлениями для пересаживания из инвалидной коляски на сидение унитаза и обратно. Кроме того, следует предусмотреть свободный и удобный доступ к таким туалетным кабинам и умывальникам, а также соответствующим образом спроектированные краны и смывные устройства. Они должны быть оборудованы системой, позволяющей находящимся в туалетных кабинах людям находить и пользоваться аварийным освещением и выключателями.

vii. Цены

40. Поставщики туристических услуг по мере возможности должны предлагать соответствующую инфраструктуру и услуги посетителям-инвалидам. Затраты на осуществление мер по обеспечению физической доступности должны включаться в бюджет по статье эксплуатационные расходы или работы по благоустройству.
41. Дополнительные затраты, требуемые для предоставления доступных услуг и объектов, не должны влечь за собой увеличение расценок для клиентов-инвалидов.

D) Виды транспорта

i. Виды транспорта

42. а) Пассажирские транспортные средства, включая арендуемые частные транспортные средства, автобусы, такси, трамваи, фуникулеры (канатные дороги), поезда, пригородные паромы и круизные суда должны быть спроектированы таким образом, чтобы обеспечивать предоставление инвалидам или людям с ограниченной мобильностью безопасные, удобные и справедливые транспортные услуги.
- б) При подаче информации пассажирам до или во время поездки должны учитываться потребности людей с сенсорными нарушениями и она должна представляться в визуальной и звуковой формах. Информация для пассажиров и процедуры аварийной эвакуации должны предоставляться в альтернативных форматах, включая жестовый язык и в письменном виде.

ii. Вокзалы, аэропорты и аналогичные объекты

43. а) Пассажирам-инвалидам должен быть обеспечен свободный доступ ко всем транспортным услугам, чтобы они могли добираться до аэропортов, вокзалов и других аналогичных объектов и выезжать с них.
- б) Полы в аэровокзальных комплексах должны по возможности быть одного уровня и оборудованы пандусами в местах, где между уровнями полов существует разница. В случае необходимости следует предусматривать специальные пандусы, лифты или подъемники с платформой.
- с) Подача информации должна осуществляться таким образом, чтобы быть доступной для лиц с сенсорными нарушениями. Соответственно, сообщения должны передаваться в

визуальной и звуковой формах, рассчитанных для наилучшего восприятия с учетом внешних шумов, освещения и контрастного фона текстовых сообщений.

d) Информация должна быть доступной в альтернативных каналах коммуникации (вебсайты или приложения для мобильных устройств).

e) Пешеходные переходы должны быть оборудованы светофорами со звуковыми и визуальными сигналами, чтобы люди с ослабленным зрением или слухом могли безопасно переходить их.

f) Следует обеспечивать как можно более легкий доступ к транспортным средствам и возможность получения помощи, когда это необходимо.

g) Люди в инвалидных колясках, которым для посадки на транспортное средство необходимо переместиться в специальные погрузочные кресла (например, чтобы сесть в самолет), должны иметь возможность сделать это максимально близко к транспортному средству; при этом их инвалидные коляски необходимо загружать, хранить, транспортировать и выгружать таким образом, чтобы они не оказались повреждены и были готовы к использованию сразу по прибытии в пункт назначения или транзита.

iii. Важные дороги

a) На основных транспортных магистралях и в частности, платных автомобильных дорогах, через равные отрезки пути должны быть оборудованы остановки для отдыха, где предоставляются услуги и имеются объекты, включая туалеты и телефоны экстренного вызова помощи, доступные для всех и, в первую очередь путешественников-инвалидов.

E) Объекты размещения, пункты общественного питания и помещения для проведения конференций

i. Объекты размещения

44. a) Объекты размещения должны располагать разумным количеством номеров, в которых могут легко и без посторонней помощи размещаться инвалиды.

b) Адаптированные для инвалидов номера должны, по мере возможности, находиться в местах, облегчающих принятие мер эвакуации и доступ к запасным выходам.

c) Эти номера должны быть спроектированы таким образом, чтобы пользователи могли удобно и свободно перемещаться в них, пользоваться удобствами и средствами связи. Это же относится к ванным комнатам, террасам или примыкающему наружному пространству, при их наличии.

d) С этой целью следует предусмотреть наличие достаточного свободного места и необходимые технические приспособления для легкого и безопасного выполнения любых действий. Конструкция приборов и различных приспособлений должна учитывать принципы универсального дизайна.

e) Такие комнаты и инфраструктура объекта размещения должны быть оборудованы системами аварийного оповещения и связи со службой регистрации и обслуживания гостей,

которые приспособлены для глухих клиентов.

f) Такие объекты размещения должны принимать собак-поводырей и обеспечивать для них предметы первой необходимости в целях облегчения их пребывания.

g) Вышеуказанные рекомендации также относятся к оборудованию кемпингов, особенно в отношении обеспечения доступа в туалеты и ванные комнаты, а также в отношении систем аварийного оповещения.

ii. Пункты общественного питания

45. Надлежащее число ресторанов, кафетериев, кафе и баров в туристской зоне должно иметь оборудование для инвалидов: соответствующие входы и мебель, предназначенную для пользования инвалидами в колясках, стойки различной высоты, специально оборудованные туалеты, меню, напечатанное крупным четким шрифтом, в т.ч. шрифтом Брайля или в альтернативных форматах (вебсайты или приложения для мобильных устройств) и т.д.

46. Меню должны включать дополнительные варианты для людей с различными видами пищевой непереносимости. (Например: диабетики, люди с нетерпимостью к глютену, и т.д.)

47. Такие объекты должны быть ясно обозначены, чтобы их можно было легко находить.

iii. Помещения для проведения конференций

48. В дополнение к вышеупомянутым характеристикам используемых туристами зданий (входы, телефоны, туалеты, системы обозначений, лифты, автостоянки и т.д.), помещения для проведения конференций должны быть оборудованы специальными посадочными местами или местами для размещения инвалидов в колясках, а также специальными наушниками или слуховыми аппаратами для лиц с пониженным слухом.

49. Надо прилагать усилия к тому, чтобы при необходимости аудиовизуальная информация дополнялась звуковым описанием, субтитрами и/или жестовым языком.

F) Культурная деятельность (музеи, театры, кино и прочее)

50. Структуры, ответственные за проведение и продвижение культурной деятельности в регионе, турнаправлении или организации, должны принимать все соответствующие меры для обеспечения того, чтобы инвалиды:

a) имели доступ к произведениям культуры и культурным мероприятиям в доступных форматах;

b) могли принимать участие, развивать и использовать свой творческий, художественный и интеллектуальный потенциал не только для собственного блага, но и для обогащения общества.

i. Музеи и другие здания, представляющие интерес для туристов

51. a) Владельцы или управители музеев и других зданий, которые представляют интерес в историческом, культурном и религиозном отношении, и открытые для посещения туристами,

должны принимать меры в целях обеспечения возможностей для вертикального и горизонтального перемещения лиц с ограниченными возможностями путем оборудования в необходимых местах пандусов и лифтов.

b) Способ подачи информации должен учитывать потребности глухих или слепых посетителей. Сообщения должны передаваться как в письменной, так и звуковой форме.

c) Работающие с посетителями сотрудники должны получать необходимую подготовку, чтобы принимать и обслуживать посетителей-инвалидов, а также уметь общаться с глухими людьми.

d) В соответствующих случаях, например, на более крупных объектах, посетителям с ограниченной подвижностью должны предоставляться услуги по аренде инвалидных колясок или иных приспособлений.

ii. Театры и кинотеатры

52. В дополнение к вышеупомянутым характеристикам используемых туристами зданий (пункты продажи билетов, в которых работает персонал или автоматизированные, туалеты, телефоны, системы обозначений, лифты, автостоянки и т.д.) театры и кинотеатры должны быть оборудованы специальными посадочными местами или зонами для размещения инвалидов в колясках, а также специальными наушниками или слуховыми аппаратами для лиц с пониженным слухом.

53. Надо прилагать усилия к тому, чтобы при необходимости аудиовизуальная информация дополнялась звуковым описанием, субтитрами и/или жестовым языком.

G) Другие виды туристской деятельности и мероприятия

54. Структуры, занимающиеся организацией отдыха, досуга и спортивных мероприятий, должны принимать соответствующие меры, позволяющие инвалидам наравне с другими проводить свой отдых, досуг и участвовать в спортивных мероприятиях.

55. Следует обеспечить, чтобы инвалиды имели доступ к спортивным, рекреационным и туристским объектам, в частности, для участия в перечисленных ниже видах деятельности:

i. Экскурсии в близлежащие районы

56. В экскурсионных автобусах должна быть предусмотрена возможность размещения туристов-инвалидов и обеспечена как аудио-, так и видеoinформация, а также другие виды помощи незрячим и глухим туристам во время проведения экскурсии.

57. При каждой возможности экскурсионные фирмы должны обеспечивать услуги сурдо-переводчика для глухих лиц и/или предоставлять печатные материалы на всех посещаемых туристских объектах.

ii. Занятия спортом

58. Следует поощрять и пропагандировать предоставление доступа инвалидам к спортивным объектам (стадионы, беговые дорожки, и т.д.), а также их как можно более полное участие в общепрофильных спортивных мероприятиях на всех уровнях.
59. Спортивные объекты должны быть специально оборудованы, чтобы принимать посетителей-инвалидов и предоставлять как звуковую так и визуальную информацию, а также другие коммуникационные услуги слепым и глухим людям.

iii. Зеленые зоны и окружающая среда

60. На территории объекта должны быть доступные пути движения, соединяющие места нахождения достопримечательностей, туалетов и других объектов и услуг.
61. Длинные пути движения должны быть оборудованы специальными питьевыми фонтанчиками и скамейками, доступными для людей, пользующихся инвалидными колясками или вспомогательными приспособлениями для ходьбы. Канализационные люки и сетки вокруг деревьев должны быть установлены вровень с тротуаром и прочно закреплены в земле.

iv. Пляжи

62. Пляжи должны быть оборудованы доступными путями движения, обеспечивающими доступ к пунктам информации, пространствам, объектам и услугам.
63. Для прохода на пляж должны быть оборудованы широкие пешеходные дорожки и пандусы, на пляжах должны иметься обособленные зоны солнца и тени, специальные кабинки и услуги для переодевания, кресла-амфибии и костыли для купания в море с помощью профессионалов.
64. На прогулочных набережных, если таковые имеются, должны иметься доступные пути движения.

IV. ПОДГОТОВКА ПЕРСОНАЛА

65. Сотрудники туристских объектов играют важную роль в сокращении потенциальных проблем с доступом и смягчении последствий непредвиденных трудностей, и их просвещение в вопросах инвалидности и обслуживания клиентов может свести к минимуму барьеры, с которыми сталкиваются инвалиды^{xxi}.
 - i. Работники туристских предприятий и связанной с туризмом сферы услуг должны быть подготовлены таким образом, чтобы знать, понимать и решать проблемы, с которыми сталкиваются клиенты-инвалиды.
 - ii. В соответствии с Конвенцией ООН о правах инвалидов 2006 года^{xxii} такие работники должны проходить соответствующую подготовку по правам инвалидов, чтобы оказывать более эффективную помощь и необходимые услуги, гарантируемые этими правами, осуществлять контроль за их качеством, объяснять, как работают предназначенные для инвалидов объекты.

- iii. Среди персонала должны быть сотрудники, умеющие общаться с лицами, имеющими сенсорные нарушения.
- iv. Работники туристских предприятий должны быть обучены учтиво и эффективно обслуживать таких лиц, предоставлять им полную информацию об имеющихся для них услугах и объектах, а также облегчать им доступ к услугам, не предназначенным для использования инвалидами.
- v. Персонал должен предоставлять инвалидам доступную информацию о средствах, облегчающих мобильность, технических приспособлениях и ассистивных технологиях, в том числе новых технологиях, а также о других формах помощи, вспомогательных услугах и средствах, имеющихся в заведении.
- vi. В целях облегчения доступа в здания и другие объекты, открытых для широкого пользования, необходимо предлагать помощь обслуживающего персонала и животных-поводырей, а также предоставлять конкретную и соответствующую информацию об услугах, доступных в гостинице, и внешних услугах, в том числе проводников, чтецов и профессиональных сурдопереводчиков.
- vii. Инженеры по технике безопасности или аналогичные должностные лица в туристских предприятиях и на транспортных средствах, в которых размещаются и перевозятся инвалиды, как правило, должны иметь на случай чрезвычайных происшествий перечень номеров, купе или кают, занятых такими лицами.
- viii. Персонал должен быть обучен эвакуации инвалидов в чрезвычайной ситуации. Должны проводиться регулярные учения по действиям в чрезвычайных ситуациях в соответствии с законодательством и правилами.

Приложение I **к Рекомендациям ЮНВТО по туризму, доступному для всех (2013)**

Универсальный дизайн включает в себя следующие семь принципов:

Принцип 1. Равноправное использование.

Этот дизайн является полезным и нужным для лиц с различными типами инвалидности.

Принцип 2. Гибкость использования

Этот дизайн отвечает широкому ряду индивидуальных предпочтений и возможностей.

Принцип 3. Проста и интуитивность использования

Этот дизайн является легким для понимания независимо от уровня знаний, опыта, владения языками и степени способности концентрироваться пользователя.

Принцип 4. Персептивная информация

Этот дизайн обеспечивает эффективную передачу необходимой информации пользователю, независимо от внешних условий или сенсорных способностей пользователя.

Принцип 5. Устойчивость к ошибкам

Этот дизайн уменьшает опасность и негативные последствия случайных или непреднамеренных действий.

Принцип 6. Незначительность физических усилий

Этот дизайн может использоваться с легкостью, эффективно и комфортно при минимальной усталости.

Принцип 7. Масштабы и рамки подхода и использования

Масштабы и рамки подхода, охвата, манипулирования и использования являются адекватными независимо от размера тела, телосложения или мобильности пользователя.^{xxiii}

Приложение 2 к Рекомендациям ЮНВТО по туризму, доступному для всех (2013)

Сноски

ⁱ Всемирный комитет по этике туризма, *Заявление в духе Бали* (Бали, 2011). Размещено по адресу http://www2.unwto.org/sites/all/files/pdf/the_spirit_of_bali_statement.pdf

ⁱⁱ ЭСКАТО, *Балийская декларация по развитию устойчивого туризма* (Бали, 2007). Размещена по адресу http://www.unescap.org/ttdw/Publications/TPTS_pubs/Toreview_No26_2474/Toreview_No26_fulltext.pdf

ⁱⁱⁱ ЮНВТО, Декларация по упрощению туристских путешествий (A/RES/578(XVIII)) (Астана, Казахстан, 2009).

^{iv} Лилиан Мюллер, Президент Европейской ассоциации доступного туризма (ENAT), *Послание Президента*.

^v Димитриос Бухалис, Саймон Дарси и Ивор Амброс, редакторы, *Передовой опыт в сфере доступного туризма* (Бристоль, Channel View Publications, 2012)

^{vi} Всемирная организация здравоохранения, *Всемирный доклад об инвалидности 2011* (Женева, 2011). Размещен по адресу http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/

^{vii} Организация Объединенных Наций, Доклад «*Старение населения мира 2009*» (Нью-Йорк, 2009). Размещен по адресу

http://www.un.org/esa/population/publications/WPA2009/WPA2009_WorkingPaper.pdf

^{viii} Департамент по экономическим и социальным вопросам Организации Объединенных Наций, Отдел по вопросам народонаселения, *Старение населения мира: 1950-2050* (Нью-Йорк, 2002). Размещен по адресу

<http://www.un.org/esa/population/publications/worldageing19502050/pdf/001world.pdf>

^{ix} Соуса Мария Луиза, «Доступный туризм – игнорируемая возможность» (Клуж Напока, Университет Бабес Бояи, 2010) Размещен по адресу <http://anale.steconomieuoradea.ro/volume/2010/n2/185.pdf>

^x Лэри Дваер и Саймон Дарси, «Экономический вклад туристов-инвалидов: австралийский подход и методология», *Доступный туризм: Концепции и проблемы*, Димитриос Бухалис и Саймон Дарси, редакторы (Бристоль, Channel View Publications, 2010), стр. 213-239 оригинала.

^{xi} Европейская ассоциация доступного туризма (ENAT), «Данные по туризму «VisitEngland» показывают, что доступ означает прибыли», 23 июня 2010 г. Представлен по адресу <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.933>

^{xii} Скотт Рейнс, «Чувство гордости инвалидов и международный туризм от доктора Скотта Рейнса», 18 августа 2009 года. Размещена по адресу

^{xiii} Организация Объединенных Наций, *Конвенция о правах инвалидов* (Нью-Йорк, 2006). Размещена по адресу <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>

^{xiv} В этой конвенции нет определения понятия "инвалиды", как такового. Тем не менее в преамбуле к статье 1 указывается: «К инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими,

психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими" согласно Заключительному докладу Специального комитета по всеобъемлющей и единой международной конвенции о защите и поощрении прав и достоинства инвалидов (A/61/611), представленному Генеральной Ассамблее ООН в 2006.

^{xv} В определении, содержащемся в рекомендациях ЮНВТО «Туризм, доступный для всех» 2005 года, утвержденном резолюцией A/RES/492(XVI)/10 Генеральной ассамблеей ЮНВТО в Дакаре, Сенегал, принимается подход, согласно которому люди пользуются благами от предоставления доступного туризма на протяжении всей жизни. К их числу относятся люди с постоянными и временными физическими ограничениями, а также люди пожилого возраста.

^{xvi} Переработанный текст статьи Саймона Дарси и Трейси Диксона "Подход, ориентированный на обеспечение доступности туризма в течение всей жизни: Поддержка опыта доступного туризма ", из журнала *Управление индустрией гостеприимства и туризма*, том 16, No. 1 (март, 2009), стр. 32-44 оригинала.

^{xvii} Организация Объединенных Наций, *Конвенция о правах инвалидов*

^{xviii} Группа по вопросам развития Организации Объединенных Наций / Межучрежденческая группа поддержки для Конвенции о правах инвалидов (UNDG/IASG/TT), *Включение прав инвалидов в программы Организации Объединенных Наций на страновом уровне* (Нью-Йорк, 2010)

^{xix} Что касается воздушного транспорта и аналогичных объектов, практические нормы, рекомендованные Международной организацией гражданской авиации ИКАО, содержатся в тринадцатом издании Приложения 9 - Упрощение формальностей (2005) - к Конвенции о гражданской авиации, озаглавленные «Упрощение формальностей при перевозке пассажиров, нуждающихся в особой помощи». Конкретные и подробные рекомендации также были включены в главу 9.11 документа ИКАО № 9184 -AN/902-"Пособие по планированию аэропортов" (второе издание -1987).

^{xx} «общение» включает использование языков, текстов, азбуки Брайля, тактильного общения, крупного шрифта, доступных мультимедийных средств, равно как печатных материалов, аудиосредств, обычного языка, чтецов, а также усиливающих и альтернативных методов, способов и форматов общения, включая доступную информационно-коммуникационную технологию. «язык» включает речевые и жестовые языки и другие формы неречевых языков.

^{xxi} Жан-Луис Бигнуда, "Продвижение безбарьерного туризма для инвалидов в Азиатском и Тихоокеанском регионе", документ, представленный на Семинаре по устойчивому развитию экотуризма в странах, расположенных на Тихоокеанских островах, Сува, Фиджи, октябрь 2001 г.

^{xxii} Организация Объединенных Наций, *Конвенция о правах инвалидов*

^{xxiii} Центр универсального дизайна, Государственный университет Северной Каролины, *Принципы универсального дизайна* (Ралей, NC, 1997). Размещены на сайте <http://www.ncsu.edu/project/design-projects/udi/center-for-universal-design/the-principles-of-universal-design/>