

**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ  
И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ  
от 28 февраля 2022 г. N 147**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОПЕРАТОРАМИ СВЯЗИ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ  
ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ОБЪЕКТОВ СВЯЗИ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ  
УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ**

В соответствии с пунктом 2 статьи 21, абзацем девятым пункта 2 статьи 46 Федерального закона от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ "О связи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, N 28, ст. 2895; 2006, N 31, ст. 3431; 2014, N 49, ст. 6928), частью второй статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563; 2014, N 49, ст. 6928) и пунктом 1 Положения о Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 2 июня 2008 г. N 418 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 23; ст. 2708; 2021, N 52, ст. 9178), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок обеспечения операторами связи условий доступности для инвалидов объектов связи и предоставляемых услуг электросвязи (далее - Порядок).

2. Установить, что требования по обеспечению операторами связи условий доступности для инвалидов объектов связи, установленные Порядком, применяются исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию и модернизацию объектам связи.

3. Признать утратившим силу приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 30 июня 2016 г. N 298 "Об утверждении Порядка обеспечения операторами связи условий доступности для инвалидов объектов связи и предоставляемых услуг электросвязи" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 7 ноября 2016 г., регистрационный N 44254).

4. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2022 г. и действует в течение шести лет.

Министр  
М.И.ШАДАЕВ

Утвержден  
приказом Министерства  
цифрового развития, связи  
и массовых коммуникаций  
Российской Федерации  
от 28.02.2022 N 147

**ПОРЯДОК  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОПЕРАТОРАМИ СВЯЗИ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ  
ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ОБЪЕКТОВ СВЯЗИ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ  
УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ**

1. Информирование об условиях доступности для инвалидов предоставляемых услуг электросвязи осуществляется операторами связи на сайте оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2. Действие настоящего Порядка распространяется на объекты связи, предназначенные для работы с пользователями услугами электросвязи, сооружения связи, к которым относятся объекты инженерной инфраструктуры, созданные или приспособленные для размещения средств связи, и отдельные помещения для размещения средств связи <1> (далее - объекты связи):

-----

<1> Пункт 27 статьи 2, пункт 1 статьи 6 Федерального закона от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ "О связи" (Собрание законодательства, 2003, N 28, ст. 2895; 2010, N 27, ст. 3408; 2020, N 42, ст. 6525).

а) места размещения средств коллективного доступа (таксофонов, многофункциональных устройств, информационных киосков (инфоматов) и аналогичных устройств) <2>;

-----

<2> Абзац третий части 1 статьи 57 Федерального закона от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ "О связи" (Собрание законодательства, 2003, N 28, ст. 2895; 2020, N 15, ст. 2233).

б) места размещения точек доступа, с использованием которых оказываются универсальные услуги связи по передаче данных, предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и услуги подвижной радиотелефонной связи <3> (далее - места размещения точек доступа);

-----

<3> Абзацы четвертый и пятый части 1 статьи 57 Федерального закона от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ "О связи" (Собрание законодательства, 2003, N 28, ст. 2895; 2020, N 15, ст. 2233).

в) пункты подачи и пункты оказания услуг телеграфной связи <4>;

-----

<4> Абзацы двенадцатый и тринадцатый пункта 3 Правил оказания услуг телеграфной связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2005 г. N 222 (Собрание законодательства, 2005, N 17, ст. 1557).

г) помещения, части помещения, торговые места, торговые объекты, транспортные средства, оборудованные для обслуживания абонентов либо заключения договора об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи <5>.

-----

<5> Абзацы первый - четвертый части 1.1 статьи 44 Федерального закона от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ "О связи" (Собрание законодательства, 2003, N 28, ст. 2895; 2021, N 1, ст. 72).

3. Последовательность действий работников оператора связи по оказанию инвалидам помощи при предоставлении услуг электросвязи определяется в должностных инструкциях работников оператора связи.

4. Для обеспечения условий доступности для инвалидов объектов связи, предназначенных для работы с пользователями услугами электросвязи (далее - обеспечение доступности услуг электросвязи), при необходимости осуществляется взаимодействие операторов связи с собственниками или иными владельцами (пользователями) этих объектов.

5. Операторы связи должны обеспечивать инвалидам, в том числе использующим кресла-коляски и собак-проводников, а также детям-инвалидам и лицам, сопровождающим таких инвалидов, следующие условия доступности услуг электросвязи в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами в области социальной защиты инвалидов:

а) возможность беспрепятственного входа для инвалидов в объекты связи и выхода из них;

б) содействие инвалиду при входе в объект связи и выходе из него;

в) возможность самостоятельного передвижения инвалидов по объекту связи, в целях доступа к месту предоставления услуги электросвязи, в том числе с использованием вспомогательных технологий, мнемосхем, рельефных стрелок и надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля либо иным способом доведения текстовой информации для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и (или) самостоятельного передвижения, по территории объекта связи;

д) надлежащее размещение на объектах связи носителей информации о порядке предоставления услуги электросвязи, ее оформления в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги электросвязи звуковой и зрительной информации (кроме содержания сообщений электросвязи), а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации в формате рельефной графики и знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, либо иным способом доведения текстовой информации для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

е) допуск на объект связи собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный N 38115);

ж) подготовку персонала владению навыками общения с инвалидами по слуху, для сопровождения их при получении услуг.

6. Оператор связи при обеспечении инвалиду на объекте связи условий доступности услуг электросвязи в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами в области социальной защиты инвалидов, должен:

а) возложить на одного из специалистов по работе с пользователями услугами электросвязи обязанности по организации обслуживания инвалидов на объекте связи;

б) организовать инструктирование работников, участвующих в обслуживании пользователей услугами электросвязи, правилам поведения и общения с инвалидами;

в) предоставить инвалидам по слуху, при необходимости, услуги электросвязи с использованием русского жестового языка, исключив доступ работников операторов связи к содержанию сообщений электросвязи, в том числе обеспечить допуск сурдопереводчика (включая удаленный доступ сурдопереводчика) или тифлосурдопереводчика, за исключением услуг электросвязи, оказываемых с использованием таксофонов;

г) предоставить инвалидам, имеющим стойкие нарушения функции зрения, копии документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне либо иным способом доведения текстовой информации, в том числе на информационном стенде;

д) выполнить надписи на кнопках номеронабирателей таксофонов, информацию об абонентском номере, выделенном данному таксофону, тарифах и иную необходимую для пользования услугами телефонной связи информацию в буквенной и цифровой форме, а также с применением рельефно-точечного шрифта Брайля;

е) предоставить таксофоны с функцией усиления звука.

На объектах связи операторы связи должны обеспечить работу специалистов, на которых возложена обязанность по сопровождению и помощи инвалидам при эксплуатации пользовательского оборудования (оконечного оборудования), применяемого при оказании услуг электросвязи.

7. В целях обеспечения условий доступности для инвалидов услуг электросвязи объекты связи в местах размещения точек доступа и в местах размещения средств коллективного доступа (таксофонов, многофункциональных устройств, информационных киосков (инфоматов) и аналогичных устройств) должны соответствовать следующим требованиям:

- а) наличие беспрепятственного входа для инвалидов в объект связи и выхода из него;
- б) возможность самостоятельного передвижения инвалидов по объекту связи;
- в) оборудование не менее одной кабины для обслуживания инвалидов;
- г) возможность обслуживания инвалидов, передвигающихся на инвалидных креслах-колясках, не менее чем в одной кассе.

8. В местах размещения точек доступа, с использованием которых оказываются универсальные услуги связи по передаче данных, предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и услуги подвижной радиотелефонной связи, должны соблюдаться следующие требования:

- а) возможность беспрепятственного входа для инвалидов в объект связи и выхода из него;
- б) возможность самостоятельного передвижения инвалидов по объекту связи;
- в) оборудование не менее одного рабочего места для обслуживания инвалидов;
- г) возможность обслуживания инвалидов, передвигающихся на инвалидных креслах-колясках, не менее чем в одной кассе.

9. Пункты подачи и пункты оказания услуг телеграфной связи, а также помещения, части помещения, торговые места, торговые объекты, транспортные средства, оборудованные для обслуживания абонентов либо заключения договора об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи в соответствии с Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. N 1342 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, N 51, ст. 7431; 2021, N 4, ст. 687), должны соответствовать следующим требованиям:

- а) наличие беспрепятственного входа для инвалидов в объект связи и выхода из него;
- б) возможность самостоятельного передвижения инвалидов по объекту связи;
- в) возможность обслуживания инвалидов, передвигающихся на инвалидных креслах-колясках, не менее чем в одной кассе.

В пунктах подачи и пунктах оказания услуг телеграфной связи, размещенных совместно с объектами почтовой связи, должны обеспечиваться условия доступности для инвалидов объектов почтовой связи, на которых оказываются услуги почтовой связи <6>.

-----

<6> Порядок обеспечения операторами почтовой связи условий доступности для инвалидов объектов почтовой связи и предоставляемых услуг почтовой связи, устанавливаемый Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в соответствии с абзацем девятым пункта 2 статьи 46 Федерального закона от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ "О связи" (Собрание законодательства, 2003, N 28, ст. 2895; 2014, N 49, ст. 6928).

10. В случаях если объекты связи невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги электросвязи либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг электросвязи по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

11. На вывеске объектов связи, а также на официальном сайте оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" должна быть размещена контактная информация оператора связи: номер телефона, адрес электронной почты (другой вид связи, доступный для инвалидов по слуху), по которым можно обратиться за оказанием услуг телеграфной связи по месту жительства инвалидов или в дистанционном режиме.

Оператор связи должен обеспечивать доступность представленной информации на сайте оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с требованиями к доступности информации, представленной в электронно-цифровой форме для широкого круга пользователей с ограниченными возможностями в соответствии с национальным стандартом Российской Федерации <7>.

-----

<7> Раздел 4 ГОСТ Р 52872-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. Утвержден и введен в действие приказом Росстандарта от 29.08.2019 N 589-ст "Об утверждении национального стандарта Российской Федерации" (М.: Стандартиформ, 2019).

Оператор связи не вправе отказать инвалиду, имеющему стойкие расстройства функции зрения, расстройства функции самостоятельного передвижения или нарушения функции опорно-двигательного аппарата, в оказании услуг телеграфной связи по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

12. Перечень объектов связи, в которых соблюдены условия, указанные в пункте 5 настоящего Порядка, подлежит размещению на сайте оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

---