

نشان دسترس پذیری

تدوین کننده: شراره شاهحسینی

باهمکاری: سید حسین خادمحسینی

سال 1403

مقدمه:

دسترس‌ی برابر به امکانات عمومی و فضاهای شهری برای همه افراد جامعه، از جمله افراد دارای معلولیت و سالمندان، یکی از اصول عدالت اجتماعی است. با ایجاد محیط‌های دسترس‌پذیر، نه تنها افراد معلول و سالمند می‌توانند از امکانات شهری بهره‌مند شوند، بلکه استقلال فردی و کیفیت زندگی آنان نیز ارتقا می‌یابد در این راستا نشان مناسب سازی به محیط و اماکن با کاربری عمومی اعطا می‌شود که معیارهای لازم برای دسترس‌ی و استفاده افراد دارای معلولیت را رعایت کرده اند. این نشان تأکیدی بر تلاش برای ایجاد محیط‌های فراگیر و بدون موانع فیزیکی است که در آن افراد دارای معلولیت بتوانند به طور مستقل و با امنیت از امکانات و خدمات ساختمان بهره‌مند شوند. مناسب سازی شامل مواردی مانند رمپ‌های دسترس‌ی، آسانسورهای مجهز، سرویس‌های بهداشتی ویژه، و مسیر حرکتی امن و راحت است. هدف اصلی از این نشان، ارتقای کیفیت زندگی افراد دارای معلولیت و تضمین حقوق برابر آنها در استفاده از فضاهای عمومی و خصوصی است. در نهایت جادارد از رییس محترم دبیرخانه ستاد هماهنگی و پیگیری مناسب سازی کشور جناب آقای دکتر غلامرضا رضائی فر و کارشناسان محترم این دبیرخانه که با رهنمودهای تجربی خود ما را در تدوین این دستورات عمل همراهی کردن نهایت تشکر و قدر دانی را داشته باشیم.

نام همکاران: آقایان نصیر حیدری، حمیدرضا مباشر، منصور نصیری، حسن باسملچی، سعید قنبری و خانمها معصومه افتخاری، اشرف رضایی، سکینه الماسی

تعاریف:

1. مفهوم مناسب‌سازی:

مناسب سازی وضع موجود به معنای اصلاح شرایطی است که از قبل به وجود آمده است. در این فرایند تغییرات در اجزاء یا تجهیزات محیط، باید در جهت ایجاد محیط بدون مانع و قابل دسترس و منطبق با ضوابط مصوب صورت پذیرد. مناسب‌سازی به برطرف نمودن موانع فیزیکی، معماری و ترافیکی موجود و اصلاح محیط اطلاق می‌شود، به طوری که همه انسان‌ها، از جمله سالمندان و افراد دارای محدودیت جسمی-حرکتی و حسی قادر باشند تا آزادانه و بدون خطر در محیط پیرامون خود اعم از اماکن عمومی، معابر، محیط شهری، محل سکونت و... تردد نمایند

2. نشان مناسب سازی:

به منظور تشویق و ترغیب آحاد جامعه در برقراری محیطی بدون مانع و دسترس پذیری خدمات، لوحه گواهی کیفیت با نام نشان مناسب سازی به اماکنی که اصول و ضوابط مناسب سازی را منطبق با کتاب ضوابط و مقررات شهرسازی و معماری برای افراد دارای معلولیت، رعایت کرده باشند و دارای تجهیزات و امکانات استاندارد و بهره‌گیری از نیروی انسانی آموزش دیده باشند اعطا می‌گردد.

قوانین و مقررات مرتبط:

- استفاده از مفاد قوانین مرتبط با دسترس‌پذیری و حقوق افراد دارای معلولیت، از جمله قانون حمایت از حقوق افراد دارای معلولیت (1396) و آیین نامه اجرایی، ضوابط و مقررات شهرسازی و معماری برای افراد دارای معلولیت و ضوابط و مقررات ملی ساختمان فصل 22 الزامات دسترس‌ی، کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت قانون برنامه پنج ساله ششم اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی، (2006) (1396) قانون نظام مهندسی و کنترل ساختمان (1374)، ...

- نتیجه مورد انتظار:

- شناسایی اماکن عمومی مناسب‌سازی شده و تشویق اماکن دیگر به پیروی از این الگو.
- ارتقاء سطح آگاهی عمومی و سازمانی درباره اهمیت مناسب‌سازی و دسترس‌پذیری.
- افزایش دسترس‌پذیری واقعی در محیط‌های شهری و کاهش موانع فیزیکی برای افراد معلول و سالمند.

- مراحل کلی اعطای نشان مناسب‌سازی:

- 1- مرحله بررسی و ارزیابی:
 - شناسایی و بازدید از اماکن در مناطق مختلف.
 - بررسی میزان رعایت استانداردهای دسترس‌پذیری طبق ضوابط معماری و شهرسازی.
- 2- مرحله ارزیابی و امتیازدهی:
 - ارزیابی اماکن بر اساس چک لیست‌ها و تعیین امتیاز نهایی.
- 3- مرحله اعطای نشان دسترس‌پذیری.
 - پس از ارزیابی، اماکن واجد شرایط به عنوان "جامعه دوستار انسان" معرفی می‌شوند و نشان دسترس‌پذیری به آنها اعطا می‌گردد.
4. مرحله اطلاع‌رسانی و تشویق
 - اعلام عمومی نتایج ارزیابی و معرفی اماکن دسترس‌پذیر از طریق رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی.
 - تشویق مدیران و سازمان‌ها برای بهبود دسترس‌پذیری اماکن از طریق آموزش و توصیه‌های لازم.

- روش درخواست و بررسی:

مرحله 1: ارائه درخواست

اقدام متقاضی:

ثبت درخواست و تکمیل مدارک در سامانه و یا تحویل به کارشناس مناسب‌سازی بهزیستی شهرستان.

مرحله 2: بررسی و بازدید در شهرستان

اقدام تیم ارزیابی شهرستان:

بررسی مدارک و بازدید میدانی با حضور متقاضی. (حداکثر 15 روز کاری)

خروجی:

در صورت تأیید، ارسال گزارش به دبیرخانه ستاد مناسب‌سازی استان (روز کاری 5)

مرحله 3: بررسی و بازدید در استان

اقدام تیم ارزیابی استان:

بازدید میدانی با اطلاع‌رسانی قبلی به متقاضی (روز کاری 20) و بررسی مدارک و تایید و بررسی توسط کارگروه دسترس پذیری (10 روز کاری)

خروجی:

ارسال نتایج به دبیرخانه ستاد کشور (روز کاری 5)

مرحله 4: بررسی و بازدید در کشور

اقدام شورای اعطای نشان کشور:

- بررسی مدارک و گزارش‌ها.
- در صورت نیاز، اعزام تیم بازدید کشوری برای بررسی نهایی (روز کاری 15).
- تصمیم‌گیری نهایی بر اساس مستندات و بازدید.

خروجی:

ارسال نتیجه به دبیرخانه استان (روز کاری 5)

مرحله 5: صدور گواهی نشان دسترس‌پذیری

اقدام شورای اعطای نشان کشور:

صدور گواهی و تحویل به متقاضی (ماه 2)

- فرایند اجرا:

1. واجدین شرایط:

الف: حقیقی

تصویر کارت ملی

تصویر سند تک برگ ملک مورد تقاضا

تصویر مجوز اخذ شده از مراجع ذی صلاح به تاریخ معتبر (پروانه کسب)

تصویر تاییدیه اتمام ساختمان از وزارت راه و شهرسازی و یا پایان کار صادره از شهرداری، ویژه متقاضیان بدون سند تک برگ

بارگذاری تصاویر در سامانه و یا ارسال تصاویر به دبیرخانه مناسب سازی شهرستان مطابق چک لیست

ب: دستگاههای اجرایی

تصویر نامه دستگاه متقاضی

تصویر مبنی بر سند مالکیت

اجاره نامه با حداقل دو سال اعتبار از زمان درخواست نشان مناسب سازی

بارگذاری تصاویر در سامانه و یا ارسال تصاویر به دبیرخانه مناسب سازی شهرستان مطابق چک لیست

2. سطوح ارزیابی

- سطح اول: ارزیابی توسط تیم ارزیابی شهرستان
- سطح دوم: ارزیابی توسط کارگروه بررسی دسترس پذیری
- سطح سوم: ارزیابی توسط شورای اعطای نشان کشور

2-1- توضیحات مرتبط با سطوح ارزیابی

1-1- 2 سطح اول: تیم ارزیابی شهرستان

به منظور انجام این سطح از ارزیابی، تیم ارزیابی شهرستان، با معرفی رئیس/مدیر بهزیستی شهرستان شامل اعضای به شرح ذیل تشکیل می‌گردند:

الف) اعضاء:

- کارشناس مناسب سازی شهرستان به همراه کارشناس فنی شهرستان(در صورت وجود).
- کارشناس فنی شهرداری شهرستان که در جلسات مناسب سازی شهرستان شرکت مینماید و آشنا با ضوابط و مقررات شهرسازی و معماری برای افراد دارای معلولیت می باشد .
- تبصره 1: ابلاغ اعضای تیم ارزیابی توسط رئیس بهزیستی شهرستان صادر و به صورت مکتوب به تیم ارزیابی استان ارسال گردد .
- تبصره 2: به منظور بهبود فرایند ارزیابی، به تناسب موضوع، نمایندگان سایر حوزه‌ها می‌توانند با نظر رئیس بهزیستی شهرستان همراه تیم ارزیابی حضور داشته باشند.
- تبصره 3: تیم ارزیابی شهرستان به منظور ارزیابی دقیق تر می‌تواند از همراهی و مشاوره فرد معلول بهره مند گردد .
- تبصره 4: نماینده شهرداری باید مهندس عمران، معماری و یا شهرسازی باشد

ب)وظایف:

- بررسی اسناد و تصاویر ساختمان و مدارک ارائه شده .
- انجام بازدید از ساختمانهای شهرستان(دولتی /خصوصی)که به صورت درخواست کتبی به اداره بهزیستی شهرستان و یا درج در سامانه، متقاضی درخواست نشان مناسب سازی می باشند.
- بررسی چک لیستهای پیوست توسط تیم ارزیاب
- پس از بررسی چک لیستها در صورت عدم امتیاز و امکان اصلاح، تیم ارزیابی نظرات خود را به متقاضی جهت رفع نقص اعلام می نمایند .
- چنانچه مکان مورد ارزیابی بر اساس چک لیستها از امتیاز قابل قبول برخوردار باشد تیم ارزیابی شهرستان گزارش ارزیابی را با امضای رئیس بهزیستی شهرستان جهت مراحل بعدی به استان ارایه می نماید.

2-2 - سطح دوم - سطح استانی شامل دو گروه به شرح ذیل:

2-1- 2- تیم ارزیابی استانی

2-2- 2- کارگروه بررسی دسترس پذیری

2-1- 2- سطح دوم: ارزیابی در استان:

به منظور انجام این سطح از ارزیابی تیم ارزیابی استانی (تیم بازدید) به شرح ذیل تشکیل می گردند:

الف) اعضاء:

کارشناس دبیرخانه مناسب سازی استان به عنوان هماهنگ کننده تیم ارزیابی استان، با معرفی مدیرکل بهزیستی استان. (دبیر کمیته)

نماینده راه و شهرسازی استان ، نماینده دفتر فنی استانداری

ب) وظایف تیم ارزیابی استانی:

- انجام بازدید از ساختمانهای شهرستان و استان که به صورت درخواست کتبی به سازمان بهزیستی استان و یا درج در سامانه بهزیستی استان ، متقاضی درخواست نشان مناسب سازی می باشند و پس از درخواست تیم ارزیابی شهرستان، جهت تایید ثانویه چک لیست پیوست.

- پرکردن چک لیست و ارایه گزارش به کارگروه بررسی دسترس پذیری

- انجام بازدیدهای ادواری (حداقل یک بازدید در هر 2 سال بعد از اخذ نشان دسترس پذیری و در صورت تغییر کاربری و یا مغایرت با چک لیست مرتبط تهیه گزارش و ارسال به کارگروه بررسی دسترس پذیری .

تبصره :امضای همه اعضا جهت ارائه گزارش به کارگروه بررسی دسترس پذیری الزامی است

2-2-2: کارگروه بررسی دسترس پذیری در استان به شرح ذیل تشکیل می گردند :

الف) اعضاء:

- مدیرکل بهزیستی استان (رئیس کارگروه ارزیابی دسترس پذیری)

- کارشناس مناسب سازی استان

- نمایندگان محترم راه و شهرسازی، شهرداری مرکز استان ، دفتر فنی استانداری ، نظام مهندسی، معلولین یا جانبازان.

تبصره :به منظور بهبود فرایند ارزیابی، به تناسب موضوع، نمایندگان سایر حوزه ها و دستگاهها می توانند با نظر مدیرکل بهزیستی استان به همراه کارگروه بررسی دسترس پذیری حضور داشته باشند .

رسمیت جلسه:

حضور حد اقل نصف به علاوه یک از کل اعضا برای رسمیت جلسه کارگروه بررسی دسترس پذیری کافی است (حد اقل 4 نفر از اعضای اصلی)

ب) وظایف کارگروه بررسی دسترس پذیری در استان

مطالعه گزارش تیم ارزیابی استان و تایید یا عدم تایید گزارش بر اساس چک لیست

در صورت تایید، نتایج ارزیابی و گزارش به بهزیستی کشور ارسال گردد

در صورت رد نتایج ارائه پیشنهادات و راهکارهای اجرایی به متقاضی برای برطرف کردن نقایص

اطمینان از رعایت عدالت و جلوگیری از تبعیض در تصمیم گیری

ابلاغ کتبی نتیجه اولیه بازدید به متقاضی حداکثر تا پایان 1 ماه از زمان درخواست .

3-2- سطح سوم : سطح کشوری

- شورای اعطای نشان کشور:

شورای اعطای نشان در سطح کشور یک نهاد عالی است که مسئولیت تصمیم گیری در مورد اعطای نشان را به عهده دارد و به شرح ذیل تشکیل می گردند.

الف: اعضاء

- رییس دبیرخانه ستاد هماهنگی و پیگیری مناسب سازی کشور به عنوان رییس شورای اعطای نشان
 - نماینده دفتر فنی وزارت کشور
 - نماینده وزارت راه و شهرسازی
 - نماینده شهرداری ها و دهیاری ها
 - یکی از کارشناسان دبیرخانه ستاد هماهنگی و پیگیری مناسب سازی کشور با انتخاب رئیس دبیر خانه (دبیر شورای اعطای نشان)
- تبصره: به منظور بهبود فرایند ارزیابی، به تناسب موضوع، نمایندگان سایر حوزه ها می توانند با نظر رئیس شورای اعطای نشان ، اعضای شورا را همراهی نمایند
- تبصره: ابلاغ اعضای تیم اعطای نشان پس از معرفی حوزه های مربوطه، توسط رئیس سازمان بهزیستی کشور صادر می گردد.

ب: وظایف

- بازبینی دستورالعمل اعطای نشان
- انجام بازدیدهای منتخب بر اساس نظر شورا و همچنین درخواست کارگروه بررسی دسترس پذیری و تهیه گزارش مربوطه
- تیم بازدید متشکل از دو عضو شامل کارشناس دبیرخانه ستاد هماهنگی و پیگیری مناسب سازی کشور و یکی دیگر از اعضا ی شورا می باشد
- بررسی نتایج، گزارشات و اقدامات کارگروه بررسی دسترس پذیری استان ها و تیم بازدید کشوری و تصمیم گیری نهایی در خصوص اعطای نشان
- نظارت بر رعایت استاندارد های دسترس پذیری در اماکنی که نشان دریافت کرده اند و بررسی دوره ای برای اطمینان از استمرار شرایط مورد تایید
- ابلاغ کتبی نتیجه نهایی به استان و متقاضی و در صورت تایید اقدام جهت امضا و اعطای نشان
- رسیدگی به اعتراضات و یا درخواست تجدید نظر در صورت نیاز

3. اعتراضات برای دریافت نشان مناسب سازی

در صورتی که متقاضی از نتیجه ارزیابی راضی نباشد می تواند اعتراضات خود را مطرح کند، تا در سطوح بالاتر بررسی گردد.

مراحل تکمیل فرآیند اعتراضات با توجه به اعتراض متقاضی به نتایج:

مرحله 1: ثبت اعتراض اولیه و بررسی در سطح شهرستان

متقاضی باید اعتراض خود را به صورت مکتوب و رسمی ثبت کند. و تیم ارزیابی در شهرستان تا 7 روز کاری موضوع را بررسی و به وی پاسخ دهند. در صورتی که متقاضی پس از بازدید تیم شهرستانی اعتراض داشته باشد، تیم شهرستانی باید دلایل عدم رضایت متقاضی را مستند و شفاف ثبت کند.

پس از بازدید تیم شهرستانی، اگر متقاضی همچنان از نتیجه رضایت نداشته باشد، این امکان وجود دارد که اعتراض خود را به سطح بالاتر (استانی) ارجاع دهد

مرحله 2: ارجاع به سطح استانی

در صورتی که متقاضی اعتراض خود را پس از نتیجه بررسی تیم ارزیابی شهرستانی اعلام کند، بررسی اعتراضات باید به دقت در سطح استانی صورت گیرد. در این مرحله، مسئله باید توسط کارگروه بررسی دسترس پذیری در استان تا 2 هفته کاری بررسی شود، تا تصمیم گیری شفاف و عادلانه صورت گیرد

مرحله 3: ارجاع به سطح کشوری

اگر متقاضی از نتیجه بررسی های استانی رضایت نداشته باشد، متقاضی حق ارجاع اعتراض خود به سطح کشوری را دارد
بررسی نهایی در سطح کشوری:

در این مرحله، اعتراض به شورای اعطای نشان در سطح کشور ارجاع داده می شود. این شورا باید تمامی مستندات و گزارش های پیشین را بررسی کرده و ظرف 20 روز کاری به طور جامع بررسی کند که آیا فرآیند اعتراض به درستی در سطوح پایین تر انجام شده است یا خیر

شواهد و دلایل متقاضی: متقاضی باید امکان ارائه شواهد جدید و مدارک تکمیلی را داشته باشد، به ویژه در صورتی که بازدیدهای قبلی نتایج غیرقابل قبولی داشته باشند

4- رتبه بندی مکانها برای دریافت نشان مناسب سازی:

رتبه بندی ساختمانها برای دریافت نشان مناسب سازی در دو سطح صورت می گیرد:

- در صورتی که ساختمان موفق به اخذ بیش از 90 درصد امتیاز از چک لیست پیوست گردد نشان طلایی به مکان تعلق می گیرد

- در صورتی که ساختمان موفق به اخذ امتیاز بیش از 75 درصد تا 89 درصد از چک لیست پیوست گردد نشان نقره ای به مکان تعلق می گیرد.

5- مسئولیت اجرایی:

مسئولیت حسن اجرای این دستورالعمل بر عهده شورای اعطای نشان کشور می باشد.

6- صدور گواهینامه و اعطای نشان:

پس از تأیید تیم ارزیابی کشوری، گواهینامه یا نشان رسمی دسترس پذیری با امضای رییس و دبیر ستاد مناسب سازی کشور برای آن مکان صادر میگردد.

7- مدت اعتبار

مدت اعتبار لوح گواهی 2 سال از تاریخ صدور می باشد.

تمدید اعتبار گواهی منوط به حفظ شرایط و مطابقت با ضوابط جاری و پس از بازدید دوره ای گواهی مذکور می باشد.

کاربری فضاها

حمل و نقل شامل:

فرودگاه - گمرک - ایستگاه راه آهن - تاسیسات بندری - پارکینگ عمومی

رمپ‌ها و آسانسورها: ورودی و مسیرهای شیبدار با استاندارد مناسب

علائم و تابلوهای راهنما: خوانا، دارای بریل و اعلان صوتی

دستشویی‌های مناسب: طراحی ویژه برای کاربران ویلچر

مسیرهای دسترسی: بدون مانع، با سطح صاف و پهنای مناسب

پارکینگ: فضای اختصاصی نزدیک به ورودی

صندلی انتظار: فضای کافی برای قرارگیری ویلچر

آموزشی

مدرسه - دانشگاه - مهدکودک

دسترسى به کلاس‌ها: آسانسور یا رمپ مناسب

تخته و میزها: قابل استفاده برای کاربران ویلچر

کتابخانه: قفسه‌های پایین‌تر و سیستم امانت دیجیتال

سرویس‌های بهداشتی: مطابق استانداردهای معلولین

سیستم صوتی و تصویری: برای افراد کم بینا و کم شنوا

فضاهای بازی یا ورزشی: دسترسی پذیر برای همه کاربران

تجاری

بازار، دفاتر خدمات عمده، فروشگاه، بانکها و...

ورودی‌ها و خروجی‌ها: درهای اتوماتیک یا سبک

مسیرهای داخلی: بدون پله و دارای آسانسور

راهروها: پهنای کافی برای عبور ویلچر

سرویس‌های بهداشتی و اتاق استراحت: مناسب‌سازی شده

علائم: با خوانایی بالا، همراه بریل یا صوت

دسترسى به صندوق‌ها یا کانترها: ارتفاع مناسب

مذهبی

مسجد - حسینیه - مصلی - تکیه

ورودی‌ها و فضاهای داخلی: مسیرهای بدون مانع و رمپ‌ها

محل نشستن: فضاهای اختصاصی برای ویلچر

وضوخانه: امکان استفاده معلولین

سیستم صوتی: پوشش برای افراد کم‌شنوا

تابلوها و اعلامیه‌ها: بریل یا اعلان صوتی

جهانگردی و پذیرایی

هتل - مهمانسرا - رستوران - کافی‌شاپ - قهوه‌خانه

اتاق‌ها: مناسب برای ویلچر، حمام و سرویس بهداشتی استاندارد

مسیرهای داخلی: بدون مانع و آسانسور موجود

فضای نشستن: ارتفاع مناسب میزها و صندلی‌های قابل جابجایی

منو: به زبان بریل یا دیجیتالی با توضیحات صوتی

ورودی و پارکینگ: در نزدیکی و دسترس‌پذیر

درمانی

بیمارستان - درمانگاه - خانه بهداشت - مطب - مراکز پزشکی

مسیرهای دسترسی: ورودی بدون پله، رمپ و آسانسور

سرویس‌های بهداشتی: ویژه معلولین

اتاق انتظار: فضای مناسب برای ویلچر

تجهیزات پزشکی: امکان دسترسی به ابزارها

علائم راهنما: بریل و صوتی

ورزشی

استادیوم - سالن سرپوشیده

ورودی‌ها و جایگاه‌ها: رمپ و مسیرهای پهن

فضای نشستن: مناطق ویژه برای کاربران ویلچر و همراهان

دسترس‌پذیری به سرویس‌ها: استاندارد برای توالت‌ها و کافه‌ها

علائم و اعلان‌ها: خوانا و دارای ترجمه صوتی

مسیرهای خروج اضطراری: دسترس‌پذیر

اداری

مراکز اداری دولتی - خصوصی - بانک - دفتر پست - شهرداری

ورودی و مسیرها: رمپ و آسانسور

کانتر خدمات: ارتفاع مناسب

اتاق انتظار: فضای کافی برای ویلچر

سرویس بهداشتی: مناسب‌سازی شده

علائم: خوانا و دارای بریل یا صوت

تفریحی و فرهنگی

سینما - تئاتر - موزه

ورودی‌ها و سالن‌ها: مسیرهای بدون مانع و جایگاه ویلچر

سیستم صوتی و تصویری: برای ناشنویان و نابینایان

علائم و تابلوها: بریل یا دارای سیستم اعلام صوتی

سرویس‌های بهداشتی: مناسب‌سازی شده

مسیرهای داخلی: صاف و پهن

بناهای تاریخی

مساجد - کلیساها - کاخ‌ها - قلعه‌ها - بازارهای سنتی

ورودی و مسیرها: دسترسی آسان با رمپ و مسیرهای مناسب

فضای بازدید: تأمین فضای کافی برای حرکت ویلچر

علائم راهنما: خوانا، همراه با توضیحات بریل و صوتی

سیستم صوتی و تصویری: ارائه اطلاعات تاریخی برای افراد نابینا و ناشنوا

مسیرهای داخلی: صاف و پهن

سرویس‌های بهداشتی: مناسب‌سازی شده

پله‌ها و سطوح شیب‌دار: استفاده از تجهیزات الحاقی در بخش‌های مختلف