|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.020  |
| CCS  | A20 |

|  |
| --- |
|  43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—XXXX

残疾人友好社区建设指南

Guide to building a disability friendly community

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[1 范围 1](#_Toc174364056)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc174364057)

[3 术语和定义 1](#_Toc174364058)

[4 总体原则 1](#_Toc174364059)

[4.1 包容原则 1](#_Toc174364060)

[4.2 平等原则 1](#_Toc174364061)

[4.3 融合原则 1](#_Toc174364062)

[4.4 共享原则 1](#_Toc174364063)

[5 政策友好 2](#_Toc174364064)

[5.1 政策宣贯 2](#_Toc174364065)

[5.2 政策落实 2](#_Toc174364066)

[5.3 制度保障 2](#_Toc174364067)

[6 环境友好 2](#_Toc174364068)

[6.1 总则 2](#_Toc174364069)

[6.2 出行无障碍 3](#_Toc174364070)

[6.3 公共服务设施无障碍 3](#_Toc174364071)

[6.4 便民商业服务设施无障碍 3](#_Toc174364072)

[6.5 市政配套基础设施无障碍 3](#_Toc174364073)

[6.6 家居无障碍 3](#_Toc174364074)

[6.7 信息交流无障碍 4](#_Toc174364075)

[7 服务友好 4](#_Toc174364076)

[7.1 办事服务 4](#_Toc174364077)

[7.2 社会保险服务 4](#_Toc174364078)

[7.3 残疾预防、康复服务 4](#_Toc174364079)

[7.4 医疗卫生服务 5](#_Toc174364080)

[7.5 教育培训服务 5](#_Toc174364081)

[7.6 就业创业服务 5](#_Toc174364082)

[7.7 托养照护服务 5](#_Toc174364083)

[7.8 法律服务 6](#_Toc174364084)

[7.9 安全与应急服务 6](#_Toc174364085)

[8 融合友好 6](#_Toc174364086)

[8.1 残疾人参与 6](#_Toc174364087)

[8.2 人际友善 6](#_Toc174364088)

[8.3 多元参与 7](#_Toc174364089)

[8.4 科技助残 7](#_Toc174364090)

[9 评价改进 7](#_Toc174364091)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省残疾人联合会提出。

本文件由湖南省残疾人联合会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

残疾人友好社区建设指南

* 1. 范围

本文件提供了残疾人友好社区建设的总体原则、政策友好、环境友好、服务友好、融合友好、评价与改进等方面的指导和建议。

本文件适用于湖南省行政区域内的乡镇（街道）下设社区（村组）开展残疾人友好社区建设的指导。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 26341 残疾人残疾分类和分级

GB 50763 无障碍设计规范

GB 55019 -2021 建筑与市政工程无障碍通用规范

* 1. 术语和定义

GB/T 26341，GB 55019-2021界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

残疾人友好社区 disability friendly community

以尊重并保障残疾人基本权益为基础，充分考虑残疾人的特殊性，满足残疾人特殊需求，为残疾人提供无障碍环境和服务，创造包容、平等、融合、共享的物质环境和人文环境，促进他们融入社会并实现自我价值的社区。

* 1. 总体原则
		1. 包容原则

确保社区环境、服务和政策对所有居民，包括残疾人，都是开放和接纳的，避免任何形式的偏见与歧视。

* + 1. 平等原则

在资源分配和服务提供上，对残疾人实行无差别的对待，确保他们享有与其他居民同等的权利和机会。

* + 1. 融合原则

促进残疾人与社会的全面融合，确保他们能够无障碍地参与社会活动。营造积极、友好的氛围，促进残疾人与其他社会成员之间的相互理解、尊重和合作。

* + 1. 共享原则

确保残疾人能够平等分享社区的公共设施和服务，享受社区发展的成果。

* 1. 政策友好
		1. 政策宣贯

与残疾人相关的政策公开透明，宜将残疾人相关法规政策汇编成册，通过发放宣传册、集中培训、宣讲会、座谈会、上门宣讲等形式，确保社区工作人员、残疾人及其家属充分理解政策内容和意义。

宜利用社区公告栏、宣传栏、微信公众号等形式向社会公众宣传残疾人政策，促进社会公众对残疾人事业的理解与支持。

* + 1. 政策落实

将残疾人保障工作纳入社区发展规划、计划，并提供经费保障。

设立专门的残疾人服务工作人员，为残疾人提供政策咨询、指导和帮助，确保各项残疾人补贴和优待政策落到实处。

定期公布残疾人政策落实情况，接受社会监督。

* + 1. 制度保障

加强制度建设，完善社区残疾人管理体系，职权明确、规范流程、科学管理。

将相关国家、地方基本公共服务标准纳入社区残疾人管理体系。

宜制定以下残疾人管理制度：

1. 残疾人信息管理制度；
2. 残疾人权益保障机制；
3. 无障碍环境建设制度；
4. 沟通协调机制等。

宜制定以下残疾人服务制度：

1. 残疾预防康复服务制度；
2. 医疗卫生服务制度；
3. 教育培训服务制度；
4. 就业创业服务制度；
5. 生活照料服务制度；
6. 文化娱乐服务制度；
7. 法律服务制度；
8. 安全与应急服务制度；
9. 志愿服务制度；
10. 社会参与制度；
11. 监督与评估制度等；
	1. 环境友好
		1. 总则

社区新建、改建、扩建的社区道路、基本公共服务设施、便民商业服务设施、市政配套基础设施、公共活动空间等无障设施的设计和建设符合GB 50763、GB 55019的要求。

城镇老旧小区改造工作中，同步推进公共厕所、坡道、扶手、电梯、休憩座椅等与残疾人、老年人日常生活密切相关的无障碍设施改造，无障碍设施改造符合GB 55019的要求。

* + 1. 出行无障碍

社区内部道路实现人车分流，机动车道路采用低噪或降噪路面，并设置限速行驶标识和路面减速设施。

社区步行道路与居住小区、社区基本公共服务设施、便民商业服务设施、市政配套基础设施、公共活动空间无缝串连，打造15分钟无障碍生活圈。社区步行道便捷连接公共交通站点，与城市道路交通系统有机衔接。与城市主干道接驳口宜设置导盲牌、语音提示、呼叫装置等。

社区步行道满足安全便利要求，保证步行道路平整安全，步行道与城市主次道路交叉口、出入口及人行横道处有高差时应设置缘石坡道。步行道路、台阶、活动场地等设施设置照明设施，保持安全通行的亮度。农村社区主干道路进行硬化处理，保持路面平整安全，残疾人家庭与主干道路宜进行适度硬化处理。

社区道路系统保证消防车、急救车通达要求，救护车辆能停靠在建筑的主要出入口处。居住小区及公共建筑、公共活动空间的主要出入口设置为无障碍出入口，设置轮椅坡道和扶手。

社区主入口宜设置完整社区导视图，标注生活圈内无障碍设施位置。

* + 1. 公共服务设施无障碍

社区党群服务中心、公共服务中心、卫生服务中心、残疾人活动中心、自助图书馆、康复室等公共服务场所，符合无障碍建设要求，设置有轮椅坡道、无障碍电梯、无障碍厕位、低位工作台、无障碍服务窗口，配备电子信息显示屏、手写板、语音提示等设备，并提供辅助器具，有条件的社区宜配备手语翻译设备。无障碍设施纳入建筑物内部的引导标识系统。

社区中小学和幼儿园根据实际需求配置供乘坐轮椅学生使用的课桌、无障碍厕位，具备条件的宜设置无障碍电梯。

* + 1. 便民商业服务设施无障碍

社区综合超市、便利店、快递收发点、理发店、洗衣店、药店、维修点、家政服务网点、餐饮店等便民商业网点出入口便于残疾人通行，有条件的网点宜设置低位服务台，配备辅助器具。

* + 1. 市政配套基础设施无障碍

社区公共卫生间设置无障碍卫生间（厕位），有条件的宜配备紧急呼叫设备，并确保能够正常安全使用。

社区公共停车场在临近出入口位置设立无障碍停车位，并在显著位置设置无障碍停车位标识。有条件的宜同时设置无障碍充电桩。

社区公园、公共绿地、户外休憩区设置无障碍步道、无障碍休憩设施、无障碍健身器材。

* + 1. 家居无障碍

通过市场化运作、政府资助等方式对残疾人家庭实施住房适老化改造，对空间布局、楼梯与过道、地面、门窗、照明、电器开关插座、安全扶手、厨房设备、如厕洗浴设备进行适老化改造和维修，并配备适宜的康复辅助器具。卧室、卫生间、起居室(厅）宜安装按钮和拉绳相结合的紧急呼叫装置，按钮及拉绳末端距地高度应与残疾人身高、行动姿态相适宜。

宜安装电气安全监测与报警装置，实现对漏电、短路、过载(超负荷）、线路温度过高等风险的监测。

宜安装行为异常监测与报警装置，实现对跌倒、起居延时、长时间未主动用电等异常行为的监测。

宜为认知障碍残疾人配置防走失定位设备。

结合农村危房改造工作，采取政府补贴等方式，对所有纳入特困供养、重度残疾残疾人家庭实施残疾人住房适老化改造。有条件的地方可积极引导其农村残疾人家庭进行适老化改造。

* + 1. 信息交流无障碍

信息发布方式符合残疾人生理和心理特征，书面信息简单明了，语音信息清晰，语速适宜，通过公告栏、微信群、社区广播、短信等及时传达。

提供多种信息交流方式，如当面沟通、微信沟通、电话沟通等，满足不同残疾人的需求。使用盲文、大字体的公告板、语音导览系统、手语翻译等辅助器具辅助沟通。

社区自主开发的网站、移动应用程序宜符合无障碍设计标准，培训和鼓励残疾人使用无障碍通讯技术，如文本电话（TTY）服务、实时字幕等。

* 1. 服务友好
		1. 办事服务

社区公共服务中心设立残疾人和老人优先服务窗口，配备专业服务人员，为残疾人提供政策咨询与指导、残疾人证办理、补贴申领、社保缴纳、法律援助等服务，为重度残疾人或行动不便的残疾人提供上门服务。

建立以党员干部为骨干、社会爱心人士参与的志愿服务队伍，对特困供养、重度残疾人、特殊困难残疾人实施结对帮扶，切实为残疾人办实事、解难题。

加强农村残疾人脱贫户防返贫动态监测，开展结对帮扶，及时落实帮扶政策。

建立居家社区探访制度，村(居）委会协同残疾人协会、社工站、助残社会组织，对困难残疾人开展定期走访探视，发现问题及时报告，协助予以解决。

建立社区残疾人信息数据库，确保残疾人员的基本信息和服务记录得到妥善保存和保护，实现残疾人需求的动态管理和精准服务。

* + 1. 社会保险服务

不断提高残疾人保险覆盖率和待遇水平，落实地方政府为重度残疾人代缴城乡居民基本养老保险费、资助符合条件的残疾人参加城乡居民基本医疗保险、重度残疾人护理保险，有条件的社区可将资助范围覆盖所有残疾人。

帮助残疾人按规定参加基本养老和基本医疗保险，帮助残疾人及时申领保险待遇，实现应保尽保。

鼓励残疾人参加意外伤害、补充养老等商业保险。

* + 1. 残疾预防、康复服务

依托第三方专业机构，通过健康宣传栏、健康讲座等多种形式，定期开展残疾预防知识宣贯和普及。

依托社区公共卫生服务中心或其他专业服务机构，配备专业康复服务人员，为残疾人提供康复、心理疏导等关爱服务。

条件允许的社区宜建有社区康复服务中心或康复服务站。

落实残疾人辅助器具适配补贴政策，有需求的持证残疾人和残疾儿童辅助器具适配全覆盖，并提供辅助器具租赁、回收、维修等服务。

* + 1. 医疗卫生服务

落实残疾人家庭医生签约服务，为残疾人提供基本医疗、公共卫生和健康管理等个性化服务。定期为残疾人提供生活方式和健康状况评估、体格检查、辅助检查和健康指导等健康管理服务。

鼓励基层医疗卫生机构为居家残疾人提供家庭病床、巡诊等上门医疗服务。

鼓励基层医疗卫生机构增加康复、护理床位，为残疾人提供医、养、康、护结合的医养结合服务。

* + 1. 教育培训服务

加强与学校的合作，提供教育咨询、教育培训信息，推动普特融合教育，为社区适龄残疾儿童少年提供必要的教育支持和辅助，确保残疾人完成义务教育阶段学习。

对从事残疾人服务工作的社区工作者、志愿者、残疾人家庭成员开展残疾人照护技能和知识培训服务，提高照护服务水平。

对残疾人开展社会融合技能培训，帮助残疾人学习电脑、智能手机、康复辅助器具、智慧助残系统、湘易办等智能产品和智能技术的使用，帮助他们提高社交能力和生活自理能力，以更好地融入社会。

开展残疾人防诈骗知识与技巧宣传教育工作，提高残疾人识别和防范非法集资、电信诈骗等非法侵害的能力。

* + 1. 就业创业服务

掌握本社区失业残疾人信息，依托社区再就业服务中心或类似机构，为残疾人提供信息咨询、相关技能培训、创业培训。

对残疾人较多的社区，宜开展如盲人按摩、手工制作等专项技能集中培训，鼓励残疾人自主创业，为残疾人自主创业提供指导和场地支持。

倡导辖区内用人单位开发适合残疾人的工作岗位，开发社区公益性岗位、灵活就业岗位，方便残疾人就近就便就业。

对残疾人就业实施跟踪服务记录，宣传残疾人就业创业成果，树立残疾人创新创业典型。

帮助农村残疾人家庭拓展农副产品销售渠道，优先帮助经济困难的残疾人申请社区公益性岗位或联系用工机会，促进农村残疾人致富增收。

* + 1. 托养照护服务

充分利用专业机构、志愿服务组织、家庭、亲友、邻居等社会力量构建残疾人托养照护服务体系，形成社区持续照料服务网络，为独居、分散供养的重度残疾人提供政策、生活照料、照护、精神慰藉等居家服务。

以多种形式为社区残疾人提供助餐、助浴、助洁、代购、康复护理、紧急救援、康复辅具租赁等多样化服务。

按照社区残疾人需求，持续开展心理疏导、情绪抚慰、关系调适、社会融入等专业社会工作服务。

依托社区养老服务机构或设施，为残疾人提供生活照料、助餐助行、紧急救援、精神慰藉等长期照护服务。

鼓励和支持社区居民为有需求的残疾人提供非专业性的照护服务。

鼓励农村村民依托自家居住地提供家庭式助残托养照护服务。鼓励邻里乡亲为残疾人提供关爱服务。

* + 1. 法律服务

设置社区公共法律服务工作站，聘用专业法律人员，为残疾人提供普法教育、法律咨询、代书、调解、协调、代理等法律服务。

鼓励招募残疾人法律救助工作志愿者，为残疾人提供专业法律救助服务。

* + 1. 安全与应急服务

社区定期开展针对残疾人的安全意识、日常防护、事故预防、应急处理等方面的安全培训。

为行动不便或沟通交流有障碍的残疾人提供紧急通信服务，如报警电话、呼叫服务等。

对社区工作服务人员进行安全保障、应急服务、消防能力培训。

建立社区防火和紧急救援网络，完善残疾人住宅防火和紧急救援救助功能，鼓励为残疾人家庭安装独立式感烟火灾探测报警器等设施设备。

定期对独居、失能(含失智）、重度残疾人家庭用水、用电和用气等设施进行安全检查或入户排查，对老化或损坏的及时改造维修，排除安全隐患。

加强重大疫情、自然灾害、安全事故等突发公共事件中对残疾人的保护和救助。

* 1. 融合友好
		1. 残疾人参与

引导和组织残疾人参与社区治理和服务，充分发挥残疾人的积极作用。居（村）民代表会议有残疾人代表参加，社区开展与残疾人相关的服务项目或活动时，充分听取残疾人的意见和建议，并为残疾人参与提供合理便利。

建立基层残疾人协会等基层残疾人社会组织，实行残疾人自我管理、自我服务、自我教育、自我监督。

定期了解残疾人对社区参与的需求及意见，促进残疾人广泛参与社区活动，融入社区。

鼓励残疾人积极参与社区公益慈善活动，在社区设立公益岗位并提供便利条件，引导和支持残疾人广泛开展自助、互助和志愿活动。尊重残疾人的价值，对残疾人的贡献应给予表彰和褒奖。

* + 1. 人际友善

将残疾人关爱纳入社区公民道德建设、文明创建和新时代文明实践中心建设内容。将扶残助残纳入乡规民约。

通过各种媒体平台（如电视、广播、网络等）广泛宣传新时代残疾人观，引导残疾人树立终身发展理念，增强残疾人的自尊、自强、自爱意识。提高公众对残疾人的认知和理解，倡导全体社区居民关心、爱护、尊重残疾人。

结合“国际残疾人日”“全国助残日”等节日点，开展多种形式的爱残助残活动，增强公众对残疾人的理解和尊重，提高公众对残疾人权益保障和助残服务重要性的认识。

为社区居民和残疾人提供社交和互动的机会，鼓励残疾人参加社区公共文化、休闲和体育活动，并为残疾人参与提供合理便利，不受歧视和限制。有条件的社区宜开展残疾人专项文体活动。

社区内图书馆、社区文化活动中心、公共运动场等公共场所应向残疾人免费或优惠开放。体育场（馆）、剧院、广场等公共活动场所应当为残疾人体育训练、体育比赛以及文艺演出等活动提供便利并减免相关费用。

* + 1. 多元参与

支持残疾人组织、助残社会组织在社区内开展扶残助残活动，并提供必要的支持和资源。

实施领导干部联残助残、党员干部结对帮扶、志愿者助残、红领巾助残等服务项目。

社区宜与机关、团体、学校、医疗康复机构、企业事业单位和其他组织建立合作关系，共同推进残疾人事业。

* + 1. 科技助残

不断提高残疾人服务信息化水平，充分利用智慧健康养老信息平台（社区综合服务平台），有效对接服务供给与需求信息。

鼓励智能健康养老产品进社区进家庭，依托智慧养老平台和相关智能设备，为开展居家照护、医疗诊断、健康管理等提供远程服务及技术辅助服务。

推动智能语音转换系统、智能轮椅、智能仿生手/腿等辅助器具的使用，提高残疾人生活自理能力。

* 1. 评价改进

建立监督机制，加强对社区残疾人服务工作的监督和考核，确保服务质量和效果。

定期开展残疾人满意度评价活动，通过设立意见箱、问卷调查、开展座谈会、无障碍体验活动等方式，收集残疾人对政策保障、无障碍环境、社区服务、融合共享等方面的意见和建议，根据评价结果和残疾人的需求，持续改进残疾人保障水平和服务质量。