



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №5

для внутреннего пользования

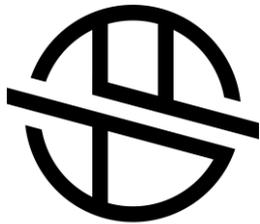
ТЕХНИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ ГОРОДСКИХ ОБЩЕСТВЕННЫХ ТУАЛЕТОВ (МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ)

Проблема доступа к туалетам является одной из наиболее острых и актуальных на сегодняшний день. По данным Всемирной организации здравоохранения и ЮНИСЕФ почти 4,5 миллиарда имеют недостаточно доступа к канализации, а к открытой дефекации вынуждены прибегать 673 млн. человек. В этой связи во многих странах уделяется особое внимание этому вопросу, создаются различные организации, в том числе международные, которые активно занимаются решением этих проблем.

Исходя из этого сегодня существует множество стандартов и требований к туалетам, в том числе к общественным туалетам, разработанных и применяемых тем или иным государством или организацией. Требования и рекомендации касаются дизайна, безопасности, установки вывесок и указателей и т.д.

Сингапур. Особое внимание этому вопросу уделяется в Сингапуре. В стране с 1998 года функционирует ***Restroom Association (Singapore) (RAS)*** – некоммерческая организация, которая выступает за развитие культуры туалета в стране и тесно сотрудничает с государственным и частным секторами, стараясь развивать в государстве систему общественных туалетов. В целом Сингапур является одной из самых развитых стран в этом отношении, наряду с Японией, Южной Кореей и др.

RAS принимает активное участие в различных исследованиях, конференциях и встречах, посвященных новейшим технологиям развития и управления общественными туалетами, а также реализует различные программы в виде премий и званий за высокое качество содержания и обслуживания общественных туалетов.



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №5

Также к работе организации активно привлекаются волонтеры, которые помогают сотрудникам организации в их работе. На сайте организации можно увидеть карту так называемых «счастливых туалетов» (Happy Toilets), численность которых доходит до 1353. Более того существует система пятибалльного оценивания состояния того или иного СГУ.

В 2018 году организацией было издано «Руководство по улучшению дизайна и обслуживания общественных туалетов», где отмечается, что с точки зрения дизайна СГУ должен соответствовать пяти основным критериям:

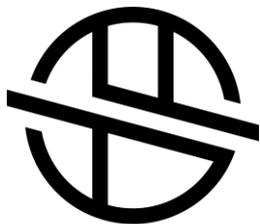
- *Он должен быть чистым и сухим;*
- *Хорошо вентилируемым;*
- *Быть простым в обслуживании;*
- *Планировка должна быть тщательно проработана с учетом технического обслуживания;*
- *Должен быть доступен людям ограниченными возможностями и особыми потребностями.*

В отличие от помещений индивидуальных санузлов в общественных санузлах необходимо учитывать не только пространство, занимаемое сантехническими приборами и требуемое посетителям туалета для удобного пользования им, но также принимать во внимание, что требуется место для размещения личных вещей посетителей. Также большой популярностью пользуются общественные туалеты с небольшими стоянками для велосипедов.

Что касается конкретных рекомендаций по дизайну, указанных организацией, можно выделить следующие.

По гигиеническим соображениям рекомендуется при дизайне общественных туалетов спроектировать все таким образом, чтобы минимизировать контакт с руками. Современные решения для туалетов позволяют это сделать (автоматические смывы для унитаза и писсуаров, сенсорные смесители для раковин т.д.).

Входная дверь не должна быть расположена напротив зеркал, отражающих писсуары (см. фото).



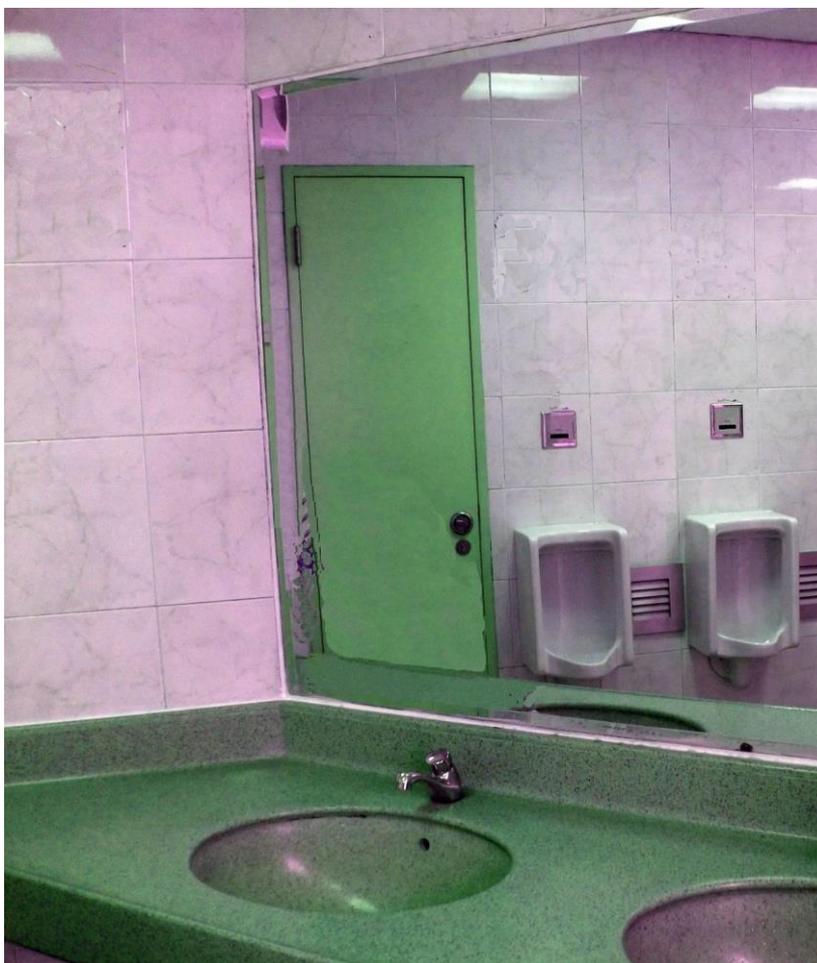
QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

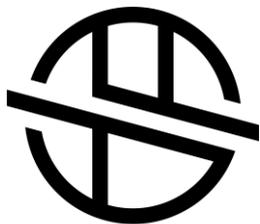
ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №5



Недалеко от туалетов должны быть установлены указатели и вывески, которые должны указывать время или расстояние до ближайшего СГУ. Например, «100 метров» или «5 минут» и т.д. Также рекомендуется, чтобы на вывесках или при общественных туалетах содержалась информация о контактах обслуживающей компании, чтобы в случае неисправности посетитель мог сообщить об этом.

Рекомендуемое расстояние от писсуара до ближайшей стены – не менее 450 мм. Писсуары должны быть разделены небольшими перегородками размерами не менее 300 x 1800 мм (высота), чтобы они служили визуальным барьером между писсуарами. Перекрытия должны быть достаточно высокими, чтобы блокировать взгляд других пользователей. Однако они не должны доходить до пола, чтобы облегчить уборку.



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

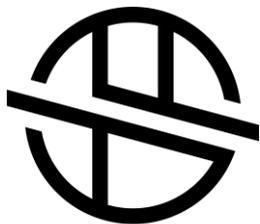
Аналитический бюллетень №5



Также рекомендуется устанавливать отдельные писсуары для детей.



Для поддержания сухости помещения под писсуарами могут быть расположены решетки для слива воды (см. предыдущее фото). В кабинках



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №5

следует устанавливать подвесные унитазы, поскольку они облегчают уборку. От унитаза до любого объекта должно быть 900 мм. Свободного пространства.

Кабины должны быть не менее 900 мм в ширину и 1500 мм в длину. Кабины должны быть оснащены легко закрывающимися дверями. Двери должны быть плотно установлены, чтобы избежать зазоров и отверстий. В кабинках следует установить крючки-вешалки, способные выдержать нагрузку в 6.8 кг.



Для общественных санузлов следует выбирать к установке антивандальное оборудование и предусматривать скрытую прокладку труб и электрических приводов приборов. В то же время следует помнить, что даже антивандальное оборудование в достаточно короткий срок придет в негодность в том случае, если не проводить его своевременное обслуживание.

Чистота и порядок в общественных туалетах во многом зависит от культуры поведения их посетителей. В связи с этим RAS рекомендует создать максимально благоприятную атмосферу, стимулирующую соблюдать чистоту. При выборе освещения рекомендуется применять теплый свет. Это, согласно результатам исследований, способствует большей ответственности со стороны пользователей. Туалеты, украшенные цветами, также создают привлекательную среду для пользователей. Наличие встроенного биде в унитазах позволит сохранить туалеты сухими.

Установка дозатора мыла, мусорного ведра, диспенсера бумажных полотенец или сушилки для рук в области умывальника может минимизировать смачивание полов и облегчать поддержание чистоты и сухости туалета.

Предоставление жидких дезинфицирующих средств и одноразовых бумажных накладок на унитаз позволит сохранить унитазы в чистоте и



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №5

сократить расходы туалетной бумаги, зачастую используемой для накладки на ободок унитаза.

Также изображения с различными призывами к чистоте, констатация некоторых фактов, связанных с тяжелым трудом уборщиков и проблемой доступа к туалетам, могут положительно влиять на самосознание посетителей.

АСЕАН. В рамках сотрудничества в сфере туризма между государствами-членами АСЕАН были выработаны общие стандарты общественных туалетов (**ASEAN Public Toilets Standard-APTS**). **APTS** устанавливает четыре основных критерия, которые должны быть соблюдены в общественных туалетах:

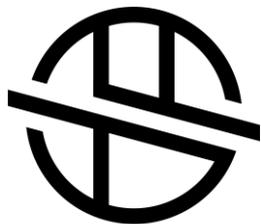
- 1) *Дизайн;*
- 2) *Удобства и услуги;*
- 3) *Чистота;*
- 4) *Безопасность.*

Что касается дизайна, то большая часть рекомендаций совпадает с рекомендациями, описанными выше в руководстве RAS. Что касается количества кабинок для женщин и мужчин, то рекомендуется придерживаться соотношения пяти к трем, в пользу женских кабинок. К примеру, при установке 3 кабинок для мужчин, следует установить 5 кабинок для женщин.

При установке общественных туалетов в местах большого скопления людей необходимо отталкиваться от следующих показателей.

- *Не менее одной кабинки на 550 женщин и детей;*
- *Не менее одной кабинки (или писсуара) на 1100 мужчин;*
- *Не менее одной кабинки на 10000 человек с ограниченными возможностями.*
- *Не менее одной пеленальной кабинки на 10.000 человек.*

В кабинах рекомендуется наличие визуального материала (плакаты, фотографии, цитаты, факты), поощряющего пользователей содержать туалет в чистоте. Унитазы следует устанавливать на высоте между 43 – 48 см. Для



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №5

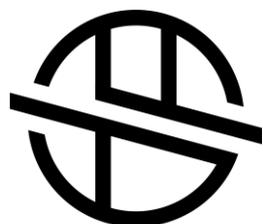
экономии воды и сохранения чистоты следует устанавливать сенсорные дозаторы мыла и смесители.

В рамках АСЕАН действует система оценки общественных туалетов в странах-членах организации с последующей выдачей сертификата соответствия сроком на два года. В случае несоответствия требованиям организации, повторный аудит проводится через два года. В случае повторного несоответствия критериям аудита, общественный туалет лишается возможности получить сертификат.

Все эти шаги нацелены на совместное развитие туризма между государствами-членами организации. Совместное развитие сети общественных туалетов рассматривается как один из важных компонентов укрепления имиджа стран-членов организации и роста их туристической привлекательности.

Австралия. В Австралии существуют стандарты дизайна общественных туалетов, которые описаны в документе **«Design Standards for Urban Infrastructure»**, изданном **Australian Capital Territory**. Согласно принципам дизайна, закрепленным в этом документе общественные туалеты следует устанавливать в местах, которые легко доступны для широкой публики и находятся рядом с парковками. Особое внимание уделяется доступности СГУ для людей с ограниченными возможностями. В целом принципы дизайна во многом сходятся с принципами и рекомендациями вышеуказанных стандартов от RAS и АСЕАН.

Public toilet standard. City of Townsville (Australia). Здесь особое внимание уделяется обеспечению безопасности в СГУ, руководствуясь принципами CPTED – **Crime prevention through environmental design**, т.е. **«профилактика преступлений посредством урбанистического дизайна»**. Этому уделяется большое внимание, поскольку общественные туалеты нередко служат местом совершения преступлений – торговли наркотиками, проституции и грабежей. В связи с этим необходимо создавать среду, минимизирующую риски совершения преступлений. К примеру, при выборе



QAZAQTECH

ТОО «QAZAQTECH»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦИРКУЛЯР

Аналитический бюллетень №5

локации для установки СГУ, рекомендуется придерживаться следующих критериев:

- *высокий трафик и проходимость;*
- *расположение вблизи какого-либо здания, чтобы находиться в области зрения людей, работающих или живущих в этом здании;*
- *близость к улицам, пешеходным дорожкам и парковкам.*

Все это позволит создать психологический барьер у потенциального преступника, поскольку он не будет чувствовать полной конфиденциальности. Примечательно то, что в отличие от предыдущих стандартов, австралийский стандарт не рекомендует наличие пеленальных столиков и зеркал, поскольку они часто подвергаются актам вандализма. Также в руководстве АСЕАН рекомендуется устанавливать СГУ в зонах, патрулируемых охраной, а также в местах с постоянным освещением.

Жидкое мыло и сушилка для рук также подвергаются актам вандализма, и, в связи с этим, их не рекомендуется устанавливать в общественных туалетах.

Наряду с этим в Австралии уделяют особое внимание тому, чтобы туристы могли с легкостью найти ближайшие общественные туалеты. Так, еще в 2001 году правительство запустило Национальную карту туалетов, которая включает в себя 13000 общественных туалетов по всей Австралии. Карта, помимо прочего, содержит информацию о графике работы СГУ и наличии удобств для людей с ограниченными возможностями.