

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ԷԿՈՆՈՄԻԿԱՅԻ ՆԱԽԱՐԱՐ

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԵՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ
ՀԱՐՑԵՐԻ ՆԱԽԱՐԱՐ

30 12 2025թ. N 4097 - Ն 03 փետրվար 2026թ. N 19 - Ն

ՀԱՄԱՏԵՂ ՀՐԱՄԱՆ

ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅՈՒՆ ՈՒՆԵՑՈՂ ԱՆՁԱՆՑ ՀԱՄԱՐ ԶԲՈՍԱՇՐՋԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ՄԱՏՉԵԼԻ ԴԱՐՁՆԵԼՈՒ ՆՊԱՏԱԿՈՎ ՄԵԹՈՂԱԿԱՆ ՈՒՂԵՑՈՒՅՑԸ ՀԱՍՏԱՏԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ

Ղեկավարվելով «Հաշմանդամություն ունեցող անձանց իրավունքների մասին» օրենքի 10-րդ հոդվածի 3-րդ մասով՝

հրամայում ենք.

1. Հաստատել հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար զբոսաշրջային ծառայությունները մատչելի դարձնելու նպատակով մեթոդական ուղեցույցը՝ համաձայն հավելվածի:
2. Սույն հրամանն ուժի մեջ է մտնում պաշտոնական հրապարակման օրվան հաջորդող օրվանից:

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ԷԿՈՆՈՄԻԿԱՅԻ ՆԱԽԱՐԱՐ

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ
ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԵՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ
ՀԱՐՑԵՐԻ ՆԱԽԱՐԱՐ

ԳԵԿՈՐԳ ՊԱՊՈՅԱՆ

ԱՐՄԵՆ ԹՈՐՈՍՅԱՆ



30.12.2025թ

03.02.2026թ

Հավելված

ՀՀ էկոնոմիկայի նախարարի 2025 թվականի դեկտեմբերի 30-ի N 4097-Ն և

ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարի
2025 թվականի դեկտեմբերի 03-ի N 19-Ն համատեղ հրամանի

ՄԵԹՈԴԱԿԱՆ ՈՒՂԵՑՈՒՅՑ

ՀԱՇՄԱՆԴԱՄՈՒԹՅՈՒՆ ՈՒՆԵՑՈՂ ԱՆՁԱՆՑ ՀԱՄԱՐ ԶԲՈՍԱՇՐՋԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ՄԱՏՉԵԼԻ ԴԱՐՁՆԵԼՈՒ ՆՊԱՏԱԿՈՎ

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Սույն հավելվածով հաստատվում է հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար զբոսաշրջային ծառայությունները մատչելի դարձնելու նպատակով մեթոդական ուղեցույցը:
2. Սույն հավելվածում օգտագործվում են հետևյալ հասկացությունները՝
 - 1) Զբոսաշրջային ծառայություն մատուցող անձ՝ «Զբոսաշրջության մասին» օրենքի 10-րդ հոդվածի 1-ին մասի 1-3-րդ և 6-7-րդ կետերով սահմանված անձինք կամ այդ անձանցից որևէ մեկը.
 - 2) Հաշմանդամություն ունեցող անձ՝ «Հաշմանդամություն ունեցող անձանց իրավունքների մասին» օրենքի (այսուհետ՝ Օրենք) 3-րդ հոդվածի 1-ին մասի 2-րդ կետով սահմանված անձ.
 - 3) Մատչելիություն (accessibility)՝ համաձայն Օրենքի 3-րդ հոդվածի 1-ին մասի 10-րդ կետի.
 - 4) Մատչելի զբոսաշրջություն (accessible tourism)՝ զբոսաշրջություն, որը ենթադրում է պետական մարմինների, տեղական ինքնակառավարման մարմինների, զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցող անձանց, հասարակական կազմակերպությունների, զբոսաշրջության բնագավառի



4. Սույն Հավելվածը սահմանում է չափանիշներ «բոլորի համար մատչելի զբոսաշրջության» սկզբունքով՝ հանդիսանալով ուղենիշային փաստաթուղթ և նպատակ ունենալով զբոսաշրջությունը հավասարապես հասանելի դարձնել տարբեր տարիքի և կարողություններով հնարավորինս լայն շրջանակի մարդկանց համար:

2. ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ ՄԱՏՉԵԼԻ ԶՐՈՍԱՇՐՋԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԱՄԱՐ

5. Զբոսաշրջային ծառայությունները մշակվում են՝ հաշվի առնելով հետևյալ գործոնները՝

- 1) ապահովում են մատչելիություն հաշմանդամություն ունեցող զբոսաշրջիկների համար.
- 2) տրամադրվում են հավասար հիմունքներով կամ, անհրաժեշտության դեպքում, խելամիտ հարմարեցումների միջոցով.
- 3) ապահովում են սպառողների անվտանգությունը:

6. Մատչելի զբոսաշրջային ծառայությունները պետք է համապատասխանեն հետևյալ պահանջներին՝

- 1) լինեն ճկուն և տան ընտրության հնարավորություն.
- 2) բավարարեն բոլոր սպառողներին (օրինակ՝ մատչելի մեյյուներ, հաստատություններում առկա մատչելի տարածքներ, լսողական սարքեր).
- 3) հասանելի լինեն առանց լրացուցիչ վճարների, խելամիտ պահանջներով:

7. Մատչելի զբոսաշրջային ծառայությունները պետք է համապատասխանեն դրանց նկատմամբ կիրառելի ազգային ստանդարտներին:

3. ՄԱՏՉԵԼԻ ԶՐՈՍԱՇՐՋՈՒԹՅԱՆ ՉԱՓԱՆԻՇՆԵՐ ԶՐՈՍԱՇՐՋԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆ ՄԱՏՈՒՅՈՂ ԱՆՁԱՆՑ ՀԱՄԱՐ



8. Զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցող անձը պետք է որդեգրի ընդհանուր մոտեցում զբոսաշրջիկին մատուցվող ծառայությունների՝ համընդհանուր դիզայնին համապատասխանելու և գործընթացների՝ բոլորի համար ներառական և մատչելի լինելու վերաբերյալ: Սա կարող է հանգեցնել մատակարարման շղթայի բացերի վերլուծությանը (ամենաթույլ օղակի հայտնաբերմանը), որի շնորհիվ կբացահայտվեն հաշմանդամություն ունեցող անձանց կարիքները, քանի որ զբոսաշրջային շղթան պետք է բավարարի բոլորի կարիքները՝ սկսած ամենաթույլ օղակից:
9. Սպառողների սպասարկման բոլոր կետերը պետք է լինեն մատչելի՝ սկսած մեկնարկային փուլից, որը ներառում է տեղեկատվության ստացումը և ամրագրումը, ուղևորության նախապատրաստումը և իրականացումը, տեղում առաջարկվող ծառայությունների մշակումն ու կազմակերպումը և սպառողների հետ հարաբերությունների ընդհանուր կառավարումը:
10. Մատչելի ծառայությունների մշակման գործընթացում առաջնահերթություն է համարվում սպառողների՝ զբոսաշրջային ծառայություն մատուցող անձի գրասենյակ կամ օբյեկտ մուտք գործելու պահանջները պատշաճ կերպով բավարարելը, ծառայությունների շղթայի բոլոր օղակների համագործակցությունը՝ հաճախորդների համար չընդհատվող և մատչելի ծառայությունների շղթա մատուցելու նպատակով:
11. Զբոսաշրջային արդյունքն ու ծառայությունները պետք է մշակվեն համընդհանուր դիզայնի սկզբունքներին համապատասխան:
12. Համընդհանուր դիզայնի սկզբունքներն են՝
 - 1) Հավասար կիրառելիություն (Equitable Use)՝ բոլոր սպառողների համար ապահովել նույնական կամ համարժեք հնարավորություններ, խուսափել սպառողների մեկուսացումից, ապահովել գաղտնիության, անվտանգության և ապահովության պայմանները բոլոր սպառողների համար, ապահովել արտաքին ձևավորման ընկալման հասանելիություն բոլոր սպառողների համար:



ը. օրինակների օգտագործում,

ժ. անհրաժեշտության դեպքում ցուցակների օգտագործում,

ժա. բարդ նյութի ըմբռնումը հեշտացնելու համար աղյուսակների օգտագործում.

2) ապահովվի տրամաբանական հաջորդականությունը.

3) անհրաժեշտության դեպքում՝ օգտագործել պատկերներ, նկարազարդումներ կամ լուսանկարներ, գրաֆիկական սիմվոլներ.

4) օգտագործել հաստատական նախադասություններ ժխտականների փոխարեն.

5) հրապարակել տեքստը ընթեռնելի և պատշաճ չափի տառատեսակով.

6) խուսափել շեղատառերից, ընդգծումներից, տեքստի հավասարեցումից՝ ըստ լուսանցքների և միայն մեծատառերի օգտագործումից.

7) օգտագործել տարբեր գույներ (այսինքն՝ կոնտրաստային գույներ ֆոնի և տեքստի համար):

26. Զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցող անձինք պետք է ապահովեն տեղեկատվության հաղորդումը տարբեր եղանակներով, այդ թվում՝ գրավոր, տեսողական և լսողական միջոցներով:

27. Բանավոր հաղորդակցվելիս, օրինակ՝ զրույցներ, շնորհանդեսներ, ելույթներ, ձայնային հաղորդագրություններ, ձայնային ազդանշաններ, ինչպիսիք են՝ հանրային հայտարարությունները և զգուշացումները, զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցող անձինք պետք է ապահովեն՝

1) դանդաղ և հստակ խոսք.

2) հաղորդագրության գրավոր տարբերակի առաջարկ նրանց համար, ովքեր չեն կարող լսել կամ խոսել:

3) համապատասխան տեղեկատվության՝
հաջորդականությամբ տրամադրում.

տրամաբանական



- 4) լավ լուսավորություն, որպեսզի ժեստերն ու դեմքի արտահայտությունները հստակ տեսանելի լինեն:
- 5) անհրաժեշտության դեպքում առաջարկեն բանավոր տեղեկատվության սուրդոթարգմանություն (օրինակ՝ շնորհանդեսների կամ ելույթների ժամանակ):

