



РОССИЙСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
СОЦИАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

# МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

По организации оказания услуг  
предприятиями, организациями  
и учреждениями в целях обеспечения  
доступности этих услуг для инвалидов



Методические рекомендации разработаны Российским государственным социальным университетом при участии общественных организаций инвалидов – Всероссийского общества слепых (ВОС), Всероссийского общества глухих (ВОГ) и Всероссийского общества инвалидов (ВОИ).

Методические рекомендации содержат принципы, предъявляемые к процессу подготовки и дальнейшего инструктирования персонала (сотрудников) предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению в целях обеспечения доступности этих услуг для инвалидов, в связи с принятием Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ УСЛОВИЙ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯМИ, ОРГАНИЗАЦИЯМИ И УЧРЕЖДЕНИЯМИ, В ЦЕЛЯХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ЭТИХ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП ГРАЖДАН .....	8
ГЛАВА 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯМИ, ОРГАНИЗАЦИЯМИ И УЧРЕЖДЕНИЯМИ В ЦЕЛЯХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ЭТИХ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ .....	18
2.1 Законодательно-нормативная база, регламентирующая оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению .....	18
2.2. Международные практики .....	23
2.3. Архитектурная доступность, основы этики общения с инвалидами и другими маломобильными группами граждан, фразеология и терминология общения, механизмы эксплуатации технических средств, методы взаимодействия с инвалидами и другими маломобильными группами граждан в целях оказания ситуационной помощи в получении услуг .....	27
2.3.1. Архитектурная доступность объектов, оказывающих услуги .....	27
2.3.2. Основы этики общения с инвалидами.....	32
2.3.4. Методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов.....	36
ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПРОЦЕССОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ: АДМИНИСТРАТИВНО- ХОЗЯЙСТВЕННЫХ, КАДРОВЫХ, ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ И ДР.....	45
1. Инвентаризация (обследование) объекта и разработка рекомендаций для администрации объекта (собственников, правообладателей) по обеспечению мер предупреждения причинения вреда, повышению общей комфортности пребывания инвалидов при посещении объекта и общей доступности в получении услуги.....	45
2. Обучение персонала.....	51
3. Подготовка информации для инвалидов для размещения в открытом информационном пространстве (на сайте объекта, на сайтах общественных объединений инвалидов, на информационных стендах и др.).....	56
4. Примеры инструкций для персонала по обслуживанию инвалидов .....	57
5. Общие рекомендации для сотрудников объекта по оказанию помощи и общению с инвалидами .....	65
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	70
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ....	76
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ....	78
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ....	80

## ВВЕДЕНИЕ

Культура безопасности доступной среды – это такая совокупность характеристик и отношений в организациях и между отдельными лицами, которая устанавливает, что проблемам безопасности, равно как и доступности, информативности, комфортности объекта и услуг для инвалидов и МГН, уделяется внимание, диктуемое их значимостью.

Кроме того, культура безопасности доступной среды – это квалификационная и психологическая подготовленность всех лиц, при которой обеспечение доступной среды является одной из приоритетных целей и внутренней потребностью, приводящей к самосознанию социальной ответственности перед обществом.

Актуальность разработки методологии организации и оказания услуг предприятиями, организациями и учреждениями, предоставляющими услуги населению в целях обеспечения доступности этих услуг для инвалидов, в современных условиях обусловлена:

- положениями Конвенции о правах инвалидов и других международных документов;
- требованиями Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ;
- задачами и ожидаемыми результатами реализации Федеральной целевой государственной программы «Доступная среда» на 2011-2020»;
- требованиями Приказа Минпромторга России от 18.12.2015 № 4146 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством

промышленности и торговли Российской Федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи»;

– требованиями статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

– гуманистическим развитием общественных отношений, предполагающих недопустимость дискриминации по признаку инвалидности.

Эффективная и четко организованная работа по вопросам обеспечения доступности позволит создать окружающую обстановку комфортной не только для инвалидов, но и для всех граждан. С целью приведения Российского законодательства в соответствие с положениями Конвенции с 1 января 2016 г. вступил в силу Федеральный закон Российской Федерации от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов». Этим Законом и другими нормативно-правовыми актами в течение последних нескольких лет в Российской Федерации, с целью реализации положений Конвенции о правах инвалидов создана обновленная правовая база для создания доступной среды для инвалидов. Нормативные правовые акты в настоящей работе приведены по состоянию на 1 ноября 2016 года.

Одной из основных задач Методических рекомендаций является ознакомление работников предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению с содержанием необходимых для использования в их работе актов федеральных органов государственной власти, касающихся обеспечения доступности услуг для инвалидов и носящих, как обязательный, так и рекомендательный характер. Методические рекомендации содержат результаты исследования по разработке методологии организации и оказания услуг, являющейся основой организации взаимодействия сотрудников предприятий и организаций для оказания ситуативной помощи инвалидам и другим маломобильным группам



граждан с учетом имеющихся у них стойких расстройств организма и ограничений жизнедеятельности для обеспечения доступности услуг.

Настоящие рекомендации являются результатом работы по комплексному исследованию объектов и оказываемых услуг с позиции доступности, на основе методики СДС РОСС RU 31471.04ИДН0, основанной на технической и психологической оценке состояния объекта и оказываемых услуг, основанной на риск-ориентированном подходе к оценке доступности с позиции мер предупреждения причинения вреда инвалидам различных нозологических групп.

Настоящие рекомендации обеспечивают создание условий для формирования достоверных и полных сведений и мероприятий по созданию доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения, разработки необходимых мер, обеспечивающих доступность, а также отражают порядок по формированию доступной среды, исходя из необходимости повышения показателей доступности объектов и услуг, требований документов в области стандартизации, положений ст. 9, п. 4 ст. 12 «Конвенции о правах инвалидов», ст. 15, ст. 33 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», ст. 11 Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26.12.2008 № 294-ФЗ, Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» и иных.

Представленные в настоящих методических рекомендациях (МР) принципы обеспечения доступности услуг призваны стать основой:

– достоверной и полной объективизации и систематизации информации о доступности услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

- формирования сведений для карты доступности объектов и услуг на региональном уровне, а также соответствующих информационно-справочных материалов для граждан;

- минимизации штрафных санкций в области формирования и обеспечения доступной среды;

- повышения эффективности государственного и общественного контроля над формированием и обеспечением доступной среды для инвалидов, разработки обоснованных управленческих решений - планов и программ обустройства объектов инфраструктуры и развития услуг с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения;

а также в целях:

- удостоверения соответствия продукции, эксплуатации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, стандартам, сводам правил, условиям договоров;

- содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг;

- повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг.



## **ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ УСЛОВИЙ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯМИ, ОРГАНИЗАЦИЯМИ И УЧРЕЖДЕНИЯМИ, В ЦЕЛЯХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ЭТИХ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП ГРАЖДАН**

Основной международный документ, устанавливающий права инвалидов во всем мире, Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г. гласит, что ее цель заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также поощрение уважения присущего им достоинства<sup>1</sup>.

Обеспечение доступности заключается в изменении окружающей среды инвалида. Согласно международной терминологии окружающая среда может оказывать разное внешнее влияние на функционирование и ограничения жизнедеятельности индивидуума: содержать барьеры или облегчающие факторы (фасилитаторы), как в ближайшем, так и отдаленном окружении человека<sup>2</sup>.

Конвенцией о правах инвалидов определены два принципиальных подхода к созданию доступной среды жизнедеятельности:

- принцип «универсального дизайна»;
- принцип «разумного приспособления».

Принцип «универсального дизайна» предусматривает «дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей»<sup>3</sup>. В полной мере исполнить требования «универсального дизайна» возможно в отношении объектов нового строительства (реконструкции, капитального ремонта), а также производства новых товаров и услуг. Важно

<sup>1</sup> Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года. // <http://base.garant.ru/2565085/>

<sup>2</sup> Международная классификация функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья, сокращенно МКФ, ВОЗ, 2001.

<sup>3</sup> Ст.2 Конвенции о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года. // <http://base.garant.ru/2565085/>



помнить, что «универсальный дизайн не исключает использование ассистивных устройств для конкретных групп инвалидов, где это необходимо», включая технические средства, помощь персонала и др.

Второй принцип – «разумного приспособления» – «внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и корректировок, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем»<sup>4</sup> для общества в целях обеспечения реализации инвалидами наравне с другими всех прав и основных свобод. Речь идет о разумном, с точки зрения соизмерения необходимости и возможности, приспособлении окружающей обстановки под нужды инвалида, но с обязательным учетом, имеющихся организационных, технических и финансовых возможностей их удовлетворения. Именно этот подход наиболее приемлем в решении проблем обеспечения доступа к действующим объектам и услугам, введенных до утверждения соответствующих нормативов.

Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения может достигаться двумя путями:

- архитектурно-планировочными решениями и соответствующими ремонтно-строительными работами;
- организационными решениями вопросов предоставления соответствующих социально значимых услуг.

Иными словами, разумное приспособление заключается в том, что деятельность организации приспособливается для инвалидов двумя способами. Во-первых, обеспечивается доступность зданий и сооружений данной организации путем оборудования их пандусами, широкими дверными проемами, надписями шрифтом Брайля, и т.п. Во-вторых, обеспечивается доступность для инвалидов услуг этих организаций путем изменения порядка

---

<sup>4</sup>Ст.2 Конвенции о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года. // <http://base.garant.ru/2565085/>



их предоставления, оказания инвалидам дополнительной помощи при их получении, и т.п.

При подготовке проектов управленческих решений по порядку оказания ситуационной помощи инвалидам различных нозологий, одним из ключевых факторов обеспечения мероприятий по предупреждению причинения вреда являются меры, связанные с обеспечением возможной эвакуации инвалидов различных нозологий с учетом ограничений жизнедеятельности.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 01.04.2016 № 559-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по совершенствованию контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации на 2016 - 2017 годы», определено, что реализация плана мероприятий («дорожной карты») по совершенствованию контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации на 2016 - 2017 годы направлена на повышение результативности и эффективности контрольно-надзорной деятельности, в том числе посредством внедрения в деятельность контрольно-надзорных органов риск-ориентированного подхода при организации и осуществлении контрольно-надзорной деятельности.

Использование в административной практике методов оценки риска позволяет более точно учитывать особенности осуществления хозяйственной деятельности в той или иной сфере оказания услуг.

В связи с этим определена необходимость внедрения дифференцированного подхода к проведению контрольных мероприятий, в зависимости от степени риска причинения субъектами хозяйственной деятельности вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

Переход от применения подхода всеобъемлющего контроля (надзора) к дифференцированному подходу планирования проверок, в зависимости от уровня риска причинения вреда охраняемым законом ценностям, позволит увеличить процент охвата потенциальных нарушителей обязательных требований, представляющих непосредственную угрозу причинения вреда

охраняемым законом ценностям, и одновременно снизить нагрузку на подконтрольные субъекты, которые не представляют реальной угрозы причинения вреда таким ценностям.

Предметом контрольно-надзорного мероприятия является оценка соответствия подконтрольного субъекта обязательным требованиям.

При этом, указанным Распоряжением Правительства Российской Федерации определено, что, зачастую, предприниматель, или иной подконтрольный субъект, не в состоянии обеспечить соблюдение всех обязательных требований по причине их информационной недоступности, противоречия друг другу, либо в силу того, что обязательные требования устарели, и не могут быть выполнены без чрезмерных экономических затрат. Указанное уточнение непосредственно касается вопросам формирования доступной среды.

При этом, во многих случаях соблюдение обязательных требований не влияет на уровень безопасности при осуществлении хозяйственной деятельности.

Таким образом, при риск-ориентированном подходе к вопросам формирования и обеспечения доступной среды хозяйствующими субъектами обеспечиваются условия безопасности, а также доступности, информативности и комфортности, с учетом предупреждения причинения вреда в будущем.

Постановлением Правительства от 17.08.2016 № 806 «О применении риск-ориентированного подхода при организации отдельных видов государственного контроля (надзора) и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (вместе с «Правилами отнесения деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и (или) используемых ими производственных объектов к определенной категории риска или определенному классу (категории) опасности») утверждены правила отнесения деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и (или) используемых ими



производственных объектов к определенной категории риска, или к определенному классу (категории) опасности, а также утвержден перечень видов государственного контроля (надзора), которые осуществляются с применением риск-ориентированного подхода.

При этом, оценка тяжести потенциальных негативных последствий возможного несоблюдения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований проводится с учетом возможной степени тяжести потенциальных случаев причинения вреда, и (или) возможной частоты их возникновения, а также масштаба распространения потенциальных негативных последствий в рамках подобных случаев причинения вреда, и (или) с учетом трудности преодоления возникших в их результате негативных последствий возможного несоблюдения обязательных требований.

С позиции полноты и достоверности мер предупреждения причинения вреда при формировании доступной среды для инвалидов указанным постановлением Правительства Российской Федерации установлены принципы риск-ориентированного подхода в области деятельности Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (в первую очередь с позиции обеспеченности путей и способов эвакуации), Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (в первую очередь с позиции защиты прав потребителей).

При подготовке проекта управленческих решений по оказанию ситуационной помощи с позиции обеспечения требований пожарной безопасности, особое внимание следует уделить мерам предупреждения распространения паники. При этом, паника - психологическое состояние, вызванное угрожающим воздействием внешних условий, и выраженное в чувстве острого страха, охватывающего человека, обремененного особенностями здоровья, неудержимого неконтролируемого стремления

избежать опасной ситуации, усиливающееся ввиду осознания имеющихся у человека ограничений.

Для обеспечения организации и оказания услуг предприятиями, организациями и учреждениями, предоставляющими услуги населению, инвалидам, наравне с другим населением, необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

«Ситуационная помощь» – это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами. В соответствии с требованиями Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ<sup>5</sup> такую помощь будут обязаны обеспечивать собственники объектов, операторы услуг при осуществлении своей основной деятельности.

Особенности оказания ситуационной помощи подробно рассматриваются применительно к следующим основным группам инвалидов, учитывающим специфические потребности в помощи для передвижения и оказания услуг:

инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, которые, с точки зрения особенностей оказания помощи для передвижения и получения услуг, можно подразделить на три подгруппы - инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску, инвалиды, передвигающиеся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор и инвалиды с нарушением функций рук (с недееспособными руками);

инвалиды с нарушением зрения;

– инвалиды с нарушением слуха;

---

<sup>5</sup>Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ // <http://base.garant.ru/70809036/>



- инвалиды с нарушением умственного развития.

Кроме того, рассматриваются отдельные аспекты оказания ситуационной помощи людям с проблемами речи, слепоглухим людям, а также людям с гиперкинезом и спастикой (с непроизвольными движениями тела, лица или конечностей).

В основе организации работ по оказанию ситуационной помощи инвалидам указанных групп при оказании услуг предприятиями, организациями и учреждениями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, лежат следующие основные инструменты:

- выбор и согласование с полномочными представителями общественных организаций инвалидов, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий, технологии оказания ситуационной помощи различным группам инвалидов;
- подготовка и оценка компетентности менеджеров предприятий и учреждений для организации обслуживания и оказания ситуационной помощи инвалидам;
- подготовка и оценка компетентности персонала для понимания потребностей различных групп инвалидов в помощи, общения и оказания помощи;
- оборудование прилегающей территории и предприятий и учреждений социальной инфраструктуры для оказания эффективной ситуационной помощи инвалидам;
- разработка и согласование с полномочными представителями общественных организаций инвалидов, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения

вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы различных нозологических групп населения, ежегодных и перспективных планов работ по повышению качества ситуационной помощи для инвалидов, с учетом их первоочередных потребностей и приоритетов;

- проведение внешнего аудита доступности (подтверждения соответствия) ситуационных услуг для инвалидов экспертами в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды.

Общие обязанности по адаптации для инвалидов доступной среды установлены Федеральным законом от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». В целях реализации положений Конвенции о правах инвалидов в ст.15 этого Закона внесены изменения, которые вступили в силу с 1 января 2016 года. Обязанности, которые согласно данным изменениям возлагаются на органы государственной власти, организации, учреждения, независимо от их организационно-правовой формы, можно разделить на три группы:

1. Обязанности по обеспечению физической доступности объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры, а также предоставляемых в них услуг:
  - создание условий для беспрепятственного доступа к таким объектам и предоставляемым на них услугам;
  - создание условий для беспрепятственного пользования всеми видами транспорта;
  - обеспечение возможности самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной, инженерной и транспортной и инфраструктур, входы в такие объекты и выходы из них;
  - допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.



2. Обязанности, направленные на устранение факторов, препятствующих получению инвалидами необходимой информации на объектах социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры:
  - надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов различных нозологий форме, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и речевой информации в световую и текстовую;
  - создание условий для беспрепятственного пользования средствами связи и информации (включая средства, обеспечивающие дублирование звуковыми сигналами светофоров и устройств, регулирующих движение пешеходов через транспортные коммуникации);
  - дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации тактильно-контрастными пиктограммами и табличками, выполненными с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля, предоставление при необходимости переводчика русского жестового языка.
3. Обязанности, возлагаемые на работников организаций, контактирующих с населением:
  - сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения (по их просьбе), и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;
  - оказание работниками организаций, предоставляющих услуги, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получить ими услуги наравне с другими лицами.



В целях формирования условий для обеспечения услуг предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, и беспрепятственного доступа на эти объекты инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, рекомендуется обеспечить:

1. Выделение на стоянке учреждения специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов;

2. Оборудование зданий и сооружений средствами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы, кнопки вызова помощи и другие) и средствами информирования, навигации и сигнализации (тактильно-контрастные указатели и пиктограммы различного назначения, тактильные и тактильно-говорящие мнемосхемы, таблички с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля, информационные терминалы, доступные для инвалидов различных нозологий, информационные табло, устройства радиоинформирования и звукового информирования, средства визуальной информации, световые оповещатели и т.д.) в соответствии с действующими сводами правил;

3. Оборудование средствами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;

4. Наличие в учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки, подъемное гусеничное устройство и т.д.);

5. Наличие подготовленного персонала учреждения для оказания помощи инвалидам, в том числе владеющего базовыми навыками русского жестового языка;

6. Наличие информации об услугах на объекте, доступном маршруте, способах получения помощи в средствах массовой информации, в том числе, в соответствии со специфическими потребностями различных групп инвалидов в помощи;



Наличие наружной информации о доступности учреждения с использованием пиктограмм установленного образца (в соответствии с ГОСТ Р 52131-2003 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования»):

- пиктограмма доступности для инвалидов на кресле-коляске,
- пиктограмма доступности для инвалидов по зрению,
- пиктограмма доступности для инвалидов по слуху,
- пиктограмма доступности для инвалидов всех категорий.

## **ГЛАВА 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯМИ, ОРГАНИЗАЦИЯМИ И УЧРЕЖДЕНИЯМИ В ЦЕЛЯХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ЭТИХ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

### **2.1 Законодательно-нормативная база, регламентирующая оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению**

Согласно Федеральному закону от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» Российская Федерация в 2012 году ратифицировала Конвенцию ООН о правах инвалидов (далее Конвенция). В соответствии со статьей 15 Конституции РФ Конвенция стала частью российского законодательства.

Во исполнение Конвенции государства участники принимают, в числе прочих, надлежащие меры к тому, чтобы:

организовывать для всех вовлеченных сторон инструктаж по проблемам доступности, с которыми сталкиваются инвалиды;

предоставлять различные виды услуг помощников и посредников, в том числе проводников, чтецов и профессиональных сурдопереводчиков, для облегчения доступности зданий и других объектов, открытых для населения.

С целью приведения Российского законодательства в соответствие с положениями Конвенции с 1 января 2016 года вступил в силу Федеральный

закон от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее – Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ).

Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ внесены изменения в Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ). В частности, в статью 15 «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» внесены следующие дополнения:

«Федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления (в сфере установленных полномочий), организации независимо от их организационно-правовых форм обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

1) условия для беспрепятственного доступа к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур (общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям), к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам;

2) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

3) оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами».

С учетом положений Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ возможность оказания на объекте помощи инвалидам со стойкими нарушениями здоровья по зрению и нарушением опорно-двигательного аппарата должна обеспечиваться в обязательном порядке и должна быть отражена в инструкциях для персонала, в том числе, в должностных



инструкциях. В соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ необходимо также обеспечить допуск на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение. Кроме того, при предоставлении услуг следует учитывать необходимость обеспечения инвалидам доступа к информации, в том числе доступность веб-сайта организации.

### **Нормативно-правовые акты**

Создание доступной среды для инвалидов в организациях и учреждениях, на предприятиях, предоставляющих государственные услуги, услуги населению в сферах торговли, общественного питания, оказания бытовых услуг, промышленности, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, регулируется следующими нормативно-правовыми документами: Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ст. 15, ч.3, ст. 33), Федеральный закон от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральный закон от 03 мая 2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» (Ратификация Конвенции о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года, подписанной от имени Российской Федерации в городе Нью-Йорке 24 сентября 2008 года.), Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 03.07.2016) «О защите прав потребителей» (статья 8, 9, 10, 11, 12, 14, 26ч1), Приказ Минпромторга России от 18.12.2015 № 4146 «Об утверждении Порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями,

предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи», Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования», введенный в действие Приказом Росстандарта от 27.06.2013 № 192-ст., Свод правил СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605, Свод правил СП 138.13330.2012. «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», утвержденный Приказом Госстроя от 27.12.2012 г. № 124/ГС, введенный в действие с 1 июля 2013 г., Свод правил СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения», Свод правил СП 139.13330.2012 «Здания и помещения с местами труда для инвалидов. Правила проектирования», Свод правил СП 140.13330.2012 «Городская среда, Правила проектирования для маломобильных групп населения», Приказ Росстандарта от 30 марта 2015 г. № 365 Об утверждении перечня документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ (ред. От 03.07.2016) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изм. и доп., вступившими в силу с 04.07.2016), Федеральный закон от 26.12.2008 № 294 «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55 «Об утверждении правил продажи



отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Приказ Минстроя РФ от 27 февраля 2015 г. № 138/пр «Об утверждении методических рекомендаций по применению перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2014 № 1521, Межгосударственный стандарт ГОСТ 30389-2013. «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», введенный в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 № 1676-ст. и другие.

Реализация на практике требований указанных выше нормативно-правовых актов и документов, касающихся создания доступной среды для инвалидов, является исполнением обязательств, взятых перед инвалидами российским обществом в лице государства, ратифицировавшего Конвенцию о правах инвалидов.

Законодательство устанавливает механизм, обеспечивающий исполнение обязанностей, связанных с созданием доступной среды для инвалидов. Во-первых, федеральные Министерства по согласованию с Минтрудом России, применительно к сфере регулируемой ими деятельности, утверждают порядки обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой

помощи<sup>6</sup>. Во-вторых, федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, организациями и предприятиями, предоставляющими услуги населению, в пределах их полномочий должно осуществляться инструктирование или обучение специалистов, контактирующих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг<sup>7</sup>. В-третьих, за неисполнение законодательства об обеспечении доступной среды для инвалидов установлена административная ответственность в виде штрафа.

Установленные на уровне закона требования, обеспечивающие для инвалидов доступность объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры, а также предоставляемых ими услуг, конкретизированы в специальных правилах, которые сконцентрированы в документах, которые называются сводами правил, и утверждаются Минстроем России<sup>8</sup>.

При этом, подготовка и реализация всех указанных пунктов на уровне хозяйствующего субъекта необходимо должна проводиться при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.

## 2.2. Международные практики

### **Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг**

<sup>6</sup> Ст.15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов Российской Федерации»

<sup>7</sup> Ст.15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов Российской Федерации»

<sup>8</sup> СП 136.13330.2012. «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения», утвержденный Приказом Госстроя от 25 декабря 2012 г. № 112/ГС; СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», утвержденный Приказом Госстроя от 27 декабря 2012 г. № 124/ГС

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г.

Ее применение на территории нашей страны после ратификации осуществляется путем принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

В статье 1 Конвенции установлено, что ее цель заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства<sup>9</sup>.

Для достижения этой цели в статье 3 Конвенции закреплен ряд принципов, на которых базируются все ее остальные положения. К этим принципам, в частности, относятся:

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- равенство возможностей;
- недискриминация;
- доступность.

Указанные принципы логически вытекают один из другого. Для того, чтобы обеспечить полное вовлечение и включение инвалида в общество, необходимо предоставить ему равные с другими людьми возможности. Для этого инвалид не должен подвергаться дискриминации. Основным способом устранения дискриминации инвалидов является обеспечение доступности объектов и оказания услуг наравне с другими гражданами.

Согласно статье 9 Конвенции, чтобы наделить инвалидов возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, должны приниматься надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому

---

<sup>9</sup> Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года. // <http://base.garant.ru/2565085/>



окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах. Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться, в частности:

- на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;
- на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные службы и экстренные службы.

В тех случаях, когда инвалидам не обеспечивается доступность объектов и услуг, происходит их дискриминация.

В статье 2 Конвенции дискриминация по признаку инвалидности определяется как любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области<sup>10</sup>.

Согласно статье 5 Конвенции государства запрещают любую дискриминацию по признаку инвалидности и гарантируют инвалидам равную и эффективную правовую защиту от дискриминации на любой почве. Это, в частности, означает, что государство устанавливает обязательные для исполнения требования, направленные на обеспечение доступности для инвалидов деятельности организаций, предоставляющих услуги населению.

Доступность для инвалидов достигается с помощью разумного приспособления. В статье 2 Конвенции разумное приспособление определяется как внесение, когда это нужно в конкретном случае,

---

<sup>10</sup>Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года. // <http://base.garant.ru/2565085/>



необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Разумное приспособление заключается в том, что деятельность организации приспособляется для инвалидов двумя способами. Во-первых, обеспечивается доступность зданий и сооружений данной организации. Во-вторых, обеспечивается доступность для инвалидов услуг этих организаций, путем изменения порядка их предоставления, оказания инвалидам дополнительной помощи при их получении и т.п.

Указанные меры по приспособлению не могут быть беспредельными. Во-первых, они должны соответствовать потребностям инвалидов, вызванным ограничениями их жизнедеятельности. Например, инвалид вследствие заболевания сердечно-сосудистой системы при пользовании речным портом должен иметь возможность для отдыха в сидячем положении. Однако это не порождает право инвалида пользоваться залом повышенной комфортности для официальных делегаций, если есть сидячие места в общем зале. Во-вторых, меры по приспособлению должны соответствовать возможностям организаций. Например, не обосновано требование полностью реконструировать здание XVI в., которое является памятником архитектуры.

С помощью разумного приспособления формируется доступная среда для инвалидов. Важной составляющей доступной среды является универсальный дизайн. Статья 2 Конвенции определяет универсальный дизайн как дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. Универсальный дизайн не исключает ассистивные (т.е. вспомогательные) устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо.

В целом, универсальный дизайн направлен на то, чтобы сделать обстановку, предметы максимально пригодными для использования всеми категориями граждан. Например, низко расположенным таксофоном могут пользоваться лица на инвалидных колясках, дети, люди низкого роста.

Российское законодательство конкретизирует реализацию положений Конвенции о правах инвалидов. Создание доступной среды для инвалидов регулирует Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ст. 15), и другие нормативные правовые акты.

### **2.3. Архитектурная доступность, основы этики общения с инвалидами и другими маломобильными группами граждан, фразеология и терминология общения, механизмы эксплуатации технических средств, методы взаимодействия с инвалидами и другими маломобильными группами граждан в целях оказания ситуационной помощи в получении услуг**

#### **2.3.1. Архитектурная доступность объектов, оказывающих услуги**

Государственный контроль обеспечения условий доступности для инвалидов объектов (зданий, строений, сооружений) и услуг определен Порядком обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, утвержденным приказом Министерства промышленности и торговли Российской Федерации от 18 декабря 2015 года № 4146. Указанный Порядок определяет правила обеспечения условий доступности для инвалидов объектов (зданий, строений, сооружений) и услуг, предоставляемых организациями и учреждениями, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению услуг (использованию объектов наравне с другими лицами)<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Приказ Минпромторга России от 18.12.2015 № 4146 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и



Руководителями органов, учреждений и организаций, предоставляющих услуги населению, обеспечиваются условия доступности для инвалидов объектов и услуг, в которых они оказываются населению, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, включая:

- а) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты, беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- б) возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, передвижения с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- в) оснащение объектов лифтами, обеспечение достаточной ширины дверных проемов в стенах, лестничных маршей и площадок для передвижения кресел-колясок, в соответствии с положениями пункта 41 перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 № 1521;
- г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах (по их просьбе);
- д) оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;
- е) оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении

---

торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи»<sup>11</sup> // [http://mintrudrb.ru/upload/docs/prik\\_4146.pdf](http://mintrudrb.ru/upload/docs/prik_4146.pdf)

установленных регламентом (порядком) ее предоставления документов, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

ж) надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации с использованием тактильных символов и рельефно-точечного шрифта Брайля на контрастном фоне;

з) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

и) оказание работниками органа, учреждения и организации, предоставляющих услуги населению, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В соответствии с частью 3 статьи 26 Федерального закона от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 49, ст.6928) требования, содержащиеся в подпункте «в» пункта 2 Приказа Минпромторга России от 18.12.2015 № 4146 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их



территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи»<sup>12</sup>, в части обеспечения доступности для инвалидов объектов связи, социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, транспортных средств, применяется с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию, или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам и средствам.

Органами, учреждениями и организациями, предоставляющими услуги населению, осуществляются меры по обеспечению приемки с 1 июля 2016 года вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию зданий (помещений), в которых осуществляется предоставление гражданам услуг, при условии их соответствия требованиям доступности для инвалидов, установленным статьей 15 Федерального закона о социальной защите инвалидов, а также положением пункта 41 перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 № 1521 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 2, ст.465; № 40, ст.5568)<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Приказ Минпромторга России от 18.12.2015 № 4146 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи»<sup>12</sup> // [http://mintrudrb.ru/upload/docs/prik\\_4146.pdf](http://mintrudrb.ru/upload/docs/prik_4146.pdf)

<sup>13</sup> Постановление Правительства РФ от 26 декабря 2014 г. N 1521 «Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент

Органы, учреждения и организации, собственники объектов, на которых предоставляются услуги, при невозможности полностью оборудовать объект, на котором предоставляются данные услуги, принимают (до реконструкции или капитального ремонта здания или помещения) 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 государственной услуги, либо, когда это возможно, осуществляют предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалидов или в дистанционном режиме.

Органы, учреждения и организации, предоставляющие услуги населению, обеспечивают условия доступности для инвалидов объектов и услуг, исходя из финансовых возможностей бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, собственных финансовых возможностей.

В целях оказания ситуативной помощи в получении услуг инвалидами и другими маломобильными группами населения необходимо использование знаний архитектурной доступности сооружений и строений для чего, рекомендуется руководствоваться Сводом правил СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-200»<sup>14</sup>.

В соответствии с законодательством<sup>15</sup> указанный Свод правил частично носит обязательный характер<sup>16</sup>. Другие своды правил, гарантирующие

---

о безопасности зданий и сооружений» (с изменениями и дополнениями). // Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/70835592/#ixzz4P60ueBbQ>

<sup>14</sup> СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605

<sup>15</sup> П. 1 и 4 ст. 6 Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»; п. 41 Перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 26.12.2014 N 1521.

<sup>16</sup> А именно, разделы 1 (пункты 1.1 - 1.6), 2, 4 (пункты 4.1.2 - 4.1.11, абзацы первый - пятый пункта 4.1.12, пункты 4.1.14 - 4.1.16, абзац первый пункта 4.1.17, пункты 4.2.1 - 4.2.4, 4.2.6, 4.3.1, 4.3.3 - 4.3.5, 4.3.7), 5 (пункты 5.1.1 - 5.1.3, 5.1.4 (за исключением абзаца четвертого пункта 5.1.4), абзац первый пункта 5.1.5, пункты 5.1.6 - 5.1.8, 5.2.1 - 5.2.4, 5.2.6 - 5.2.11, 5.2.13, абзацы первый и второй пункта 5.2.14, пункты 5.2.15 -



наибольший уровень доступности, применяются на добровольной основе.<sup>17</sup> При этом, необходимо иметь ввиду, что в случае возникновения спорных вопросов, суд будет принимать решение исходя из того, в какой мере организация выполнила мероприятия, обеспечивающие меры предупреждения причинения вреда в будущем (ст. 1065 Гражданский Кодекс РФ), каким образом она определила способы обеспечения доступности зданий, сооружений и услуг – самостоятельно, или при непосредственном участии полномочных представителей общественных организаций инвалидов, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий. Рекомендательный характер сводов правил не освобождает организацию от исполнения обязанностей по созданию доступной среды, предусмотренных Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в РФ».

### **2.3.2. Основы этики общения с инвалидами**

#### **Понятие «этика», философия независимой жизни, Декларация независимости инвалида**

Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых населению услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами.

Составной частью этики является *профессиональная этика* – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере.

---

5.2.17, абзац первый пункта 5.2.19, пункты 5.2.20 - 5.2.32, абзац второй пункта 5.2.33, пункты 5.2.34, 5.3.1 - 5.3.9, 5.4.2, 5.4.3, 5.5.1, 5.5.2, абзац первый пункта 5.5.3, пункты 5.5.4 - 5.5.7), 6, 7, 8, приложение Г.

<sup>17</sup> П. 1 ст. 16.1 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»; П. 165, 249 – 263 Перечня документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30 декабря 2009 г. N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного Приказом Росстандарта от 30.03.2015 N 365.



Профессиональная, или так называемая деловая этика призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда.

Профессиональная этика для каждого из специалистов – не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности. Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам: соблюдение профессиональной этики ведет к успешному оказанию гражданам услуг, характерных для сферы деятельности учреждения, созданию и поддержанию репутации учреждения, а также формированию положительной культуры в учреждении или организации.

В целях дальнейшего совершенствования государственной социальной политики Российской Федерации в соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 597 Правительством РФ разработан комплекс мероприятий по принятию кодексов профессиональной этики.

В разработанных кодексах определены важнейшие составляющие профессиональной этики. Среди них такие требования как добросовестность, гуманизм, беспристрастность, компетентность, нейтральность, корректность, терпимость, бесконфликтность, ответственность, порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности.

Составной частью философии социальной защиты инвалидов является философия независимой жизни. Понятие «независимая жизнь» в концептуальном значении подразумевает два взаимосвязанных момента:

1. Независимая жизнь – это право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических и экономических процессах, иметь свободу выбора и свободу доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, страхованию, труду и образованию, возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями.

2. Независимая жизнь - это способ мышления, это психологическая ориентация личности, которая зависит от ее взаимоотношений с другими



личностями, ее физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой<sup>18</sup>.

Общие принципы и цели независимости инвалида содержатся в Декларации независимости инвалида (сформулированы Норманом Кюнгом)<sup>19</sup>.

### **2.3.3. Правила этикета при общении с инвалидами**

Работниками организаций, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется «коммуникативной эффективностью».

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении или организации.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

<sup>18</sup> К независимой жизни. Пособие для инвалидов.

<sup>19</sup> Справочник для людей с инв.\_ВКО. // <http://www.kz.undp.org/content/dam/kazakhstan/docs/research-and-publications>

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации<sup>20</sup>:

*1.Обращение к человеку:* когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

*2. Пожатие руки:* когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

*3.Называйте себя и других:* когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

*4.Предложение помощи:* если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

*5.Адекватность и вежливость:* обращайтесь со взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

*6. Не опирайтесь на кресло-коляску:* опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске — то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

*7. Внимательность и терпеливость:* когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

---

<sup>20</sup> 10 общих правил этикета. Составлены Карен Майер



8. *Расположение для беседы:* когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.

9. *Привлечение внимания человека:* чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

10. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в учреждении и общение будет эффективным.

#### **2.3.4. Методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов**

##### **Ситуационная помощь для инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата**

Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата в зависимости от характера основных барьеров, которые им приходится преодолевать, можно подразделить на три основные группы:

- инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках,

- инвалиды, передвигающиеся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор,
- инвалиды с нарушением функций рук (с недееспособными руками).

Основными существенными барьерами для лиц, передвигающихся на креслах-колясках, являются пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресле-коляске, узкие дверные проемы и коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости), а

Для организации обслуживания инвалидов, передвигающихся на кресле-коляске, выделяются сотрудники, подготовленные для оказания помощи инвалидам на колясках на входе, при передвижении внутри учреждения, при отсутствии лифта подъема инвалида на коляске на нужный этаж при применении специальных вспомогательных средств, доступность, безопасность, комфортность и информативность которых подтверждена полномочными представителями инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы нозологической группы инвалидов, использующих для передвижения кресла-коляски.

При общении с людьми, передвигающимися на кресле-коляске, необходимо помнить и соблюдать следующие правила:

1. Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство инвалида. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не ставьте на нее ноги. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения;
2. Прежде чем оказывать помощь, требуется всегда спрашивать, нужна ли она. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь, или пройти (проехать) по ковру с длинным ворсом;



3. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям;
4. Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;
5. Перед проведением запланированных мероприятий важно лично убедиться в доступности места, где мероприятие будет проводиться. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить;
6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;
7. Если возможно, располагайтесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;
8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее;
9. Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;
10. Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Основными существенными барьерами для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор, являются пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и другие физические барьеры;

Основными существенными барьерами для лиц с нарушением функций рук (с недееспособными руками), являются препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления таких действий.

Таким инвалидам необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками. При общении с ними необходимо помнить и соблюдать следующие правила:

1. Для облегчения входа и выхода в учреждениях дверь должна открываться автоматически; при отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудник учреждения открывает и закрывает дверь.
2. Все ручки дверей учреждения должны быть широкими.
3. Инвалиду необходимо помочь раздеться и одеться.
4. При оплате разнообразных услуг необходимо помочь инвалиду расплатиться в учреждении, в магазине, а также помочь оформить необходимые документы.
5. При посещении предприятий общественного питания необходимо помочь инвалиду при выборе еды и питья, столовые приборы (специальная столовая посуда – тарелки с высокими бортиками), а также технические средства реабилитации, помогающие инвалиду с нарушением верхних конечностей выполнять различные действия самообслуживания самостоятельно.
6. Туалетные комнаты в учреждениях должны быть оснащены автоматическим спуском воды в туалете, сенсорным смесителем в раковине, сенсорной сушилкой для рук, кнопкой вызова помощи.

### **Ситуационная помощь для инвалидов по зрению**

При входе на объект инвалида по зрению встречающий его сотрудник должен предложить ему свою помощь. При обращении достаточно прикоснуться к плечу незрячего человека и представиться. Некоторые



ошибочно считают, что если человек не видит, то необходимо разговаривать на порядок громче обычного. Этого делать не нужно, незрячие люди слышат также, как и вы, даже лучше, поэтому нет необходимости повышать голос. Если ваше предложение было отклонено, не настаивайте, некоторые незрячие посторонней помощи предпочитают самостоятельность. При оказании помощи не следует брать незрячего под руку и вести впереди себя. Это вызывает у него неуверенность и напряженность. В этой ситуации будет правильным, если вы предложите незрячему взяться за вашу руку. Незрячий берет за вашу руку выше локтя, а вам достаточно согнуть ее в локте и прижать к телу. При этом, незрячий будет идти на полшага позади вас и ощущать ваши изменения во время движения, будь это замедление шага или поворот.

При передвижении Сотрудник должен знакомить инвалида со значащими надписями в помещении. При входе на объект желательно наличие информирующих и сигнализирующих средств: с тактильной, звуковой информацией; контрастными цветами и освещением; напольными тактильно-контрастными указателям, поручнями. Информация внутри учреждения там, где это целесообразно, должна быть продублирована надписями, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

В социально значимых учреждениях сотрудник учреждения помогает инвалиду по зрению войти в здание, воспользоваться услугами гардероба, оплатить услугу в кассе, заполнить бланк и необходимую документацию, помогает выбрать нужную покупку и оплатить ее, помогает посетить туалет, доведя инвалида до двери и объяснив ему, где находятся санитарно-технические приборы и кнопка вызова помощи. При наличии у инвалида собаки-проводника, персонал оказывает помощь по выгулу собаки (например, при проживании в отеле).

В учреждениях общественного питания желательно иметь специальные приспособления и посуду для инвалидов по зрению (нескользящие коврики для посуды, нескользящие тарелки, тарелки с высокими краями, чашки с



двумя ручками, наборы столовых приборов со специальными захватами и формами ручек или оснащенные ручками из нескользящего материала, дозаторы для сыпучих продуктов – соли, перца).

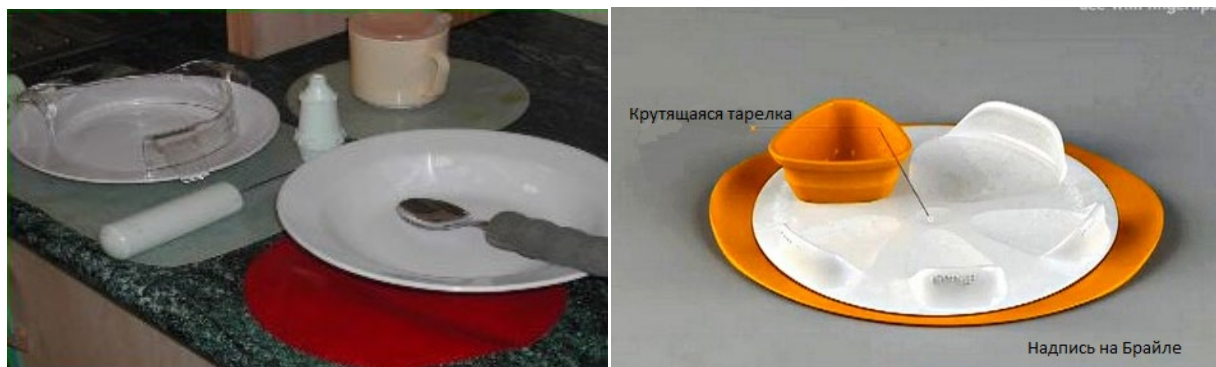


Рисунок 1. Примеры специальной посуды для лиц с ограничениями здоровья по зрению

При общении с инвалидами по зрению необходимо помнить и выполнять следующие правила:

1. Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью (тотально) слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это, по возможности, желательно выяснить и учитывать при общении;

2. Предлагая свою помощь незрячему не берите сами его за руку, а предложите ему взять за руку вас. Как правило, незрячий берется за вашу руку выше локтя, вам же достаточно согнуть руку в локте и прижать к телу. Идите так, как вы ходите обычно.

3. Обращайтесь с собаками-проводниками не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-проводником;

4. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят;



5. Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает незрячего человека от ответственности, обусловленной документом;

6. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону;

7. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом;

8. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть незрячего к предмету и брать его рукой этот предмет;

9. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

10. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом;

11. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;

12. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами;

13. При совместном движении с незрячим по узкому коридору или тротуару сопровождающий должен опустить руку и отвести ее назад. Незрячий, в свою очередь, опускается рукой до запястья сопровождающего и идет на шаг позади него. После выхода на территорию, где можно идти рядом, руки возвращаются в первоначальное положение;

14. При движении по лестнице незрячий независимо от направления движения должен идти со стороны перил, чтобы при необходимости ему

можно было взяться за них, При этом, сопровождающий должен быть всегда на ступеньку впереди незрячего. Перед началом движения по лестнице необходимо остановиться и предупредить, в каком направлении идут ступени - вверх или вниз. После этого сопровождающий первым делает шаг на первую ступеньку. Незрячий, ощущая движение сопровождающего вверх или вниз, следует за ним. После преодоления последней ступеньки сопровождающий должен остановиться и подождать, когда спутник поравняется с ним. При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести незрячего перпендикулярно к ним. При передвижении не следует делать рывков и резких движений.

### **Ситуационная помощь для инвалидов по слуху**

При общении с инвалидами по слуху необходимо помнить и выполнять следующие правила:

1. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
2. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.
3. Используйте жесты.
4. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
5. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
6. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил.
7. Нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно



использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

8. Для посетителей с нарушением слуха меню пунктов питания должно быть в текстовом виде, с указанием состава, веса и стоимости блюда, желательно с фотографией блюда.

9. Персонал заведения, непосредственно общающийся с посетителями, должен быть подготовлен к посещению людей с нарушением слуха, иметь навыки общения с инвалидами по слуху, знать основы жестового языка.

### **Ситуационная помощь инвалиду с нарушением умственного развития**

При посещении объекта инвалидом с нарушением умственного ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях при:

- сопровождении и помощи в ориентации (вход/выход);
- ознакомлении с расположенной в учреждении информацией;
- заполнении документов (уточнении информации);

При общении с инвалидами с нарушением умственного развития необходимо помнить и выполнять следующие правила

1. При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договаривать за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам понять его.
2. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.
3. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
4. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени.

5. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
6. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.
7. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
8. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
9. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
10. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

Имейте в виду, что затруднение в речи не всегда связано с нарушением умственного развития.

## **ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПРОЦЕССОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ: АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННЫХ, КАДРОВЫХ, ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ И ДР.**

### **1. Инвентаризация (обследование) объекта и разработка рекомендаций для администрации объекта (собственников, правообладателей) по обеспечению мер предупреждения причинения вреда, повышению общей комфортности пребывания инвалидов при посещении объекта и общей доступности в получении услуги**

В соответствии с Приказом Минпромторга России от 18.12.2015 N 4146 учреждениям и организациям, предоставляющим государственные услуги населению, необходима обязательная паспортизация объектов. Для остальных предприятий, организаций и учреждений, представленные ниже материалы носят рекомендательный характер и могут быть использованы в качестве основы для осуществления мер по совершенствованию



обеспечивающих процессов, необходимых для организации оказания услуг в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов.

1. Формирование комиссии при непосредственном участии экспертов из числа полномочных представителей инвалидных сообществ, представляющих интересы инвалидов основных нозологий (рекомендуется привлекать полномочных представителей ВОС, ВОИ, ВОГ), обладающих соответствующей компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды.

2. Обследование объектов и услуг при привлечении полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.

3. Экспертная оценка текущего состояния доступности объекта, компетенции персонала и реализуемых услуг с позиции риск-ориентированного подхода, формирование рекомендаций, на основе проведенного обследования, с учетом принципа «разумного приспособления», определяющего конкретные мероприятия (как технического, так и организационного характера), обеспечивающего предупреждение причинения вреда.

4. Принятие управленческого решения, реализованного в плане мероприятий («дорожной карте») объекта, характеризующего поэтапное достижение установленных нормативными документами показателей доступности, с учетом принципа «разумного приспособления», определяющего конкретные мероприятия (как технического, так и организационного характера), обеспечивающего предупреждение причинения вреда.

5. Подтверждение соответствия сформированного плана мероприятий критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, в том числе при использовании «разумного приспособления»,

с выдачей документа о соответствии, подтверждающего полноту и достоверность запланированных мероприятий мерам предупреждения причинения вреда, при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы основных нозологических групп инвалидов.

6. Реализация плана мероприятий по поэтапному повышению показателей доступности объектов и услуг. (приемку работ по формированию доступности при реализации этапов плана мероприятий, следует осуществлять при реализации требований части 3 ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а именно при привлечении полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы основных нозологических групп инвалидов.

7. Подтверждение соответствия реализованных мероприятий для инвалидов отдельных (или всех) нозологических групп критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, в том числе, при использовании принципа «разумного приспособления», с выдачей документа о соответствии, подтверждающего соответствие реализованных мероприятий мерам предупреждения причинения вреда, при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы основных нозологических групп инвалидов.

8. Подача информации о сформированном уровне доступности объекта и услуг в установленном порядке для размещения на картах доступности.

Следует учесть, что экспертная оценка текущего состояния объекта и условий оказания услуг, позволит хозяйствующему субъекту при минимальных затратах на реализацию технических мероприятий, обеспечить их эффективность, в том числе, за счет различных организационных мероприятий, основная суть которых сводится к высокому уровню компетенции персонала.

Реализация любых способов (как технических, так и организационных) накладывает на организации определенные финансовые обязательства, поэтому внедрение риск-ориентированного подхода позволит сформировать план мероприятий, обеспечивающий меры предупреждения причинения вреда, а так же обеспечит эффективность затрат на адаптацию объекта.

Так, например, исследуя объекты, реализовавшие те или иные мероприятия по приспособлению действующих объектов, выявлены системные нарушения и несоответствия мерам предупреждения причинения вреда, касающиеся различных нозологических групп инвалидов.

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 1, фото 2 – маршрут движения инвалида по зрению, выполненный в виде наклеенных на поверхность тактильных ПВХ плиток с различным рисунком (риффы в шахматном порядке, диагональные риффы, параллельные риффы).



Фото 3 – маршрут движения инвалида по зрению в санузле, выполненный в виде наклеенных на поверхность тактильных ПВХ плиток с различным рисунком.

Выполненные мероприятия по укладке (обустройству) тактильно-контрастных указателей, отраженные на приведенных выше фотографиях, не соответствуют требованиям полноты и достоверности мер предупреждения причинения вреда здоровью инвалидов и иных маломобильных групп населения, при формировании доступной среды, а именно противоречат критериям доступности, безопасности, комфортности и информативности.

Анализ представленных фотоматериалов дает основание утверждать, что выполненные работы на объекте не обеспечивают непрерывность информации, своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения. Не реализовано в необходимом и достаточном объеме размещение функциональных элементов, расположение путей эвакуации, предупреждение об опасностях в экстремальных ситуациях и т.п. А именно, установленная тактильная плитка противоречит логике информационного обеспечения инвалидов с нарушением зрения. В частности, размещенные плитки с линейными рифами пересекается с основными потоками посетителей, что создает условия для реализации вреда в будущем (ст. 1065 Гражданский Кодекс Российской Федерации).

Высота рифов имеет определенные показатели, характеризующие высоту и форму самих рифов (при этом необходимая форма рифов – усеченный конус). При этом форма рифов на указанных фото – не усеченный конус, что создает условия дискомфорта для посетителей. Поверхность самой ПВХ плитки имеет определенную высоту, при этом вместе с имеющейся высотой самого рифа, создает условия несоответствия требованиям, предъявляемым к высоте рифов, что, в свою очередь, создает угрозу причинения вреда.

Тактильно-контрастные напольные указатели в санитарном узле противоречат логике информационного обеспечения инвалидов с



нарушением зрения (справка – санузел, выполненный для инвалидов, передвигающихся на кресле-коляске, содержит в себе угрозу причинения вреда для лиц с нарушением зрения), при этом наличие тактильных указателей, создает повышенный дискомфорт инвалиду на кресле – коляске. Необходимо отметить, что обустройство тактильно-контрастных указателей внутри помещения туалета избыточно и не предусмотрено никакими нормативными документами.

Указанные выше несоответствия, являющиеся причинами вреда в будущем, не могут быть приняты в качестве элементов, обеспечивающих доступность для лиц с нарушением зрения. Основной и главной первопричиной таких несоответствий, является игнорирование заказчиком работ, а также исполнителем работ требований ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в части привлечения полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих соответствующей компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы различных нозологических групп инвалидов. При этом, выполненные мероприятия могут быть признаны недействительными в судебном порядке.

Таким образом, выполненная работа носит формальный характер, не обеспечивает соответствие установленным требованиям, а также, в свою очередь, создает дополнительные условия для реализации вреда инвалидам, в первую очередь, инвалидам с нарушением зрения.

В процессе подготовки и принятия решений по формированию доступной среды определяется порядок сопровождения инвалидов с тяжелыми ограничениями в передвижении и ориентации, оказания им помощи в преодолении препятствий для обеспечения получения услуги (услуг) и оказания помощи в чрезвычайных ситуациях. В соответствии с установленным порядком сопровождения вносятся изменения в регламенты организаций, в части организации работы по обеспечению доступности

услуг, сопровождению инвалидов и оказанию им необходимой помощи в преодолении препятствий; в должностные инструкции лиц, назначенных ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг, за сопровождение инвалидов и оказание им необходимой помощи.

Разрабатываются рекомендации по совершенствованию информационно-технологических процессов, необходимых для оказания услуг.

Подготавливаются памятки для информирования о порядке сопровождения людей, пользующихся креслом-коляской, с нарушениями слуха, с потерей зрения, размещаемые на сайтах и информационных стендах объекта.

Руководители органов, учреждений и организаций, предоставляющих услуги населению, в пределах установленных полномочий, при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих соответствующей компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий, организуют инструктирование специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности. При этом, программы подготовки должны сформировать знания в сфере психологии взаимоотношений, знания в области специфики работы с инвалидами различных групп, при обязательном дифференцированном подходе к отдельным сферам деятельности.

## **2. Обучение персонала**

В целях повышения эффективности деятельности работников предприятий, учреждений и организаций, предоставляющих услуги



населению, для реализации задачи обеспечения доступности услуг для инвалидов и других маломобильных групп, сотрудники социально значимых объектов должны проходить обучение по типовым программам повышения квалификации, разработанным и утвержденным для различных сфер деятельности, и учитывающим должностные обязанности и особенности работы сотрудников, характер их возможного взаимодействия с инвалидами и другими маломобильными группами населения.

Такие типовые программы целесообразно включать в качестве составных частей (модулей) в программы профессиональной переподготовки специалистов предприятий, учреждений и организаций.

Типовые программы повышения квалификации для работников, контактирующих с инвалидами (для различных сфер деятельности) рекомендуется разрабатывать на основе базовой программы «Обеспечение доступной среды (доступности объектов и услуг) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями» для руководителей и специалистов организаций, оказывающих услуги в приоритетных сферах жизнедеятельности.

Общий порядок подготовки персонала (сотрудников) организаций по указанной примерной базовой программе и общая характеристика программы рассмотрены ниже.

**Примерная базовая программа обучения работников предприятий, организаций, учреждений  
«Обеспечение доступной среды (доступности объектов и услуг) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями»  
(для руководителей и специалистов организаций, оказывающих услуги в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов)**

**Общая характеристика примерной базовой программы обучения**

**1. Цель реализации программы**

Целью реализации программы является качественное изменение профессиональных компетенций, необходимых для выполнения

профессиональной деятельности в области доступной среды в рамках имеющейся квалификации:

- подготовить руководителей и специалистов структурных подразделений субъектов хозяйственной или иной деятельности, работающих в области формирования и обеспечения доступной среды жизнедеятельности инвалидов различных нозологий;

- предоставить необходимые знания в области обеспечения доступной среды жизнедеятельности инвалидов различных нозологий руководителям организаций, специалистам и иным заинтересованным лицам;

- предоставить соответствующие теоретические знания, практические навыки и необходимые компетенции, формирующие условия предупреждения причинения вреда, в том числе, при оказании ситуационной помощи в преодолении препятствий и барьеров и получении услуги должного качества.

## 2. Требования к результатам подготовки

В результате освоения программы персонал организаций должен приобрести следующие знания и умения:

### 2.1. Персонал (сотрудники) должен иметь представление:

- о федеральном законодательстве по вопросам социальной защиты инвалидов;

- об основных требованиях к формированию и поддержанию доступной среды для инвалидов в соответствии с международными и государственными документами;

- об основных действующих общероссийских и ведомственных нормативных документах в области доступной среды;

- о психофизиологических особенностях людей, имеющих различные функциональные нарушения, и особенностях общения с ними.

### 2.2. Персонал (сотрудники) должен знать:

- основные требования нормативных документов в области формирования доступной среды;

- основные принципы организации работы по обеспечению доступной среды;
- психофизиологические особенности людей, имеющих различные функциональные нарушения, и особенностях общения с ними.

2.3. Персонал (сотрудники) должен уметь:

- применять полученные знания для решения задач в области предупреждения угрозы вреда, оказания содействия инвалидам различных категорий и иным МГН при предоставлении им услуг, а также, при принятии управленческих решений.

2.3. Персонал (сотрудники) должен владеть:

- коммуникативными компетенциями;
- навыками саморегуляции, выдержкой, самообладанием в условиях стрессовой ситуации;
- особенностями общения с инвалидами и маломобильными группами различных категорий и иных МГН.

3. Содержание программы

**Укрупненный примерный план базовой программы дополнительного профессионального обучения для руководителей и специалистов организаций, оказывающих услуги в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов «Обеспечение доступной среды (доступности объектов и услуг) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями»**

№ п/п	Наименование разделов
1.	Раздел 1. Первоначальная оценка личных качеств, образования, подготовки и/или опыта работы сотрудников, назначенных приказом руководителя организации ответственными за решение задач в области предупреждения угрозы вреда, оказания содействия инвалидам различных категорий и иным МГН при предоставлении услуг, для удостоверения их квалификации
2.	Раздел 2. «Психологическая подготовка» (тренинги)
3	Раздел 3. «Особенности общения с инвалидами различных нозологий при оказании услуг и иной ситуационной помощи с привязкой к сфере

	деятельности организации»
4.	Раздел 4. «Доступная среда жизнедеятельности. Порядок выявления, ранжирования и управления рисками, связанными с причинением вреда. Системные несоответствия и нарушения. Ответственность руководителей и сотрудников организации»
5.	Раздел 5. Итоговая аттестация Проверка полученной персоналом (сотрудниками) компетентности несколькими способами, например, письменным, устным, практикой или наблюдением, содержащим следующие основные элементы: <ul style="list-style-type: none"> <li>• оценка полноты и достоверности в управлении рисками, связанными с причинением вреда здоровью, имуществу и пр. на примерах из сферы деятельности персонала;</li> <li>• оценка компетентности, как продемонстрированной способности применять знания и/или навыки, что уместно, личных качеств;</li> <li>• оценка освоения необходимых и достаточных навыков жестовой речи.</li> </ul>
6	Выдача персоналу, успешно прошедшему проверку полученной компетентности, документов, удостоверяющих соответствие текущего уровня компетенции критериям, гарантирующим предупреждение причинения вреда при исполнении соответствующих обязанностей, в том числе, при оказании ситуационной помощи в преодолении препятствий и барьеров и получении услуги должного качества.

Конкретные дополнительные образовательные программы повышения квалификации, разработанные на основе базовой программы, должны обеспечить формирование знаний в сфере психологии взаимоотношений, знаний в области специфики работы с инвалидами различных нозологий с учетом обеспечения мер предупреждения причинения вреда, при обязательном дифференцированном подходе к различным сферам деятельности.

В первую очередь рекомендуется обеспечить обучение работников предприятий, организаций, учреждений по трем наиболее актуальным программам повышения квалификации:

- «Особенности сопровождения инвалидов различных нозологий» (от 16 до 32 часов);
- «Общие требования к обеспечению доступности организаций



(учреждений, объектов) и возможности оказания услуг инвалидам различных нозологий и другим маломобильным группам» (от 32 до 72 часов);

- «Особенности подготовки и предоставления информации о работе и доступности организации (учреждения, объекта) и оказываемых услугах в открытом информационном доступе, в том числе, в сети Интернет» (от 40 до 72 часов).

### **3. Подготовка информации для инвалидов для размещения в открытом информационном пространстве (на сайте объекта, на сайтах общественных объединений инвалидов, на информационных стендах и др.)**

Руководители предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги, обеспечивают инвалидам возможность заблаговременного информирования лиц, на которых возложено их оказание, о потребности в создании условий, необходимых инвалидам для их получения, с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма.

Для предварительного ознакомления инвалидов с условиями посещения и услугами объекта официальный сайт объекта должен соответствовать требованиям ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению» и иметь информацию о порядке доступа инвалидов и иных маломобильных групп населения к объекту и услугам, о порядке вызова помощника, контактные телефоны и иные сведения, обеспечивающие комфортность потребителям. В целях обеспечения прав потребителей, сведения, указываемые на сайте, касающиеся инвалидов (в том числе доступность ресурса для незрячих) следует согласовывать с полномочными представителями инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении



доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.

В первую очередь рекомендуется разместить следующую информацию:

- памятка о порядке оказания услуг людям, пользующимся креслом-коляской;
- памятка о порядке оказания услуг людям с нарушением зрения;
- памятка о порядке оказания услуг людям с нарушениями слуха.

В Приложениях 1- 3 приведены шаблоны памяток для инвалидов различных групп.

#### **4. Примеры инструкций для персонала по обслуживанию инвалидов**

В качестве примера предлагается возможный вариант инструкций для сотрудников: ответственного за устранение барьеров на объекте, обусловленных неправильной эксплуатацией, ответственного за организацию сопровождения и контролера (представителя службы безопасности или др.) на входе (дежурный администратор, служба безопасности, гардеробщик, кассир, буфетчик, оператор по обслуживанию платформ, технический персонал (уборщица, дворник) и др. – состав сотрудников определяется администрацией).

#### **Ответственный сотрудник, который контролирует устранение барьеров на объекте, обусловленных неправильной эксплуатацией**

Ответственный за доступную среду для инвалидов обеспечивает:

- разработку проекта плана мероприятий и его выполнение по созданию доступной среды на объекте;
- наличие на территории объекта парковочного места для транспорта инвалидов, обозначенного специальным знаком, номера телефона для вызова помощника (из числа сотрудников), который поможет вытащить кресло-коляску из багажника и помочь пересесть инвалиду;



- своевременную очистку от снега, мусора и др. входной площадки, пандуса и лестницы при входе, отсутствие на них посторонних предметов (*урн для мусора, цветочных кашпо и др.*). Очистку поверхности передвижения от наледи и сырости, в том числе путем установки специальных ковриков, которые следует надежно закрепить для предотвращения сдвига или задиранья краев;
- отсутствие на путях движения посетителей в здании и на территории случайных предметов: стульев, стоек с рекламой, вазонов с цветами и пр., сужающих пути движения и эвакуации до ширины менее 1,2 м;
- исправное состояние технических средств для обслуживания и оказания помощи инвалидам, в том числе с использованием аккумуляторов, батареек (мобильный подъемник, устройство вызова из санузла, кнопка вызова на входе, говорящие таблички, платформа подъемная, лестница-трансформер и пр.). Аккумуляторы должны быть заряжены, батарейки своевременно заменяться, осуществляться своевременное техническое обслуживание;
- исправность аварийного освещения и системы оповещения;
- исправность опорных поручней на объекте, которыми могут воспользоваться инвалиды, в том числе, в санузле, на лестницах, пандусах, на путях движения. Поручни должны быть хорошо закреплены (выдерживать вес не менее 50 кг без деформации крепления), не загорожены предметами мебели и оборудования;
- наличие в определенном месте ключа от санузла для инвалидов, которым при необходимости можно открыть его снаружи;
- наличие на объекте тактильной мнемосхемы, тактильных тактильных и визуальных информационных табличек, не загороженных предметами мебели и оборудования;
- наличие указателей расположения помещений с повышенными характеристиками распознавания (контрастность и рельефность, размер и тип

шрифта, дублирование шрифтом Брайля), в том числе помещений специального места обслуживания, туалета, доступного входа, лифта.

### **Ответственный за организацию сопровождения инвалидов с тяжелыми нарушениями**

Если вас попросили передвигать коляску с инвалидом, катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия и к выпадению инвалида из кресла-коляски. Притормозите коляску в месте перепадов высоты, порога, стыка пандуса и прилегающего пола. Не нажимайте вниз на ручки на спинке кресла-коляски – она может опрокинуться. При необходимости преодоления небольших препятствий (порогов, одиночных ступеней) осторожно нажмите ногой специальный упор-рычаг на раме сзади коляски.

При наличии на объекте (на территории) пандуса необходимо предложить помощь инвалиду при подъеме/спуске по пандусу в форме вопроса: «Нужна ли Вам помощь?» Если он отказался, не надо повторять и настаивать; но следует его предупредить, что, например, поверхность пандуса довольно скользкая, угол уклона повышен, надо быть осторожным при съезде с пандуса в месте его стыка с полом и пр.

Выясните у посетителя на кресле-коляске, нужно ли ему воспользоваться платформой для инвалидов для спуска или подъема на другие уровни объекта (при наличии платформы). При использовании платформы следует предложить помощь инвалиду для заезда на нее по минипандусу, так как некоторым инвалидам подъем даже на небольшую высоту представляет затруднение.

На объекте массового посещения (демонстрационные залы и т.п.) необходимо сразу выяснить планирует ли инвалид в кресле-коляске располагаться в зале на специально отведенных местах в кресле-коляске. В этом случае необходимо организовать, чтобы соответствующие службы демонтировали кресла для освобождения площадки для размещения кресла-



коляски в зале. Если инвалид планирует пересесть из кресла-коляски в зрительское кресло, необходимо оказать ему помощь при пересадке (по его просьбе) и сложить коляску.

Человек на коляске по расположению относительно окружающих его людей, всегда ниже, то есть, при большом скоплении людей, ему трудно ориентироваться, видеть доступную для других информацию. По его просьбе следует проинформировать его о расположении основных зон обслуживания: как попасть в гардероб, туалет, где находятся его место в зрительном зале, кабинет приема, другое место обслуживания и, при необходимости, сопроводить его до места целевого посещения. В начале посещения следует обязательно проинформировать инвалида, где находятся зоны безопасности, как себя вести в экстренной ситуации.

При поступлении сигнала об оказании помощи из санузла для инвалидов следует выяснить, какого рода помощь требуется, при необходимости открыть дверь снаружи специальным ключом и организовать необходимую помощь (поднять инвалида с пола, вызвать медицинский персонал и пр.).

По окончании посещения объекта (*получения услуги, окончании мероприятия*) следует помочь инвалидам одеться в гардеробе и покинуть помещения объекта, либо в числе первых посетителей, либо предложить подождать, пока пройдет основной их поток.

Во время специализированных мероприятий с большим количеством инвалидов следует координировать свои действия с дежурными добровольцами.

Ответственному за сопровождение инвалидов следует знать, сколько присутствует инвалидов на кресле-коляске в здании, на каких этажах они находятся. Эта информация необходима при экстренных ситуациях.

В экстренных ситуациях следует максимально быстро организовать безопасную эвакуацию нуждающихся в помощи, привлекая к этому ответственных лиц, либо добровольных помощников, четко управляя их

действиями. Не следует эвакуировать инвалидов на кресле-коляске в общем потоке, так как они могут затормозить поток людей и создать давку. В исключительных случаях при необходимости эвакуации инвалида по лестнице следует переносить его на руках без коляски (вес коляски 18-20 кг).

**При появлении на объекте инвалида по зрению** следует предложить ему услуги по сопровождению. Для этого дотроньтесь до плеча человека и задайте вопрос: «Вам помочь?», «Что именно Вы хотите?» и т. п. Не следует настаивать в случае отказа от помощи.

При контакте с инвалидом по зрению нужно назвать себя, свою должность. При сопровождении по объекту незрячий, как правило, берет сопровождающего под руку, чуть выше локтя, располагаясь при этом на полшага сзади. Сопровождая незрячего, нельзя делать резких движений, следует заранее предупреждать его о препятствиях, слегка приостанавливаясь перед ними, в узких местах следует заводить руку, за которую держится инвалид, за спину – так, чтобы он мог, не теряя контакта, двигаться следом (инвалид может также идти, касаясь спины сопровождающего тыльной стороной руки).

Не нужно предлагать незрячему убрать трость при ходьбе с сопровождающим, так как трость помогает ему получать дополнительную информацию.

При сопровождении незрячего собакой проводником следует знать, что в настоящее время практически все собаки-проводники проходят обучение по спуску и подъёму на эскалаторе. При необходимости следует уточнить у незрячего инвалида, имеется ли данный навык у собаки. Если такого навыка у собаки нет, то при наличии на путях движения эскалаторов, предложить альтернативный путь движения.

При описании препятствий избегайте расплывчатых описаний. Определяйте левую и правую стороны препятствия по отношению к позиции незрячего.



Предупреждайте о препятствиях: ступенях, выступающих предметах (столах, стульях, открытых дверях), высоких порогах и т. д. При движении сообщайте: «Бордюры вверх/вниз», «Ступени вверх/вниз», «Через несколько метров будем спускаться по пандусу», «Осторожно, узкий проход».

Положив руку незрячего на перила лестницы, вы ориентируете его о начале/конце спуска или подъема. По ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним, предупреждайте о нестандартных (высоких, закругленных, скошенных) ступенях.

Чтобы помочь незрячему сесть, положите его руку на спинку стула.

Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

Самостоятельное преодоление незрячими незнакомых маршрутов возможно только при наличии предварительного точного описания маршрута по тактильному плану. Для этого следует предложить незрячему посетителю познакомиться с рельефно-тактильным планом (тактильной схемой) объекта, проинформировать о наличии на объекте тактильных схем и табличек и высоте их расположения. Для ознакомления незрячего с тактильной схемой (планом) необходимо направить его руку к схеме.

Необходимо не только показывать незрячему на тактильной схеме маршрут передвижения, но и примерное расстояние на каждом отрезке, так как, даже при передвижении по направляющему указателю, незрячий может не заметить поворот тактильной направляющей и потерять ее.

При этом, необходимо четко пояснять систему установленных на объекте тактильных указателей, с указанием их видов и мест установки.

Если зрячие оценивают увиденное вначале в целом, а затем рассматривают все в деталях, инвалиды по зрению, напротив, воссоздают картину из суммы воспринимаемых отдельно деталей. Ознакомление по тактильной схеме с последовательностью ориентиров и указателей на путях передвижения обеспечивает незрячему создание воображаемого плана

объекта и облегчает самостоятельное ориентирование во время движения. Для инвалидов по зрению в первую очередь важны тактильные ориентиры: тип напольного покрытия (грязезащитные щетки, пол из керамогранита, паркет, ковровое покрытие), специальные напольные тактильно-контрастные указатели (направляющие и предупреждающие, поля внимания), а также архитектурные элементы здания (повороты, двери, лестницы, пандусы и пр.). Альтернативным способом восприятия у людей с нарушением зрения являются акустические ориентиры: шум эскалаторов, звуки шагов основного потока посетителей, звук открывающейся входной двери и пр.

### **Дежурный сотрудник (контролер, сотрудник службы охраны) на входе**

При появлении на главном входе (специализированном входе для инвалидов) человека с нарушением зрения без сопровождающего лица необходимо выяснить: нужна ли ему помощь и сопровождение по объекту.

Слегка дотроньтесь до его плеча, чтобы он понял, что Вы обращаетесь именно к нему, назовите свое имя и должность и спросите: «Вам помочь? Вам нужен сопровождающий или Вы ориентируетесь самостоятельно?». Сообщите ответственному за организацию сопровождения и оказания помощи, что необходимо обеспечить сопровождение незрячего или информирования его об особенностях объекта. Предложите такому посетителю подождать до прихода сотрудника, который может обеспечить сопровождение.

В соответствии с законодательством Российской Федерации органы местного самоуправления, предприятия и организации, оказывающие услуги населению, независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, обязаны допускать инвалида по зрению в сопровождении собаки-проводника.

Следует проверить наличие у инвалида с собакой паспорта собаки-проводника для незрячего (документ, подтверждающий ее специальное обучение). Образец действующего паспорта (рис.2):

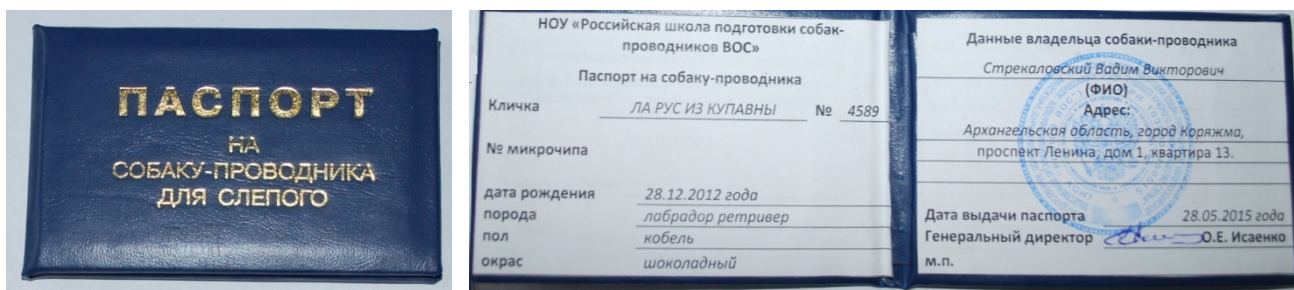


Рисунок 2. Образец паспорта собаки-проводника для незрячего инвалида.

В настоящее время в паспорт на собаку-проводника вносятся незначительные изменения.

Собака должна быть в наморднике и в шлейке со специальными знаками, либо на поводке.

При появлении на входе инвалида на кресле-коляске следует выяснить цель его посещения, например, где находится его место в зале, что он собирается приобрести в торговом зале, для решения какой проблемы он посетил данный объект и пр. При этом следует обращаться к самому инвалиду, а не сопровождающему его лицу. Для лучшего контакта наклонитесь, чтобы ваши глаза были на одном уровне. Следует рекомендовать инвалиду на кресле-коляске воспользоваться приспособленным путем движения на объекте (*указать расположение лифтов, подъемников, пандусов*) к целевому месту посещения. Сообщите ответственному за организацию сопровождения и оказание помощи о появлении на входе инвалида на кресле-коляске.

При поступлении на пульт охраны сигнала об оказании помощи из санузла для инвалидов, или другого замкнутого пространства, где инвалид может находиться один, сообщите об этом ответственному за организацию сопровождения инвалидов.

Аналогичным образом разрабатываются инструкции для других лиц персонала объекта в соответствии с их зонами ответственности.



## **5. Общие рекомендации для сотрудников объекта по оказанию помощи и общению с инвалидами**

### **Помощь инвалидам на кресле-коляске**

Всегда сначала спрашивайте у инвалида, нужна ли ему помощь. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь, подняться по пандусу, преодолеть высокий порог.

Если предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям инвалида. Катить коляску следует медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к выпадению инвалида из коляски. При преодолении перепадов высот (порогов, одиночных ступеней, бордюров) медленно нажимайте ногой на рычаг сзади коляски. Будьте осторожны, при резком нажатии на ручки коляска может опрокинуться. Пороги и одиночные ступени можно преодолевать, перекатывая коляску сначала задними большими колесами (спиной вперед).

При перемещении по крутому пандусу следует спускать инвалида спиной вниз, чтобы он не выпал из коляски.

При необходимости перемещения инвалида по лестнице путем переноса коляски обязательно спросите, за какие части коляски можно ее поднимать, так как у коляски есть съемные детали (подлокотники, подножки, большие колеса).

При падении инвалида на пол спросите у него как оказать ему помощь, следуйте его инструкциям.

### **Помощь посетителям с проблемами зрения**

Обращаясь к незрячему посетителю, нужно называть его по имени (если оно Вам известно). Если имя Вам не известно, то Вы можете обратиться к незрячему посетителю с вопросом «Как Вы могли бы называть его?». В разговоре правильнее обращаться к самому незрячему, а не к его



спутнику. Если вы вынуждены отлучиться, предупредите незрячего о своем уходе.

Для ознакомления с предметом на него направляют руку незрячего, и позволяют спокойно его изучить, давая четкое объяснение тому, что оказывается под пальцами. Не следует водить руку незрячего по «осматриваемому» предмету, желательно его не торопить.

Не заменяйте чтение какого-либо документа его пересказом, особенно если инвалиду по зрению нужно его подписать. Обязательно информируйте незрячего о правовых последствиях его действий, связанных с подписанием любых бумаг. Помните, что инвалидность не освобождает человека от ответственности, обусловленной документом.

Чтобы людям с плохим зрением легче было читать тексты и объявления, лучше использовать полужирный шрифт Arial, кегль не менее 20. Для обслуживания посетителей с нарушениями зрения рекомендуется иметь в учреждении специальное оборудование: лупы, в том числе электронные, брайлевские принтеры и пр.

## **Помощь посетителям с нарушением слуха**

Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, необходимо предварительно выяснить степень глухоты. Если посетитель обладает достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной речью. При этом необходимо говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко. Чересчур громкие звуки, крик могут вызывать у глухого человека болезненные ощущения. В таком случае он закрывает уши руками, морщится. Это связано именно с дискомфортом в ухе, а не с нежеланием общаться и слушать собеседника.

Важно, чтобы при общении не мешали посторонние источники шума. При общении сотруднику нужно встать так, чтобы было видно его лицо и особенно губы. Во время разговора следует использовать простые фразы. Очень уместно предложить инвалиду заранее подготовленный текстовый

вариант по предмету общения. С кем-то оптимален метод записок. В отдельных случаях необходимо воспользоваться услугами переводчика русского жестового языка.

На объекте, в учреждении нужен хотя бы один человек, который знает лексический минимум русского жестового языка.

### **Помощь слепоглухим посетителями**

Глухих (тотально или практически) с различной степенью потери зрения - от полной слепоты до слабовидения разделяют на две подгруппы – «словесников» и «жестовиков». Возможность общения с ними посредством голосовой речи, отсутствует.

Глухие «словесники» ещё могут обращаться к Вам посредством голосовой речи (если она нормальная), но без обратной связи с Вашей стороны. С «жестовиками» еще сложнее вступить в общение, даже одностороннее.

Если у человека при полной глухоте утрачена возможность визуально воспринимать жестовые сообщения, то используется контактная форма проявления жестов. В этом случае необходима помощь профессионального тифлосурдопереводчика, владеющего основами общения со слепоглухими и знаниями их психологических особенностей. Обычно слепоглухие посетители находятся вне дома в сопровождении помощника, который владеет навыками общения со слепоглухим. В таком случае общение со слепоглухим можно осуществлять с помощью сопровождающего.

Если нет такой возможности, самое простое средство общения со слепоглухим - это письмо на ладони - дермография. Это средство общения является самым простым и доступным как для слепоглухого (если оно ему знакомо), так и для окружающих людей и не требует специального изучения. Оно основано на знании русского или другого национального алфавита, плоскочечатные буквы которого выводятся указательным пальцем на ладони правой (обычно) руки слепоглухого.



Есть два способа использования дермографии (рис. 3):

- пальцем слепоглухого человека либо тупым концом ручки или карандаша писать печатные буквы на правой ладони воспринимающего речь;
- писать буквы пальцем посетителя (слепоглухого), воспринимающего сообщение, на плоской ровной поверхности.

Слепоглухие могут читать тексты, напечатанные по Брайлю.

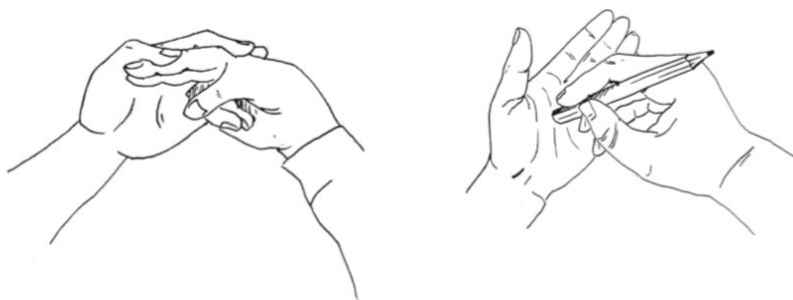


Рисунок 3. Два способа использования дермографии

### **Помощь людям с нарушениями умственного развития**

Необходимо разговаривать с ними не как с больными людьми, с уважением, спокойным тоном голоса, не допуская резкости.

Фразы должны быть короткими, внятно произнесенными. Желательна четкая медленная речь.

Не следует вступать с ними в дискуссии и спорить. В некоторые моменты эти люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно, спросить их о том, чем можно им помочь.

Очень помогает участие заинтересованных сопровождающих, например, родителей больных детей или воспитателей интернатов.

### **Помощь посетителям с проблемами речи**

В общении с этими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. Не создавайте ощущения, что Вы их игнорируете. При

общении нужно смотреть им в лицо, поддерживая визуальный контакт. Речь должна быть конкретизирована, не следует использовать сложные предложения. Задаваемые посетителям вопросы должны быть конкретными, требующими простых ответов или кивков головы. Не следует спешить закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что он был неправильно понят.

### **Помощь посетителям с гиперкинезом и спастикой**

Гиперкинез и спастика – непроизвольные движения тела, лица или конечностей, которые присущи, в частности, людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга.

Оказывать помощь таким людям надо, предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней. В некоторых ситуациях навязываемая помощь будет им только мешать.

При общении не следует отвлекаться на непроизвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство. Если сотрудник дает в руки инвалида какой-либо предмет, желательно подстраховывать предмет от падения.

В отдельных случаях эти люди имеют дополнительно и проблемы с речью. Тогда нужно пользоваться рекомендациями, приведенными для посетителей с проблемами речи.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года. // <http://base.garant.ru/2565085/>
2. Федеральный закон О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ // <http://base.garant.ru/70809036/>
3. Федеральный закон от 3 мая 2012 г. № 46-ФЗ О ратификации Конвенции о правах инвалидов // Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/70170066/#ixzz4P5fWQ6BJ>
4. Федеральный закон О социальной защите инвалидов в Российской Федерации от 24.11.1995 № 181-ФЗ (действующая редакция, 2016) // [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_8559/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/)
5. Федеральный закон Технический регламент о безопасности зданий и сооружений от 30.12.2009 № 384-ФЗ (действующая редакция, 2016) // [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_95720/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_95720/)
6. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ (ред. От 03.07.2016) О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения (с изм. и доп., вступившими в силу с 04.07.2016)
7. Федеральный закон от 26.12.2008 № 294 О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля
8. Федеральный закон О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля от 26.12.2008 № 294-ФЗ
9. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ О техническом регулировании

- 10.Гражданский Кодекс РФ // [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/62129e15ab0e6008725f43d63284aef0bb12c2cf/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/62129e15ab0e6008725f43d63284aef0bb12c2cf/)
- 11.Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 03.07.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 03.10.2016) // [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34683/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/)
- 12.Кодекс об административных правонарушениях, № 195-ФЗ, ст. 5.42 КоАП РФ // <http://www.zakonrf.info/koap/5.42/>
- 13.Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 О мероприятиях по реализации государственной социальной политики
- 14.Постановление Правительства РФ от 28.04.2007 № 255 Об утверждении требований к оформлению паспорта безопасности розничного рынка и перечню содержащихся в нем сведений
- 15.Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации
- 16.Постановление Правительства РФ от 26 декабря 2014 г. № 1521 Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изменениями и дополнениями) //Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/70835592/#frie№ds#ixzz4P50if4G№>



17. Приказ от 27 февраля 2015 г. № 138/пр Об утверждении методических рекомендаций по применению перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2014 № 1521
18. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 22 июня 2015 г. № 386н Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи // Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/71145140/#ixzz4P5CFGUB6>
19. Приказ Минпромторга России от 18.12.2015 № 4146 Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи // [http://mi.trudrb.ru/upload/docs/prik\\_4146.pdf](http://mi.trudrb.ru/upload/docs/prik_4146.pdf)
20. Постановление Правительства РФ от 17 июня 2015 г. № 599 О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности // Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/71095198/#ixzz4P5ojlmOt>



21. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи.
22. Приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627 Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики
23. Приказ Минтруда России от 24.05.2013 № 214н Об утверждении классификации технических средств реабилитации (изделий) в рамках федерального перечня реабилитационных мероприятий, технических средств реабилитации и услуг, предоставляемых инвалиду, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2005 г.; 2347-р.
24. Приказ Росстандарта от 30 марта 2015 г. № 365 Об утверждении перечня документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
25. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования», введенный в действие Приказом Росстандарта от 27.06.2013 № 192-ст.
26. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30389-2013. «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», введенный в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 № 1676-ст.
27. Свод правил СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования».



- 28.Свод правил СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001».
29. Свод правил СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения».
- 30.Свод правил СП 139.13330.2012 «Здания и помещения с местами труда для инвалидов. Правила проектирования»
- 31.Свод правил СП 140.13330.2012 «Городская среда, Правила проектирования для маломобильных групп населения»
- 32.Акимов В.И. Охрана труда инвалидов. Требования к организации рабочих мест инвалидов. - Справочник специалиста по охране труда. - № 3. – М, 2014.
- 33.Блинков Ю.А., Ткаченко В.С., Клушина Н.П.. Медико–социальная экспертиза лиц с ограниченными возможностями. - Ростов-на-Дону: Курская Государственная Медицинская Академия Северо-Кавказский Государственный Технический Университет, 2012.
- 34.Жаворонков Р.Н., Путило Н.В., Владимирова О.Н., В.Л. и др. Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи // <http://www.mi№soc26.ru/social/sreda/dk/metodica2.pdf>
- 35.Каталог производственной тифлотехники. - М: Всероссийское общество слепых, 2015.
- 36.К независимой жизни. Пособие для инвалидов (интернет-ресурс)
- 37.Международная классификация функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья, сокращенно МКФ, ВОЗ, 2001.
- 38.Основные методы предоставления услуг. // <http://www.mai№marketi№g.ru/mcobs-760-1.html>

39. Об обеспечении доступности для инвалидов услуг организаций потребительского рынка // [http://piteli.ru/news/ob\\_obespechenii\\_dostupnosti\\_dlja\\_invalidov\\_uslug\\_organizacij\\_potrebitelskogo\\_rynka/2016-07-13-1483](http://piteli.ru/news/ob_obespechenii_dostupnosti_dlja_invalidov_uslug_organizacij_potrebitelskogo_rynka/2016-07-13-1483)
40. Особенности использования откидного и складного пандусов для инвалидов // <http://lestitsygid.ru/pereosnye/osobennosti-ispolzovaniya-otkidnogo-i-skladnogo-pandusov.html>
41. Рейман М.Б. Трудоустройство слепых с дефектами рук. - М: Всероссийское общество слепых, 2014.
42. Справочник для людей с инв. ВКО. // <http://www.kz.unep.org/content/dam/kazakhstan/docs/research-and-publications/Справочник%20для%20людей%20с%20инв>
43. Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов (приняты Генеральной Ассамблеей ООН 20.12.1993). Документ предоставлен Консультант Плюс [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

**ПАМЯТКА**  
**о порядке оказания услуг людям,**  
**пользующимся креслом-коляской или костылями**

В \_\_\_\_\_  
(наименование объекта)

Мы рады видеть Вас в \_\_\_\_\_.

Пожалуйста, заранее ознакомьтесь с нашими правилами обслуживания.

Ознакомиться с планом объекта и зонами, доступными для посещения инвалидами можно на сайте \_\_\_\_\_, либо, в вестибюле (*справа, слева от входа, в другом месте*) с помощью \_\_\_\_\_ (*информационного терминала, на стенде, стойке информации, у дежурного и др.*).

При предварительной записи на получение услуги (покупке билета, записи на прием) для инвалида известите администрацию объекта (*секретаря приемной, дежурного на горячей линии, оператора, кассира или др.*), что посетитель пользуется креслом-коляской или костылями и ему трудно передвигаться - это необходимо, для \_\_\_\_\_ (*подготовки специализированного места для оказания услуги, специализированного места в зрительном зале, резервирования персонала для сопровождения, управления подъемными платформами и/или др.*).

При посещении объекта Вам необходимо учесть, что:

- \_\_\_\_\_ (*указываются особые условия, определяющие особенности посещения, например, что грузоподъемность платформы подъемной для инвалидов составляет 225 кг; для посещения 2 этажа здания потребуется воспользоваться мобильным лестничным подъемником, ширина дверного проема входной двери 0,8 м, габариты санузла менее нормативных и т.п.*).

Проход на территорию \_\_\_\_\_ для человека на кресле-коляске, на костылях, осуществляется через основной вход (*специализированный вход для инвалидов, ворота для проезда транспорта*), расположенный \_\_\_\_\_. Маршрут движения по территории к входу \_\_\_\_\_ (*хорошо виден, обозначен указателями и т.п.*). Указать имеется ли возможность парковки транспорта инвалидов на специальном месте для инвалидов и номер телефона связи с администрацией, при необходимости оказания помощи для пересадки из машины в кресло-коляску.

На пути движения к входной группе отсутствуют (*имеются*) препятствия \_\_\_\_\_ (*например, тропинка вымощена булыжной мостовой, имеется крутой пандус, перепад высоты более 1,5 см на стыке пешеходных путей и транспортного проезда, лестница не оборудована поручнями*).

Вход в здание для посетителей на кресле-коляске, осуществляется, через основной вход (*специализированный вход для инвалидов*),

расположенный \_\_\_\_\_ (справа, слева, с тыльной стороны здания).

***(Целесообразно в памятке разместить схему движения по территории и от ближайшей остановки общественного транспорта).***

При необходимости указать, где расположены специализированные (приспособленные) места обслуживания инвалидов на кресле-коляске (кабинеты, пониженные окошки приема, прилавки, расширенные кассовые проходы, примерочные, места в зрительном зале, места ожидания, санузлы, подъемники).

Следует проинформировать инвалида к кому обратиться для организации сопровождения по объекту, где и кто может оказать необходимую помощь в преодолении препятствий.

При необходимости указать на схеме объекта специализированные места оказания услуги и пути движения к ним.

Также указывается, каким способом вызывается персонал для оказания помощи, если инвалиду стало плохо в туалетной комнате, он упал с кресла-коляски или требуется другая помощь.

Указывается порядок эвакуация при чрезвычайной ситуации или следования в «зону безопасности», порядок связи с дежурным персоналом объекта из «зоны безопасности» и другие специальные условия обеспечения безопасности инвалида с нарушениями опорно-двигательного аппарата при чрезвычайной ситуации.

Целесообразно в памятке разместить также схему эвакуации для инвалидов.

**ПАМЯТКА**  
**о порядке оказания услуг людям с нарушением зрения**

В \_\_\_\_\_

Мы рады видеть Вас в \_\_\_\_\_.  
Пожалуйста, заранее ознакомьтесь с нашими правилами оказания услуги.

Ознакомиться с планом объекта можно на сайте \_\_\_\_\_, либо с помощью тактильной мнемосхемы (*при наличии*), которая находится вблизи входа (*в вестибюле, в тамбуре, справа, слева, на расстоянии \_\_\_ метров*), а также на каждом этаже (*уровне*) \_\_\_\_\_.

Люди с остаточным зрением или зрячим сопровождающим могут получить информацию об объекте с помощью \_\_\_\_\_ (*информационного киоска, на стенде, др.*). Терминал (*информационный стенд*) находятся \_\_\_\_\_.

При предварительной записи на получение услуги (покупке) известите администрацию объекта (*секретаря приемной, дежурного на горячей линии, оператора, кассира или др.*), потребуется ли незрячему посетителю помощь в перемещении по объекту, или он придет с сопровождающим. В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной поддержке инвалидов в Российской Федерации» незрячий посетитель может посетить мероприятие в сопровождении собаки-проводника. В этом случае на входе на объект необходимо будет предъявить паспорт собаки проводника, оформленного в установленном порядке.

Предупредите персонал объекта о том, что Вы получаете услугу (посещаете мероприятие) с собакой-проводником.

Проход на территорию для инвалидов по зрению осуществляется через калитку, проходную (*специализированный вход для инвалидов*), расположенную \_\_\_\_\_. Маршрут движения по территории к входу \_\_\_\_\_ (*хорошо виден, обозначен тактильными и/или контрастными указателями, ограждением, бордюрным камнем и т.п.*).

На пути движения к входу в здание препятствия отсутствуют (*имеются препятствия: например, тропинка вымощена неровной плиткой, вдоль тротуара отсутствует бордюрный камень, что осложняет передвижение с использованием белой трости, установлены рекламные стенды, паркуются машины, необходимо обойти дерево, имеется лестница, крутой уклон*).

Вход в здание для незрячих посетителей осуществляется, через основной вход (*специализированный вход для инвалидов*), расположенный \_\_\_\_\_.

Далее более подробно описываются пути движения на объекте, в том числе к месту предоставления услуг, указывается наличие тактильных указателей и места, где они расположены.

Указывается, где и к кому может обратиться инвалид, если ему требуется дополнительная помощь для сопровождения, в том числе для знакомства с тактильным стендом (мнемосхемой).

Указывается порядок эвакуация или следования в «зону безопасности», порядок связи с дежурным персоналом объекта из «зоны безопасности и другие условия обеспечения безопасности инвалидов с нарушениями зрения при чрезвычайной ситуации.

**ПАМЯТКА**  
**о порядке оказания услуг людям с нарушением слуха**  
в \_\_\_\_\_

Мы рады видеть Вас в \_\_\_\_\_.

Пожалуйста, заранее ознакомьтесь с нашими правилами оказания услуг.

Для людей, которые пользуются слуховыми аппаратами следующие зоны объекта оборудованы индукционным контуром \_\_\_\_\_ (указываются места, охваченные индукционным контуром). Это позволяет получать звук с системы звукоусиления непосредственно на слуховой аппарат при переводе его в режим «Т».

Для получения информации о расположении зон обслуживания можно воспользоваться визуальной информацией: указателями, пиктограммами. Для получения более полной информации можно воспользоваться информационными терминалами (информационными стендами и др.), расположенными в \_\_\_\_\_.

На объекте имеется (отсутствует) специалист, владеющий основами жестового языка.

В случае чрезвычайной ситуации речевое оповещение одновременно поступает на индукционный контур. В \_\_\_\_\_ (зонах объекта, не охваченных индукционным контуром) ориентируйтесь на световые указатели и общий поток посетителей.



**Коллектив авторов:**

Под редакцией: Бикбулатовой А.А.

© Макеева Д.Р. , Хетагурова В.Ш., Новиков Р.А.



**Коллектив экспертов:**

**От Всероссийского общества инвалидов:**

Нуртдинова Земфира Нурисламовна – ведущий консультант Управления социальной интеграции.

**От Всероссийского общества слепых:**

Абрамова Лидия Павловна – вице-президент ВОС

Сохранский Сергей Серафимович - руководитель региональных проектов АНО «Национальный центр содействия эколого-социальному и инновационному развитию территорий», главный региональный эксперт в области формирования безбарьерной среды

Крель Наталья Валерьевна - международный технический эксперт в области формирования безбарьерной среды

Петраков Дмитрий Павлович - руководитель группы компаний «Рубикон», международный технический эксперт в области формирования безбарьерной среды

Ткачев Владимир Георгиевич - главный региональный технический эксперт в области формирования безбарьерной среды для лиц с ограничениями по зрению, начальник управления ремонта и строительства Департамента имущества ВОС;

Пивень Александр Владимирович - технический эксперт в области формирования безбарьерной среды для лиц с ограничениями по зрению, начальник консультационно-аналитического отдела КСРК ВОС, инвалид 1-ой группы.

**От Всероссийского общества глухих:**

Велижанская Лариса Вячеславовна - главный специалист Отдела реабилитации Управления социальной политики и реабилитации;

Иванов Александр Васильевич начальник Отдела реабилитации Управления социальной политики и реабилитации.



