

Приложение к письму
«___» апреля 2021 № 15/07-Исх-_____



**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»**



ПРОЕКТ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОКАЗАНИЮ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ

2021 г.

Аннотация

Методические рекомендации разработаны на основании действующих нормативных правовых документов Российской Федерации, устанавливающих требования к обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения и содержат практические подходы к формированию в организации системы оказания помощи инвалидам различных категорий. Настоящие Методические рекомендации подготовлены на основе лучшей отечественной практики.

Методические рекомендации предназначены руководителям и специалистам организаций, оказывающих услуги населению.

Авторы-составители:

Фахретдинова Гюзель Габдельбасировна, методист БУ «Ресурсный центр развития социального обслуживания», г. Сургут

Филатов Сергей Иванович, председатель Региональной общественной организации инвалидов по зрению «Тифлопуть», г. Сургут

Токарева Ирина Ивановна, директор автономной некоммерческой дошкольной образовательной организации «Центр инклюзивного образования и социальной адаптации «Счастье», г. Сургут

Настоящие Методические рекомендации подлежат актуализации ежегодно. Замечания и предложения по совершенствованию Методических рекомендаций следует направлять в Депсоцразвития Югры по адресу электронной почты: socprotect@admhmao.ru

СОДЕРЖАНИЕ

Наименование раздела	Стр.
1. Общие положения	5
2. Основные термины и их определения	7
3. Краткий анализ нормативных правовых и нормативно-технических документов как основы формирования доступной среды и контроля в части обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения	10
3.1. Основные нормативные правовые документы	10
3.2. Нормативно-технические документы в проектировании и строительстве, определяющие требования к доступности объектов	16
4. Организация работы по обеспечению доступности услуг для инвалидов	19
5. Рекомендации персоналу организаций по оказанию ситуационной помощи инвалидам при обслуживании с учетом специфических потребностей различных категорий инвалидов	32
5.1. Характеристика типичных нарушений инвалидов различных категорий	33
5.2. Краткая характеристика существенных барьеров окружающей среды для основных категорий инвалидов; пути их преодоления с помощью персонала и вспомогательных средств	36
5.3. Оказание ситуационной помощи инвалидам	45
5.4. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при получении услуг с учетом имеющихся стойких нарушений	48
5.5. Способы подписания инвалидами документов, в том числе заявлений	60
Приложение 1. Нормативные правовые документы по вопросам формирования доступной среды (с комментариями)	64
Приложение 2. Нормативно-технические документы в проектировании и строительстве (с комментариями)	83
Приложение 3. Приказ о назначении ответственных сотрудников за организацию и проведение работы в (наименование организации) по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов (примерный)	93

Приложение 4. Положение по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (примерное)	94
Приложение 5. Примерный перечень функций сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации	102
Приложение 6. Приказ об утверждении порядка взаимодействия сотрудников (<i>наименование организации</i>) при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания при этом необходимой помощи (примерный)	111
Приложение 7. Порядок взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания при этом необходимой помощи (примерный)	112
Приложение 8. Примерная программа обучения (инструктирования) сотрудников организации по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи	117
Приложение 9. Инструкция по основным приемам оказания помощи при передвижении инвалидов с нарушением зрения (примерная)	124
Приложение 10. Перечень видеоматериалов, рекомендованные для использования при составлении инструкций по основным приемам оказания помощи инвалидам различных категорий	128
Приложение 11. Журнала учёта проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг (примерная форма)	130
Приложение 12. Приказ об организации паспортизации объекта и предоставляемых на нём услуг (примерный)	131
Приложение 13. Акт согласования с полномочным представителем общественного объединения инвалидов мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги (с приложением)	134
Приложение 14. Список примерных тем для инструктирования сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов	138
Приложение 15. Памятка для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте (примерная)	140

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Методические рекомендации по оказанию ситуационной помощи людям инвалидам различных категорий (далее – Методические рекомендации) разработаны в целях регламентирования порядка организации системы оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров, обеспечения им равных с другими гражданами возможностей для реализации прав и свобод, разностороннего участия в жизни общества, социальной интеграции, а также получения необходимых услуг для повышения уровня и качества жизни.

Методические рекомендации разработаны с учетом требований и норм международных документов в области обеспечения прав и социальной защиты инвалидов, в том числе Конвенции о правах инвалидов, действующих нормативных правовых актов Российской Федерации, а также технических нормативных правовых актов, строительных, противопожарных и иных норм в области доступности для инвалидов объектов и услуг. При разработке использовались методические материалы общественных организаций инвалидов, Федерального ресурсного (информационно-методического) центра по формированию доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения Минтруда России, автономной некоммерческой организации «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир».

Методические рекомендации предназначены руководителям и специалистам организаций, оказывающих услуги населению, для практического применения в работе при решении вопросов обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

Методические рекомендации содержат перечень нормативных правовых документов, регламентирующих обеспечение доступности для инвалидов услуг, примерный порядок организации работы по обеспечению доступности услуг для инвалидов, характеристики типичных нарушений инвалидов различных нозологических групп, барьеров окружающей среды для основных категорий инвалидов, пути их преодоления с помощью персонала и вспомогательных средств, рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, а также примерную тематику обучения сотрудников, примерные формы документов, разрабатываемые организациями для обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов.

Вопросы организации условий доступности зданий, сооружений,

объектов в настоящих Методических рекомендациях рассматриваются в объеме, влияющим на оказание ситуационной помощи.

При использовании настоящих Методических рекомендаций необходимо проверять действие (актуальность) нормативно-правовых актов, упомянутых в документе, т. к. ряд документов ограничен по срокам действия. Так же следует учитывать, что использование сводов строительных правил и регламентов, которые имеют статус действующих, но не включенных в Перечни сводов правил или частей сводов правил, в результате применения которых на обязательной или добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденных соответствующим образом на федеральном уровне, должны подтверждаться результатами испытаний, проб и экспериментов.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Применительно к настоящим Методическим рекомендациям используются приведенные ниже термины и определения:

Адаптация – приспособление к новым условиям. Здесь: приспособление среды жизнедеятельности, зданий и сооружений с учетом потребностей маломобильных групп населения [9].

Акустические средства – речевые синтезаторы, речевые оповещатели, громкоговорители, репродукторы и т.п.), в том числе устройства звукового дублирования визуальной информации [9].

Альтернативная (дополнительная) коммуникация – все способы коммуникации, дополняющие или заменяющие активную экспрессивную речь людям, не способным общаться с помощью речи [8].

Ассистивное оборудование – различные устройства, продукты, программное обеспечение, направленные на усиление, поддержку или улучшение функциональных возможностей людей с инвалидностью и позволяющие обеспечить доступ к информации, процессу общения, информационно-образовательной среде [2].

Визуальные средства информации – носители информации в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов, имеющих повышенные характеристики распознаваемости с учетом особенностей восприятия людьми с нарушением функций органов слуха [9].

Дискриминация по признаку инвалидности – любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в РФ прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области [3].

Доступность, безбарьерность (для инвалидов) – термин, используемый для обозначения равного доступа для лиц с инвалидностью к любой среде, информации и средствам коммуникации. Это означает, что лица с инвалидностью должны иметь возможность пользоваться товарами или услугами и взаимодействовать с общественностью на том же уровне, что и лица без инвалидности [9].

Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида (ИПРА) - комплекс оптимальных для инвалида реабилитационных мероприятий, включающий в себя отдельные виды, формы, объемы, сроки и порядок реализации медицинских, профессиональных и других реабилитационных мер, направленных на восстановление, компенсацию нарушенных функций организма, формирование, восстановление, компенсацию способностей инвалида к выполнению определенных видов деятельности [4].

Маломобильные группы населения – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения отнесены: инвалиды, люди с ограниченными (временно или постоянно) возможностями здоровья, люди с детскими колясками и т.п. [3].

Общественные организации инвалидов – организации, созданные инвалидами и лицами, представляющими их интересы, в целях защиты прав и законных интересов инвалидов, обеспечения им равных с другими гражданами возможностей, решения задач общественной интеграции инвалидов, среди членов которых инвалиды и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель) составляют не менее 80 %, а также союзы (ассоциации) указанных организаций [4].

Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. В зависимости от степени расстройства функций организма лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория «ребенок-инвалид» [4].

Организация – компания, объединение, фирма, предприятие, орган власти или учреждение либо их часть или сочетание, акционерные или неакционерные, государственные или частные, которые выполняют свои собственные функции и имеют свою собственную администрацию [1].

Примечание – Применительно к организациям с более чем одной функционирующей организационной единицей: одна такая единица может быть определена как организация.

Пандус – сооружение, предназначенное для перемещения с одного уровня горизонтальной поверхности пути на другой, состоящее из маршей (имеющих сплошную наклонную по направлению движения поверхность) и горизонтальных площадок (для отдыха и / или маневрирования) [9].

Разумное приспособление – внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем – в целях обеспечения реализации инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод [9].

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению.

Тактильные средства информации – носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем прикосновения [9].

Технические средства реабилитации – устройства, содержащие технические решения, в том числе специальные, используемые для компенсации или устранения стойких ограничений жизнедеятельности инвалида[9].

Универсальный дизайн – дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный их сделать в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей; универсальный дизайн не исключает ассистивные устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо [9]

Шрифт Брайля – специальный рельефно-точечный шрифт для лиц с полной потерей зрения (незрячих) и слабовидящих[9].

3. КРАТКИЙ АНАЛИЗ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ И НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИХ ДОКУМЕНТОВ КАК ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ И КОНТРОЛЯ В ЧАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ИНЫХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ

На современном этапе требования к доступности объектов и услуг для инвалидов и порядку их реализации в Российской Федерации установлены:

нормативными правовыми документами (как правило это документы для обязательного исполнения);

нормативно-техническими документами в проектировании и строительстве (для обязательного и добровольного применения).

Указанные документы являются основой в работе органов власти всех уровней и организаций различной ведомственной принадлежности и различных форм собственности по формированию доступной среды для инвалидов и иных маломобильных граждан, а документы для обязательного исполнения являются и основой для осуществления государственного контроля (надзора) в части обеспечения доступности объектов и услуг[7].

3.1. Основные нормативные правовые документы

1) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 181-ФЗ), в редакции Федерального закона от 01 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 № 419-ФЗ);

2) отраслевые федеральные законы, действующие в приоритетных сферах жизнедеятельности, с изменениями, внесёнными законом № 419-ФЗ, вступившими в действие с 01.01.2016;

3) подзаконные акты, также вступившие в действие 01.01.2016, среди которых:

отраслевые порядки обеспечения доступности объектов и услуг, утверждённые приказами федеральных отраслевых органов власти;

планы мероприятий («дорожные карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг, утверждённые как федеральными, так и региональными органами власти, и органами местного самоуправления.

Нормативные правовые документы по вопросам формирования доступной среды (с комментариями) приведены в Приложении 1.

Согласно части 1 статьи 15 Федерального закона № 181-ФЗ (с изменениями, внесёнными Федеральным законом № 419-ФЗ) 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 (жилым, общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям, включая те, в которых расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации), к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам;

2) условия для беспрепятственного пользования железнодорожным, воздушным, водным транспортом, автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в городском, пригородном, междугородном сообщении, средствами связи и информации (включая средства, обеспечивающие дублирование звуковыми сигналами световых сигналов светофоров и устройств, регулирующих движение пешеходов через транспортные коммуникации);

3) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

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

5) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к услугам с учётом ограничений их жизнедеятельности;

6) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск на объекты социальной, инженерной и транспортной

инфраструктур собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно- правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

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

При этом, согласно пункту 3 статьи 26 Федерального закона № 419-ФЗ, положения части первой статьи 15 Федерального закона № 181-ФЗ относительно обеспечения доступности для инвалидов объектов связи, социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, транспортных средств применяются с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам и средствам. То есть, требования положений Федерального закона № 181-ФЗ (из приведённой выше цитаты статьи 15) относительно обеспечения беспрепятственного доступа к объектам и беспрепятственного пользования транспортом (путём исполнения обязательных разделов СП 59.13330.2012) распространяются на новые объекты инфраструктуры и транспортные средства, либо прошедшие реконструкцию или модернизацию. В тоже время проектная документация по новому капитальному строительству с 1 июля 2015 г. Должна разрабатываться по принципу «универсального дизайна». Разработка проектной документации по новому капитальному строительству по принципу разумного приспособления недопустимо.

Относительно действующих объектов (до их реконструкции или капитального ремонта) Федеральный закон № 181-ФЗ предлагает путь решения вопросов доступности объектов и услуг частью 4 статьи 15: если существующие объекты невозможно полностью приспособить с учётом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать 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 услуги (самостоятельно либо с помощью персонала организаций, предоставляющих услуги на этих объектах) либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

О порядке согласования решений с полномочными представителями общественных объединений инвалидов будет сказано ниже.

Часть 3 статьи 15 Федерального закона № 181-ФЗ устанавливает обязательство органов власти всех уровней и организаций, предоставляющих услуги населению, осуществлять инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации.

Органами власти всех уровней могут приниматься согласно их полномочиям правовые, организационно-распорядительные и методические документы (федерального, регионального, муниципального уровня), которые подлежат исполнению подведомственными структурами в соответствии со статусом документа.

Описанные позиции Федерального закона № 181-ФЗ приняты за основу федеральными органами власти в установленных сферах деятельности и вошли в утверждённые ими отраслевые порядки обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи. Они являются документами для обязательного применения органами власти и организациями, находящимися в ведении соответствующих федеральных органов власти или осуществляющими деятельность в сферах регулирования этими органами власти. В целях поэтапного обеспечения для инвалидов условий доступности объектов и услуг, определённых статьёй 15 Федерального закона № 181-ФЗ, иными федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, органами власти формируются планы мероприятий («дорожные карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг, предусматривающие сроки их реализации и ответственных исполнителей; осуществляется их ежегодный мониторинг.

Отраслевой порядок и «дорожная карта» соответствующего органа власти – это основа для организации работы и органов власти, и организаций по практическому решению вопросов доступности объектов и услуг, в том числе по их обследованию и паспортизации, по разработке управленческих решений, направленных на поэтапное повышение уровня доступности объектов и услуг.

Результаты паспортизации, согласно отраслевым порядкам, являются

основанием для корректировки «дорожных карт». Эта взаимосвязь документов, которые являются не только основой организации работы, но и основой контроля в части исполнения обязательных требований обеспечения доступности объектов и услуг, проиллюстрирована на рисунке 1 «Взаимосвязь основных документов в решении вопросов доступности объектов и услуг».

Перечень отраслевых порядков с комментариями представлен в Приложении 1 к Методическим рекомендациям.



**Рис. 1. Взаимосвязь основных документов
в решении вопросов доступности объектов и услуг**

Таким образом, в соответствии с положениями современного федерального законодательства принципиально различно решаются проблемы обеспечения доступности:

новых объектов, введённых в результате проектирования и строительства, а также их реконструкции (после 1 июля 2016 года);

действующих объектов (до их капитального ремонта и реконструкции).

В первом случае (в отношении «новых» объектов) - применяются требования обязательных к исполнению нормативно-технических документов в проектировании и строительстве в соответствии с принципами «универсального дизайна», включенных в Перечень 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», утверждаемого постановлением Правительства Российской Федерации. В то же время следует помнить, что своды правил обязательного применения не могут в полной мере обеспечить реализацию принципов «универсального дизайна», поэтому при разработке проектных решений следует руководствоваться, в том числе Перечнем 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», утверждаемого Агентством по техническому регулированию и метрологии.

При реконструкции и капитальном ремонте возможно решение вопросов в рамках «разумного приспособления» с учетом использования выше обозначенных перечней сводов строительных правил.

Во втором случае (в отношении действующих объектов) - с учётом принципа «разумного приспособления» организуется приемлемый вариант обеспечения доступности предоставляемых услуг на существующем объекте путём:

- обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги;
- предоставления необходимых услуг по месту жительства инвалида (в ином месте его пребывания);
- предоставления услуг в дистанционном режиме (где это возможно).

Меры, обеспечивающие доступ инвалидов к месту предоставления услуги (либо самостоятельно - путём обеспечения их индивидуальной мобильности; либо с помощью персонала) должны быть согласованы с полномочными представителями общественных организаций инвалидов и иметь обоснование принятым решениям по определению форм предоставления услуг. В случае ограничений для отдельных категорий инвалидов по формам предоставления услуг, которые не будут иметь объективных оснований, действия руководителя учреждения/ организации могут быть расценены, как дискриминация по признаку инвалидности.

Для обеспечения участия представителей общественных организаций инвалидов в паспортизации объектов (по согласованию с общественной организацией инвалидов) и, при необходимости, в согласовании управленческих решений, направленных на обеспечение доступа инвалидов к месту (местам) предоставления услуги (услуг) в субъекте Российской Федерации должен быть установлен порядок определения статуса полномочных представителей общественных организаций инвалидов и организации их работы, с которым должны быть ознакомлены и

территориальные общественных организаций инвалидов, и все органы власти и организации, вовлечённые в решение вопросов доступности для инвалидов объектов и услуг. Это может быть решение регионального совещательного органа (координационного совета) с участием общественных организаций инвалидов, которым может быть установлен этот порядок, а также: перечень (реестр) общественных организаций инвалидов, направляющих своих полномочных представителей для этой деятельности; примерные формы документов, в частности, акта согласования решений о доступности для инвалидов объектов и услуг с полномочным представителем общественных организаций инвалидов[7].

3.2. Нормативно-технические документы в проектировании и строительстве, определяющие требования к доступности объектов

Нормативно-технические документы в проектировании и строительстве, определяющие требования к доступности объектов, разработаны и проходят периодическую актуализацию в порядке исполнения Федерального закона от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (далее - Федеральный закон № 384-ФЗ).

Это своды правил, государственные и национальные стандарты и т.п. Нормативно-технические документы в проектировании и строительстве (с комментариями) приведены в приложении 2 настоящих Методических рекомендациях.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 июля 2020 года № 985 утверждён Перечень 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» и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации» (далее - Перечень). В пункте 43 этого Перечня указан единственный из нормативно-технических документов в проектировании и строительстве, определяющих требования доступности, который в настоящее время применяется на обязательной основе – Свод правил 59.13330.2016 «СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». Обязательными для исполнения являются разделы СП 59.13330.2016, перечисленные в пункте 43 Перечня.

При осуществлении государственного контроля (надзора) проводятся

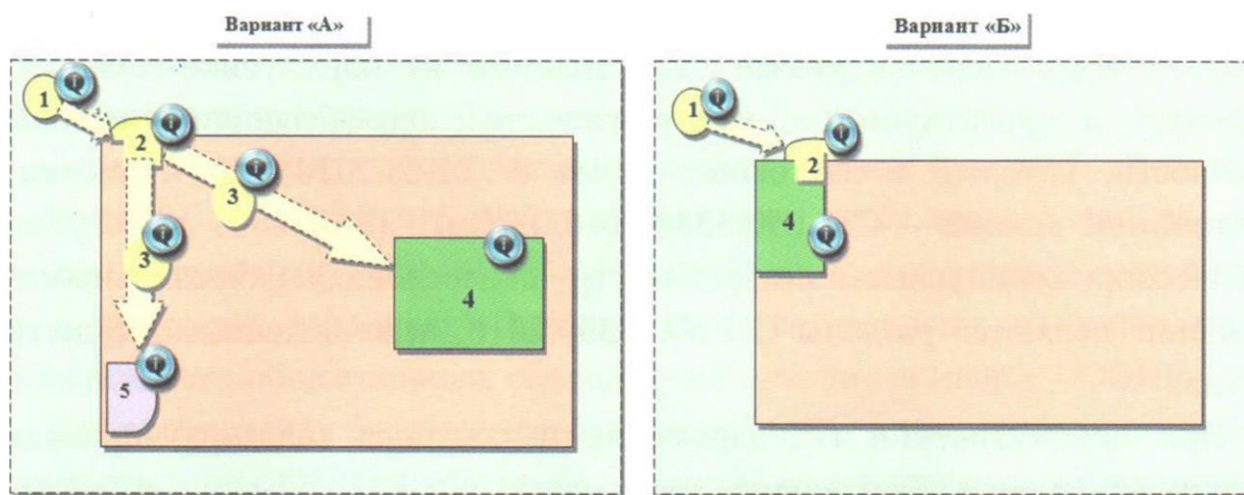
проверки исполнения обязательных требований.

Требования СП 59.13330.2016 подлежат выполнению при проектировании новых, реконструкции существующих, а также подлежащих капитальному ремонту и приспособлению зданий и сооружений. В случае невозможности при реконструкции, капитальном ремонте зданий и сооружений полного приспособления объекта для нужд инвалидов и других маломобильных групп населения следует осуществлять проектирование архитектурно-строительных, инженерно-технических решений и организационные мероприятия по адаптации объектов в рамках «разумного приспособления».

Согласно п. 8.1.2 СП 59.13330.2016, при реконструкции, капитальном ремонте и приспособлении существующих зданий для инвалидов и других маломобильных групп населения в проекте должны быть предусмотрены доступность и удобства для маломобильных граждан. В зависимости от объёмно-планировочных решений здания, расчётного числа маломобильных посетителей, функциональной организации учреждения обслуживания в проекте следует предусматривать один из двух вариантов форм обслуживания:

вариант «А» (универсальный проект) - доступность для инвалидов любого места в здании, а именно - общих путей движения и мест обслуживания - не менее 5% общего числа таких мест, предназначенных для обслуживания;

вариант «Б» (разумное приспособление) — при невозможности доступного оборудования всего здания выделение в уровне входа специальных помещений, зон или блоков, приспособленных для обслуживания инвалидов, с обеспечением всех видов услуг, имеющихся в данном здании.



1 - Территория, прилегающая к зданию (участок)

2 - Вход в здание

3 - Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)

- 4 - Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)
- 5 — Санитарно-гигиенические помещения
- (6) - Система информации на объекте

Рис. 2. Варианты форм обслуживания на объекте согласно СП 59.13330.2016

Как показано на рисунке 2 «Варианты форм обслуживания на объекте согласно СП 59.13330.2016», при реконструкции, капитальном ремонте и приспособлении существующих общественных зданий предлагается возможность выбора одного из вариантов форм обслуживания.

На действующем объекте можно организовать доступ для инвалидов и иных маломобильных граждан к месту предоставления услуги (услуг) одним из описанных вариантов («А» или «Б»), и в каждом случае (с учётом имеющихся нарушений у инвалида и наличия барьеров на пути его движения на объекте) следует решать вопрос либо об обеспечении их индивидуальной мобильности (самостоятельного передвижения), либо о передвижении с помощью персонала - путём сопровождения или оказания иной помощи в преодолении имеющихся на объекте барьеров (с согласованием этих решений с полномочными представителями общественных организаций инвалидов).

Чаще всего на действующем объекте даже после его реконструкции или капитального ремонта, не удаётся выполнить все требования обязательных для исполнения позиций нормативно-технических документов.

Если на пути движения маломобильных граждан имеющиеся технические решения имеют отклонения от обязательных требований, но при этом, они не нарушают требований досягаемости и безопасности (согласно Федеральному закону № 384-ФЗ (п.5 ст.30), проектные решения зданий и сооружений в целях обеспечения доступности зданий и сооружений для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения должны обеспечивать: 1) досягаемость ими мест посещения и беспрепятственность перемещения внутри зданий и сооружений; 2) безопасность путей движения (в том числе эвакуационных), а также мест проживания, мест обслуживания и мест приложения труда указанных групп населения), и инвалид может двигаться беспрепятственно по маршруту к месту (местам) предоставления услуги (услуг) самостоятельно - то с полномочным представителем общественных организаций инвалидов согласовывается решение об обеспечении доступа в формате индивидуальной мобильности (с подтверждением выполнения требований досягаемости и безопасности).

Если имеющиеся отклонения от обязательных требований нормативно-технических документов более выражены, инвалид конкретной категории не

может преодолеть имеющиеся барьеры на пути движения самостоятельно, и исполнение требований безопасности и/или досягаемости могут быть обеспечены только с посторонней помощью, то должны быть приняты меры для обеспечения доступа инвалидов к месту (местам) предоставления услуги (услуг) с помощью персонала - путём сопровождения и/или оказания им помощи в преодолении барьеров на объекте, при получении услуг. В этом случае согласование решения с полномочным представителем общественных организаций инвалидов должно подтвердить, что помощь персоналом организована правильно – и не только с точки зрения правильного документационного оформления этого решения, но и то, что участие персонала компетентное, этически выдержано, отсутствуют коммуникативные и «отношенческие» барьеры.

В случае, если требования досягаемости и безопасности не могут быть выполнены на объекте (в том числе с помощью персонала), руководством организации может быть принято решение о предоставлении услуг на дому или дистанционно (если такие услуги могут предоставляться в таких форматах).

Отраслевыми порядками определена ответственность руководителей организаций за исполнение основных положений и требований, установленных законодательными и иными нормативными правовыми актами. При этом, конкретные задачи решаются собственниками (правообладателями) или пользователями объектов (во взаимодействии с собственниками).

Поскольку доступность объекта – это ответственность собственника объекта, то архитектурно-планировочные решения согласовываются с собственником, арендодателем (решения об адаптации объекта включаются в договора аренды или дополнительные соглашения к ним).

За доступность услуг ответственность несет руководитель организации, расположенной на объекте, обеспечивая разработку, принятие и реализацию решений, обеспечивающих либо доступ к услуге на объекте, в том числе с помощью персонала (включая обучение и/или инструктирование персонала), либо предоставление услуг на дому, либо дистанционно; при этом, возможны сочетания этих решений или различных их выбор для различных категорий инвалидов[7].

4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Организация работы по созданию условий доступности объектов и услуг должна строиться в организации любой отраслевой принадлежности и форма собственности на основании исполнения соответствующего отраслевого порядка (см. приложение 1 (пункты 11.1. - 11.20)).

При организации работ по обеспечению доступности услуг для инвалидов и других маломобильных граждан организациям рекомендуется:

1. *Разработать и закрепить в локальных актах решения по обеспечению доступности услуг для инвалидов.*

С целью распределения полномочий, возложения обязанностей, определения круга ответственных лиц, осуществления контроля руководителем организации издается распорядительный документ:

приказ о назначении ответственных сотрудников за организацию и проведение работы по обеспечению доступности услуг и объектов для инвалидов и других маломобильных граждан (приложение 3).

В небольшой организации это может быть один человек – должностное лицо, ответственное за все направления работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг инвалидам. В организации имеющей несколько объектов и структурные подразделения, рекомендуется несколько ответственных – по каждому объекту, по каждому подразделению также могут быть назначены ответственные сотрудники по различным видам работ за адаптацию и оснащение объекта, за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам персоналом организации, за сопровождение на объекте и прочее.

Задачами ответственного за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг являются:

организовать разработку проектов соответствующих локальных документов;

возглавлять комиссию по обследованию и паспортизации объекта и предоставляемых услуг;

организовывать инструктаж персонала по вопросам доступности; при этом, он может сам проводить инструктаж или приглашать специалистов, в том числе экспертов со стороны общественных организаций инвалидов;

взаимодействовать с внешними структурами, в том числе с контролирующими, проектными, ремонтными организациями, поставщиками средств обеспечения доступности.

После определения ответственного лица за организацию и проведение работы по обеспечению доступности услуг и объектов для инвалидов и других маломобильных граждан осуществляется разработка локальных документов. Разработка локальных документов организации может

осуществляется созданной на основании приказа руководителя рабочей группой. В зависимости от назначения локального документа такое задание может поручаться кадровому работнику (например, положение по обеспечению условий доступности объектов и предоставляемых услуг), специалисту по охране труда (журнал учета проведения инструктажа), руководителям структурных подразделений (разработка должностных инструкций) и т. д.

Локальными документами организации по обеспечению доступности услуг и объектов являются:

паспорт доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения;

программа адаптации объекта, разработанная на основании паспорта доступности;

положение по обеспечению условий доступности для инвалидов населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (приложение 4);

должностные инструкции для сотрудников организации, предусматривающие обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи (приложение 5);

приказ об утверждении порядка взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания при этом необходимой помощи (приложение 6);

порядок (алгоритм) взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания при этом необходимой помощи (приложение 7);

регламент по эвакуации инвалидов различных категорий при возникновении пожара и иных чрезвычайных ситуаций;

утвержденная программа обучения (инструктирования) сотрудников организации по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (приложение 8);

инструкции по основным приемам оказания помощи инвалидам различных категорий. Образец инструкции по основным приемам оказания помощи при передвижении инвалидов с нарушением зрения представлен в приложении 9. Все инструкции по приёмам оказания помощи должны быть согласованы с общественными объединениями инвалидов. В приложении 10 приведены ссылки на видеоматериалы, которые могут быть использованы для разработки инструкций;

журнал учета проведения инструктирования сотрудников организации по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (приложение 11).

схемы движения инвалидов каждой категории с учетом обеспечения доступных для них зон и путей движения;

Разработанная внутренняя локальная документация по вопросам оказания помощи инвалидам при предоставлении услуг должна соответствовать требованиям действующего законодательства: возложение обязанностей на сотрудника по оказанию ситуационной помощи инвалидам должно закрепляться как в приказе по организации, так и в должностных инструкциях сотрудника и трудовом договоре согласно нормам статей 21 и 57 Трудового Кодекса РФ.

При разработке локальных документов рекомендовано согласование с общественными организациями инвалидов.

2. Оборудовать функциональные зоны и пути передвижения на объектах организации для обслуживания всех категорий инвалидов.

Согласно нормативным документам выделяют 6 основных структурно-функциональных зон частей объекта социальной инфраструктуры, которые подлежат адаптации для инвалидов и других маломобильных групп населения:

1. Территория, прилегающая к зданию (участок).
2. Вход (входы) в здание.
3. Путь (пути) движения внутри здания (в т. ч. пути эвакуации).
4. Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта).
5. Санитарно-гигиенические помещения.
6. Система информации на объекте (устройства и средства информации и связи, их системы).

Классификация основных структурно-функциональных зон и элементов зданий и сооружений, подлежащих адаптации для инвалидов, представлена на рисунке 3 и в таблице 1.

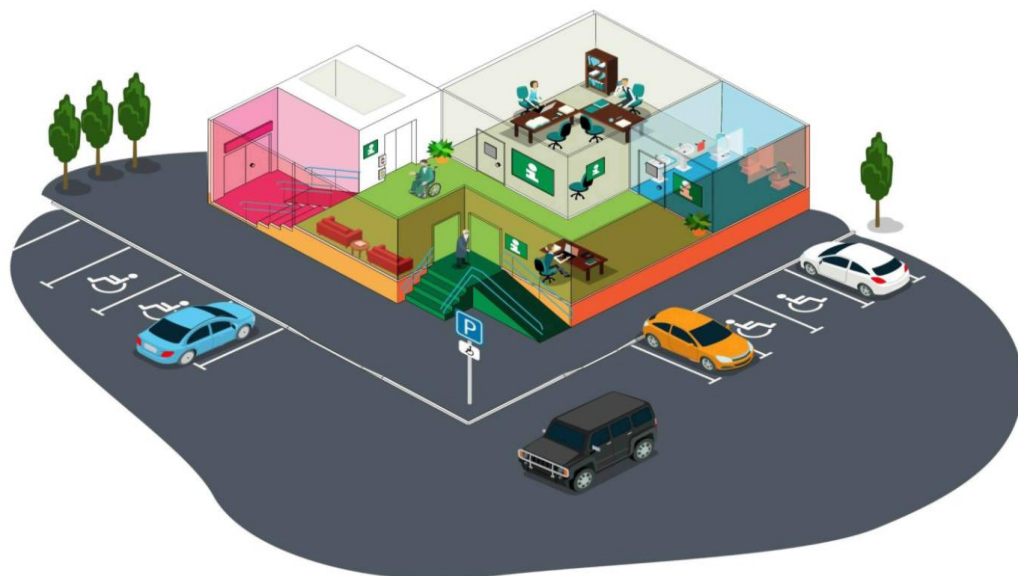


Рис. 3. Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений, подлежащие адаптации для инвалидов

При оценке параметров доступности следует руководствоваться, в первую очередь, СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», в котором определены следующие основные требования к обеспечению доступности структурно-функциональных зон и элементов объектов:

досягаемость мест целевого посещения и беспрепятственность перемещения внутри зданий и сооружений;

безопасность путей движения (в том числе эвакуационных), а также мест проживания, обслуживания и приложения труда;

своевременное получение инвалидами полноценной и качественной информации, позволяющей ориентироваться в пространстве, использовать оборудование (в том числе для самообслуживания), получать услуги, участвовать в трудовом и учебном процессе;

удобство и комфорт среды жизнедеятельности.

Таблица 1

Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений, подлежащие адаптации для инвалидов

Основные структурно-функциональные зоны объекта социальной инфраструктуры	Функционально-планировочные элементы зоны
Территория, прилегающая к зданию (участок)	Вход (входы) на территорию
	Путь (пути) движения на территории
	Лестница (наружная)
	Пандус (наружный)
	Автостоянка и парковка
Вход (входы) в здание	Лестница (наружная)

	Пандус (наружный)	
	Входная площадка (перед дверью)	
	Дверь (входная)	
	Тамбур	
Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)	Коридор (вестибюль, зона ожидания, галерея, балкон)	
	Лестница (внутри здания)	
	Пандус (внутри здания)	
	Лифт пассажирский (или подъемник)	
	Дверь	
	Пути эвакуации (в т. ч. зоны безопасности)	
Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)	Вариант I – зона обслуживания граждан (в том числе инвалидов)	кабинетная форма обслуживания
		зальная форма обслуживания
		прилавочная форма обслуживания
		форма обслуживания с перемещением по маршруту
		кабина индивидуального обслуживания
	Вариант II – места приложения труда	
	Вариант III – жилые помещения	
Санитарно-гигиенические помещения	Туалетная комната	
	Душевая/ванная комната	
	Бытовая комната (гардеробная)	
Система информации на объекте	Визуальные средства	
	Акустические средства	
	Тактильные средства	

Специально созданной комиссией проводится обследование организации для паспортизации доступности объекта (объектов) и услуг организации для инвалидов всех категорий. Для проведения обследования издается приказ об организации паспортизации объекта и предоставляемых на нём услуг. Примерная форма приказа представлена в приложении 12.

Возглавить работу Комиссии должен специалист, ответственный за организацию и проведение работы по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов в организации.

В состав Комиссии могут быть включены руководители структурных подразделений и ответственные лица за обеспечение доступности объектов и услуг на различных объектах организации или структурных подразделений - при их наличии. Также в состав Комиссии могут быть включены представители инженерно-технических служб организации, отвечающие за ремонт, материально-техническое обеспечение, технику безопасности [6].

По согласованию, в состав Комиссии могут быть включены:

представители собственника объекта (арендодателя) - для согласования возможных архитектурно-планировочных решений на объекте, особенно

если такое согласование предусмотрено в документах, определяющих право пользования объектом;

представители общественных организаций инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, где расположен объект, на котором планируется проведение обследования и паспортизации.

В графике работы Комиссии могут быть предусмотрены этапы:

подготовка к обследованию,

комиссионное обследование,

оформление Паспорта доступности,

разработка и согласование управленческих решений,

утверждение Паспорта доступности (руководителем организации),

представление Паспорта доступности (копии его) в орган власти по подведомственности,

разработка программы адаптации объекта по результатам паспортизации;

размещение актуальных данных на информационных ресурсах.

Порядок паспортизации и форма паспорта определяются в соответствии с отраслевым порядком, а также на основании соответствующих нормативных правовых и методических документов в субъекте Российской Федерации.

В настоящее время в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре применяется методика паспортизации, утвержденная приказом 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». Согласование паспорта и управленческих решений с вышестоящей организацией (в большинстве отраслевых порядков предусмотрена процедура направления утверждённого паспорта доступности в вышестоящую организацию - по принадлежности в десятидневный срок), а также с уполномоченными органами. При решении вопроса об обеспечении доступа к месту (местам) предоставления услуги (услуг) путём обеспечения индивидуальной мобильности или с помощью персонала составляется Акт согласования с полномочным представителем общественного объединения инвалидов. Примерная форма Акта согласования представлена в приложении 13. Полномочия представителя должны быть подтверждены наличием документа (доверенности и/или удостоверения) [7].

3. Подготовить персонал организации по обеспечению доступности услуг для инвалидов, оказания им необходимой ситуационной помощи при обслуживании с учетом специфических потребностей различных категорий инвалидов (по слуху, зрению, на кресле-коляске, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, с умственными нарушениями).

Обучение (инструктирование) сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг в соответствии с законодательством РФ и законодательством субъектов РФ.

Для организации обучения (инструктирования) приказом организации определяется специалист, ответственный за проведение обучения (инструктирования), сроки проведения обучения, утверждается тематика, создаются группы.

Руководитель организации определяет принцип формирования групп:
по структурным подразделениям;
по должностям работников;
на основании уровня подготовленности слушателей и пр.

Обязанности по обучению (инструктированию) работников организации необходимо возложить на специалистов (желательно не менее 2-х), прошедших повышение квалификации по программам обеспечения доступности услуг для инвалидов, профессионального стандарта «Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья» и прошедших аттестацию в центре оценки квалификации или в сертифицирующих центрах.

Все сотрудники организации, включая сотрудников, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктирование по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации социального обслуживания осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг» (приложение 11).

Повторное инструктирование проводится по плану работы организации в установленные сроки с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктирования) сотрудников. Рекомендуемая периодичность проведения повторного инструктирования сотрудников организации по вопросам, связанным с обеспечением

доступности для инвалидов услуг и объектов, – 1 раз в 6 месяцев.

Внеплановое инструктирование проводится в случае нарушения/неисполнения сотрудниками обязанностей по оказанию необходимой помощи инвалидам, приобретению новых технических средств обеспечения доступности, введению новых услуг, новых форм обслуживания, новых объектов, принятию новых документов либо внесений существенных изменений в действующие нормативные правовые акты, касающиеся условий и требований обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов на федеральном/региональном уровне и на уровне организации социального обслуживания.

В зависимости от задач, формы и вида инструктирования определяется его тематика. Примерная тематика обучения (инструктирования) сотрудников организации по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов, приведена в Приложении 14.

При обучении (инструктировании) сотрудников возможно использование как групповой, так и индивидуальной форм обучения (инструктирования).

Предлагаемая примерная программа обучения (инструктирования) сотрудников организации по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (далее – примерная программа) определяет организацию и порядок обучения (инструктирования) сотрудников организаций независимо от их организационно-правовых форм. В ней определены требования к уровню знаний и умений сотрудников организаций, прошедших обучение (инструктирование), дан перечень тем занятий и раскрыто их содержание, а также указано количество часов, рекомендуемое для изучения каждой темы (приложение 8).

Теоретический материал можно предложить сотрудникам организации для самостоятельного изучения, либо организовать проведение занятий. Особое внимание следует уделить проведению практических занятий, направленных на формирование умений и навыков оказания необходимой инвалидам помощи.

Ответственность за организацию обучения (инструктирования) сотрудников организаций возлагается на руководителей организаций. Руководитель при разработке программы обучения (инструктирования) может с учетом местных условий, специфики деятельности организации, особенностей и степени подготовленности обучаемых, а также других факторов корректировать расчет времени, отводимого на изучение отдельных тем учебно-тематического плана примерной программы, их

содержание, а также определять форму проведения занятий [6].

4. Организовать информирование инвалидов в доступной для них форме о(об):

особенностях обслуживания инвалидов и оказания им ситуационной помощи;

состоянии доступности объектов организации для инвалидов;

схемах движения инвалидов по прилегающей территории и объектам организации с указанием мест вызова и ожидания ситуационной помощи, оказания услуг;

маршрутах и расписании движения пассажирского транспорта общего пользования, доступного для инвалидов, к объектам организации;

контактных номерах телефонов и официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для получения информации и справок, в доступной для различных категорий инвалидов форме, необходимых для принятия ими решения и последующего получения услуги;

схемах движения транспортных средств, перевозящих инвалидов по прилегающей территории организации, местах стоянок для транспортных средств инвалидов, посадки/высадки инвалидов, бронировании стоянок;

наличии ассистивного оборудования и правилах его использования инвалидов в организации;

порядке подачи, рассмотрения, удовлетворения жалоб и предложений;

организовать получение информации о дополнительных потребностях ожидаемого посетителя (например, разместить на сайте организации информацию о необходимости предварительно сообщить установленным способом о посещении объекта и необходимой помощи).

Информирование осуществляется путем размещения информации для граждан:

на сайте организации о состоянии доступности для различных категорий инвалидов;

на информационном стенде и иных информационных носителях (инфо-киоск);

в индивидуальном документе (памятке для инвалидов). Примерная форма памятки для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте размещена в приложении 15.

Эти документы готовятся и, при необходимости, своевременно обновляются на основании паспортизации, оценки доступности и реализации управленческих решений, в том числе на основании разработанного Порядка обеспечения доступности инвалидам объекта и предоставляемых услуг, а

также оказания им при этом необходимой помощи в организации [5].

5. Осуществлять контроль организации и выполнения доступности для инвалидов объектов и услуг, знаний и умений сотрудников по оказанию ситуационной помощи путем утверждения плана проверки с указанием контрольных мероприятий, формы проверки с приложением контрольных чек-листов, сроков проведения, ответственных лиц.

6. Помнить об ответственности за нарушение прав и свобод инвалидов, уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур согласно статье 16 Федерального закона № 181-ФЗ.

Руководитель, его заместитель, а также сотрудники организации независимо от занимаемой должности, несут ответственность по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказанию им при этом необходимой помощи, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие принципы и требования условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан.

К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам организации социального обслуживания относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством РФ.

Согласно Кодекса РФ об административных правонарушениях:

1) уклонение от исполнения требований к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг - влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от двух тысяч до трех тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей (статья 9.13);

2) отказ потребителю в оказании услуг либо доступе к услугам по причинам, связанным с состоянием его здоровья, или ограничением жизнедеятельности, или его возрастом, кроме случаев, установленных законом, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере - от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц - от трехсот тысяч до пятисот тысяч рублей. В случае отказа двум и более потребителям одновременно в оказании услуг либо доступе к услугам по причинам, связанным с состоянием их здоровья, или ограничением жизнедеятельности, или их возрастом, либо в случае соответствующего

неоднократного отказа одному или двум и более потребителям одновременно административная ответственность наступает за такой отказ каждому потребителю и за каждый случай такого отказа в отдельности» (статья 14.8. пункт 5.);

3) дискриминация, то есть нарушение прав, свобод и законных интересов человека и гражданина в зависимости от его пола, расы, цвета кожи, национальности, языка, происхождения, имущественного, семейного, социального и должностного положения, возраста, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности или непринадлежности к общественным объединениям или каким-либо социальным группам - влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи до трех тысяч рублей; на юридических лиц - от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей (статья 5.62);

В случаях, имеющих серьезные последствия (причинивших вред здоровью различной тяжести или угрожающих жизни граждан), применяются меры уголовной ответственности в соответствии с законодательством РФ.

Согласно Уголовному кодексу РФ:

1) сокрытие или искажение информации о событиях, фактах или явлениях, создающих опасность для жизни или здоровья людей совершенные лицом, обязанным обеспечивать население и органы, уполномоченные на принятие мер по устранению такой опасности, указанной информацией, - наказываются штрафом в размере до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до двух лет, либо принудительными работами на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового, либо лишением свободы на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового.

Те же деяния, если они совершены лицом, занимающим государственную должность Российской Федерации или государственную должность субъекта Российской Федерации, а равно главой органа местного самоуправления либо если в результате таких деяний причинен вред здоровью человека или наступили иные тяжкие последствия, - наказываются штрафом в размере от ста тысяч до пятисот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до трех лет, либо принудительными работами на срок до пяти лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового, либо лишением свободы

на срок до пяти лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового (статья 237);

2) выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а равно неправомерные выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие указанных товаров, работ или услуг требованиям безопасности, - наказываются штрафом в размере до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до двух лет, либо обязательными работами на срок до трехсот шестидесяти часов, либо ограничением свободы на срок до двух лет, либо принудительными работами на срок до двух лет, либо лишением свободы на тот же срок.

Те же деяния, если они:

а) совершены группой лиц по предварительному сговору или организованной группой;

б) совершены в отношении товаров, работ или услуг, предназначенных для детей в возрасте до шести лет;

в) повлекли по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью либо смерть человека, - наказываются штрафом в размере от ста тысяч до пятисот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до трех лет, либо принудительными работами на срок до пяти лет, либо лишением свободы на срок до шести лет со штрафом в размере до пятисот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до трех лет или без такового (статья 238).

Также деяния, предусмотренные частями первой или второй статьи 238 УК РФ, повлекшие по неосторожности смерть двух или более лиц, - наказываются принудительными работами на срок до пяти лет либо лишением свободы на срок до десяти лет [4].

5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПЕРСОНАЛУ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ОКАЗАНИЮ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ С УЧЕТОМ СПЕЦИФИЧЕСКИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ ИНВАЛИДОВ

Главная задача при организации и оказании услуг инвалидам – исключить дискриминацию по признаку инвалидности, т.е. любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими лицами всех прав человека и основных свобод. Для исключения дискриминации по признаку инвалидности персонал обязан:

- соблюдать права инвалидов на получение доступа к объектам и услугам наравне со всеми гражданами;

- понимать особенности и потребности инвалидов различных категорий в получении ситуационной помощи, информации, в передвижении и обслуживании в организации;

- соблюдать правила этикета при общении с инвалидами всех категорий;
- знать назначение и правила эксплуатации оборудования, используемого инвалидами для получения информации и передвижения;

- знать назначение и правила эксплуатации ассистивного оборудования, используемого организацией для обслуживания инвалидов;

- уметь оказывать ситуационную помощь инвалидам всех категорий при осуществлении процедур оказания услуг.

Для обеспечения инвалидам доступа к социально значимым объектам сотрудникам соответствующих организаций необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

Организацию помощи инвалидам в преодолении барьеров следует предусмотреть и в случаях взаимодействия с инвалидами вне зданий, например, на автомобильных заправочных станциях, контрольно-пропускных пунктах, на автомобильных дорогах и др.

5.1. Характеристика типичных нарушений инвалидов различных категорий

В настоящих Методических рекомендациях определены следующие 8 категорий инвалидов, которые имеют буквенное обозначение и графическое изображение. Ситуационная помощь оказывается с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид. Буквенные коды инвалидов представлены в таблице 2.

Таблица 2

Буквенные коды инвалидов

Буквенное обозначение	Наименование категории инвалидов	Графическое изображение
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О-н	Инвалиды с патологией нижних конечностей	
О-в	Инвалиды с патологией верхних конечностей	
С-п	Инвалиды с полной потерей зрения	
С-ч	Инвалиды с частичной потерей зрения	
Г	Инвалиды с полной потерей слуха	
Г	Инвалиды с частичной потерей слуха	
У	Инвалиды с умственными нарушениями	

С целью осуществления наиболее продуктивного взаимодействия с инвалидами, необходимо учитывать состояние здоровья, физические, психические, личностные особенности каждой категории инвалидов.

Характеристика лиц с нарушением зрения

По состоянию зрительной функции среди инвалидов с нарушением зрения выделяют инвалидов:

с полной потерей зрения – абсолютная (тотальная) слепота, при которой полностью отсутствуют зрительные ощущения (светощущение и

цветоразличение);

с частичной потерей зрения – практическая слепота, при которой сохраняется или светоощущение на уровне различения света от темноты, или остаточное зрение, позволяющее сосчитать пальцы рук у лица, различать контуры и силуэты.

Слабовидение связано со значительным нарушением функционирования зрительной системы вследствие её поражения.

Определить по внешним признакам человека с нарушением зрения можно по одному (или нескольким) из перечисленных признакам:

- наличие бело-розовой трости и черных очков;
- наличие собаки-поводыря;
- наличие очков с толстыми линзами;
- потеря ориентации в пространстве;
- нарушение координации и точности движений.

Характеристика лиц с нарушением слуха

К категории лиц с нарушением слуха относятся:

глухие – лица, имеющие стойкую потерю слуха, при которой невозможно самостоятельное овладение речью и разборчивое ее восприятие на самом близком расстоянии от уха;

слабослышащие – лица, имеющие стойкое понижение слуха, при котором возможно самостоятельное накопление минимального речевого запаса на основе сохранившихся остатков слуха и восприятие обращенной речи на самом близком расстоянии от ушной раковины.

Определить по внешним признакам человека, имеющим нарушение слуха, даже при наличии слухового аппарата, который может быть скрыт под волосами или головным убором, практически невозможно до момента взаимодействия.

Для определения человека, имеющим нарушение слуха, могут служить следующие ориентиры:

- наличие слухового аппарата;
- нарушение или задержка реагирующей способности;
- использование жестового языка;
- потеря ориентации в пространстве;
- нарушение координации и точности движений (особенно мелкой моторики).

Характеристика инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата

Категория инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата неоднородная по составу и имеет значительный разброс первичных патологий и вторичных нарушений развития.

В данных Методических рекомендациях рассматриваются инвалиды с патологией нижних конечностей и патологией верхних конечностей.

Для людей с патологией нижних конечностей характерно наличие одного или нескольких следующих признаков:

наличие кресла-коляски, костылей, трости, ходунков и других ассистивных средств для передвижения;

хромота, отсутствие нижних конечностей;

нарушение координации движений, осанки, вертикальной позы;

тугоподвижность суставов,

наличие спазмов, которые проявляются в непроизвольном сокращении одной или группы мышц.

Для людей, имеющих патологию верхних конечностей характерно наличие одного или нескольких следующих признаков:

отсутствие верхних конечностей;

деформация, недоразвитость верхних конечностей (пальцев);

тугоподвижность суставов,

нарушение координации и точности движений (особенно мелкой моторики);

наличие спазмов, которые проявляются в непроизвольном сокращении одной или группы мышц.

Характеристика инвалидов с умственными нарушениями

К данной категории относится целый спектр отклонений психического и когнитивного развития. В настоящих Методических рекомендациях рассматриваются люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями. Определить по внешним признакам человека с умственными нарушениями (с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями) практически невозможно до момента взаимодействия. Отличительными признаками могут служить коммуникативные, поведенческие, интеллектуальные и эмоциональные отклонения.

Следует помнить, что вышеперечисленные внешние признаки людей не обязательно являются подтверждением инвалидности, однако таким людям в любом случае обязательно предлагается помощь.

5.2. Краткая характеристика существенных барьеров окружающей среды для основных категорий инвалидов; пути их преодоления с помощью персонала и вспомогательных средств

Ряд барьеров окружающей среды являются существенными – значимыми с точки зрения ограничения возможности посещения объектов и получения услуг (с обеспечением принципов досягаемости, безопасности, информативности и комфортности) – для всех категорий инвалидов.

В таблице представлены существенные (значимые) барьеры для всех категорий инвалидов, независимо от видов нарушений функций и ограничений жизнедеятельности, а также основные пути их преодоления.

Значимые средовые барьеры для всех категорий инвалидов и пути их устранения (преодоления) [7]

Примечание: обозначения видов в таблицах:

1) виды значимых барьеров среды: **Ф** – физические, **И** – информационные, **О** – организационные;

2) виды путей устранения барьеров: **РР** – ремонтные работы, **ТС** – технические средства для адаптации, **ПП** – помощь персонала; **ОМ** – иные организационные мероприятия

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Отсутствие (нарушение требований) информации и навигации на объекте для инвалидов – указателей доступных помещений и путей движения	И О	Разместить информационные табло, знаки и пиктограммы, обеспечивающие непрерывность информации, своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения с учетом особенностей восприятия различных категорий инвалидов	ТС ОМ РР
Нарушение требований освещенности мест и путей движения	Ф И	Установить (отрегулировать) освещение	ТС РР
Отсутствие информации (на сайте и информационных носителях на объекте) о порядке обслуживания и оказания помощи инвалидам	И О	Разместить информацию на сайте организации, на информационных стендах, в памятках, выдаваемых инвалиду, об организации доступности объекта и предоставляемых услуг	ТС ОМ

Неорганизованность путей эвакуации и информации для инвалидов о чрезвычайных ситуациях и оповещения в экстренных случаях	И О	Разместить информацию о расположении путей эвакуации, организовать предупреждение об опасности и о чрезвычайных ситуациях с учетом особенностей восприятия различных категорий инвалидов	ТС ОМ
Отсутствие средств (кнопок) вызова персонала в закрытых помещениях и неорганизованность помощи инвалидам со стороны сотрудников	Ф И О	Установить кнопки вызова персонала в закрытых помещениях (в лифтах, санитарно-гигиенических помещениях, в местах стационарного пребывания и т.п.) обустройством систем закрывания дверей, позволяющих открывать их снаружи. Организовать помощь персонала	ТС ПП
Некомпетентность персонала по вопросам общения и оказания помощи инвалидам	О	Организовать и систематически проводить инструктаж персонала (коллективный и индивидуальный)	ОМ ПП

Существенные барьеры и пути их преодоления для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках [7]

Примечание: здесь и в следующих таблицах представлены значимые барьеры для отдельных категорий инвалидов - дополнительно к тем, что описаны в предыдущей таблице как значимые для всех категорий

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Недостаточная ширина пути движения в чистоте (в т.ч. узкий коридор, проход, проезд, дверной проем)	Ф	Организовать помощь со стороны персонала	ПП
		Приобрести кресло-коляску, позволяющую преодолевать узкие дверные проемы и проходы	ТС ПП
		Убрать (перенести) предметы, уменьшающие ширину пути движения	ОМ
		Организовать горизонтальные площадки («карманы») для разъезда кресел-колясок, двигающихся во встречном направлении	РР
		Расширить дверные проемы и проезды	РР
Неровное покрытие, насыпная поверхность, большой уклон путей движения	Ф	Организовать оказание помощи персоналом	ПП
		Отремонтировать пути движения (выровнять)	РР

Отсутствие дублирования лестниц пандусами или подъемными устройствами	Ф	Приобрести мобильный лестничный подъемник и организовать помощь со стороны персонала	ТС ПП
		Установить нормативный пандус, подъемное устройство	РР ТС
Ненормативный перепад высот на путях движения	Ф	Устранить ремонтными работами, демонтировать	РР
		Организовать помощь со стороны персонала	ПП
Ненормативный пандус (уклон, ширина, поверхность, отсутствует горизонтальная площадка между маршами пандуса)	Ф	Организовать сопровождение со стороны персонала. Обустроить пандус согласно нормативным требованиям	ПП РР
Отсутствие (нарушение требований) поручней на пандусах	Ф	Установить непрерывные поручни с двух сторон с соблюдением нормативных требований	ТС РР
Отсутствие (нарушение требований) выделенных парковочных мест для транспорта инвалидов	Ф И О	Выделить парковочные места для транспорта инвалидов согласно нормативным требованиям. Обозначить места для инвалидов знаками на поверхности покрытия стоянки и на вертикальной поверхности (стене, столбе, стойке и т.п.)	ТС ОМ РР
Не организована помощь инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него	И О	Разместить номер телефона, по которому можно связаться с сотрудником организации с целью получения помощи; организовать помощь персонала	ТС ПП
Не функционирующий (неотрегулированный) доводчик	Ф	Отрегулировать доводчик (для задержки автоматического закрывания дверей в соответствии с нормативными требованиями)	ТС
Небольшие габариты тамбура, и наличие дверей, открывающихся в разных направлениях, навстречу друг другу	Ф	Организовать сопровождение со стороны персонала	ПП
		Провести ремонтные работы, обеспечив выполнение нормативных требований. Перевесить (заменить) двери	РР ТС
Высокое расположение информации, устройств, прилавков	Ф И	Разместить информацию, приборы для открывания и закрытия дверей, ручки, рычаги, краны и кнопки различных аппаратов, других систем контроля, терминалы и рабочие дисплеи пр., выключатели и электророзетки, прилавки на высоте согласно нормативным требованиям	ТС РР

Отсутствует зона для самостоятельного разворота кресла-коляски	Ф	Организовать сопровождение со стороны персонала	ПП
		Обеспечить зону для разворота кресла-коляски согласно нормативным требованиям	РР ОМ
Отсутствуют выделенные места в залах со стационарными местами для инвалидов на кресле-коляске	Ф	Выделить места в залах со стационарными местами для инвалидов на кресле-коляске и обозначить согласно нормативным требованиям	ОМ РР
В зале не обеспечен выход на сцену для инвалида на коляске	Ф	Оборудовать пандус согласно нормативным требованиям или подъемное устройство	РР ТС
		Временно организовать помощь персонала	ПП
Недостаточные габариты кабины в санитарно-гигиеническом помещении	Ф	Оборудовать кабину согласно нормативным требованиям	РР
Отсутствие (недостаточность) свободного пространства рядом с унитазом	Ф	Предусматривать свободное пространство рядом с унитазом согласно нормативным требованиям	РР
Отсутствие поручней рядом с унитазом	Ф	Установить поручни с 2 сторон согласно нормативным требованиям	ТС РР
Отсутствие пространства под раковиной	Ф	Заменить раковину, заменить, переместить неправильно установленные поручни	ТС РР

**Существенные барьеры и пути их преодоления
для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата
(при поражениях нижних конечностей) [7]**

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Ненормативный перепад высот и путей движения	Ф	Устранить ремонтными работами, демонтировать; организовать помощь со стороны персонала (при необходимости)	РР ПП
Отсутствие (нарушение нормативов) поручней на лестнице, на пандусе	Ф	Установить непрерывные поручни с двух сторон согласно нормативным требованиям	РР
		Временно – помощь персонала	ПП
Ненормативный пандус (уклон, поверхность)	Ф	Обустроить пандус согласно нормативным требованиям	РР

Отсутствие (нарушение требований) выделенных парковочных мест для транспорта инвалидов	Ф И О	Выделить парковочные места для транспорта инвалидов согласно нормативным требованиям. Обозначить места для инвалидов знаками на поверхности покрытия стоянки и на вертикальной поверхности (стене, столбе, стойке и т.п.)	ТС ОМ РР
Отсутствие мест отдыха (на прилегающей территории, на путях движения внутри здания)	Ф	Организовать места отдыха скамьями с опорой для спины согласно нормативным требованиям	ТС РР
Не функционирует доводчик (не отрегулирован)	Ф	Отрегулировать доводчик (для задержки автоматического закрывания дверей в соответствии с нормативными требованиями)	ТС
		Временно – помощь персонала	ПП
Незакрепленная водосборная решетка; в ней круглые ячейки более 1,8 см в диаметре	Ф	Закрепить и (или) заменить водосборную решетку (предпочтительны квадратные либо ромбовидные ячейки)	ТС РР
В зале не обеспечен выход на сцену (либо имеется лестница без поручней)	Ф	Установить поручни к лестнице и/или пандус согласно нормативным требованиям или подъемное устройство	ТС РР
		Временно – помощь персонала	ПП
Отсутствуют крючки для костылей и тростей в санитарно- гигиенических помещениях	Ф	Установить крючки (держатели) для костылей и тростей	ТС РР
Отсутствие поручней рядом с унитазом и раковиной	Ф	Установить поручни рядом с унитазом и раковиной в соответствии с нормативными требованиями)	ТС РР

Существенные барьеры и пути их преодоления
для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата
(при поражениях верхних конечностей) [7]

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Неорганизованность помощи на объекте при необходимости действий руками	О	Организовать помощь со стороны персонала	ПП
Невозможность, сложность в написании текстов, подписании документов	О	Организовать помощь со стороны персонала	ПП

Наличие неудобных, трудноуправляемых (круглых) ручек на дверях	Ф	Заменить ручки на скобообразный или рычажный тип; либо установить двери с автоматическим открыванием	ТС РР
Неудобные ручки кранов в санитарно-гигиенических помещениях (округлые)	Ф	Установить локтевой специализированный смеситель с длинной ручкой или сенсорный, и с термостатом	ТС РР

**Существенные барьеры и пути их преодоления
для инвалидов с полной потерей зрения [7]**

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Отсутствие тактильной информации, выполняющей информирующую, направляющую и предупреждающую функции на путях движения (на прилегающей территории, на путях движения внутри здания)	Ф И	Организовать сопровождение персоналом	ПП
		Установить стенды с рельефно-графической информацией (мнемосхемы), при необходимости – с голосовым дублированием. Установить тактильные указатели на покрытии пешеходных путей на участке и на путях движения внутри здания, в том числе перед дверными проемами и началом лестницы, а также перед поворотом коммуникационных путей в соответствии с нормативными требованиями	ТС ОМ РР
Отсутствие (нарушение нормативных требований) поручней на лестнице, пандусе; отсутствие тактильного обозначения этажей	Ф	Установить непрерывные поручни с двух сторон пандусе, на лестнице с тактильным обозначением этажей в соответствии с нормативными требованиями	ТС РР
		Временно – помощь персонала (сопровождение)	ПП
На информационных вывесках, табло, схемах, стендах, обозначениях, кнопках в лифтах отсутствует дублирование рельефными знаками	Ф И	Установить информационные обозначения с дублированием рельефными знаками (в лифтах возможно дополнительное голосовое дублирование)	ТС РР ОМ
Незакрепленная водосборная решетка; наличие круглых ячеек более 1,8 см в диаметре	Ф	Закрепить/заменить водосборную решетку (предпочтительны квадратные либо ромбовидные ячейки)	ТС РР

Не организован доступ на объект и место ожидания собаки-проводника	О	Организовать доступ собаки-проводника и зону ее размещения (ожидания) - при необходимости	РР ОМ ПП
Отсутствует информация о расположении предметов в санитарно-гигиенических помещениях. Отсутствуют поручни и крючки для тростей	Ф	Установить у входа в санитарно-гигиеническое помещение мнемосхему (с обозначением расположения основных устройств и предметов), установить поручни и крючки для костылей и тростей	ТС ОМ
Не организована помощь при необходимости чтения и подписания документов (в том числе при отсутствии их копий, выполненных шрифтом Брайля)	И О	Организовать оказание помощи со стороны персонала	ПП
		Обеспечить наличие копий документов, выполненных шрифтом Брайля	ОМ ТС

**Существенные барьеры и пути их преодоления
для инвалидов с частичной потерей зрения [7]**

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Отсутствие (нарушение требований) контрастной маркировки препятствий, появляющихся на путях движения (пороги, ступени лестниц, прозрачное полотно двери, колонны и т.п.), а также внутреннего оборудования	Ф И	Разместить (нанести) контрастную маркировку на прозрачных полотнах дверей и на проступь крайних ступеней лестницы (марша) в соответствии с нормативными требованиями. Дверные наличники или края дверного полотна и ручки окрашивать в контрастные (отличные от дверного полотна) цвета. Использовать контрастные сочетания цветов в применяемом оборудовании (дверь-стена, дверь-ручка; санитарный прибор-пол, стена; стена-выключатели и т.п.).	ТС РР
		Временно – помощь персонала (сопровождение)	ПП
Отсутствие (нарушение нормативных требований) поручней на лестнице; ступени разной геометрии	Ф	Установить непрерывные поручни с двух сторон на лестнице с тактильным обозначением этажей в соответствии с нормативными требованиями. Устранить ступени разной геометрии ремонтными работами	ТС РР
На информационных вывесках, табло, схемах, обозначениях - использование знаков	Ф И	Расположить информацию на контрастном фоне размерами знаков, соответствующими расстоянию рассмотрения в соответствии с	ТС РР

недостаточных размеров, недостаточной контрастности, освещенности		нормативными требованиями. Обеспечить достаточную освещенность информационных зон	ПП
		Временно – помощь персонала (сопровождение)	

**Существенные барьеры и пути их преодоления
для инвалидов с полной потерей слуха [7]**

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Недостаточность (отсутствие зрительной информации)	И Ф	Подготовить и разместить информацию в объеме, обеспечивающем возможность самостоятельного получения сведений о предоставляемых услугах, о размещении и назначении функциональных помещений, о расположении путей эвакуации и т.п.	ТС ОМ
Неорганизованность (при необходимости) сурдоперевода, тифлосурдоперевода или допуска сурдо-, тифлосурдопереводчика при оказании услуг	И О	Организовать сурдоперевод, допуск сурдопереводчика; (в зале дополнительно - предусмотреть место размещения сурдопереводчика и освещение зоны его расположения - при необходимости)	ПП ОМ
Отсутствие визуального (в том числе светового) дублирование звуковой информации	И	Обеспечить дублирование звуковой информации визуальной (в том числе световой)	ТС РР

**Существенные барьеры и пути их преодоления
для инвалидов с частичной потерей слуха [7]**

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Недостаточность зрительной информации	И	Подготовить и разместить информацию в объеме, обеспечивающем возможность самостоятельного получения сведений о предоставляемых услугах, о размещении и назначении функциональных помещений,	ТС ОМ

		расположении путей эвакуации и т.д.	
		Временно – помощь персонала	ПП
Наличие помех для людей, пользующихся слуховыми аппаратами (посторонних шумов, радио- и электромагнитных)	ИО	Установить индукционную систему (переносную - при кабинетной и прилавочной формах обслуживания, и стационарную - при зальной форме обслуживания). Устранить электромагнитные помехи (экранированием)	ТС РР
		Организовать размещение лиц с нарушениями слуха в зале на расстоянии согласно нормативным требованиям	ПП ОМ
Отсутствие визуального (в том числе светового) дублирования звуковой информации	И	Обеспечить дублирование звуковой информации визуальной (в том числе световой); при необходимости – на специальных экранах, бегущей строкой и т.п.	ТС ОМ

**Существенные барьеры и пути их преодоления
для инвалидов с умственными нарушениями
(с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями) [7]**

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке; трудности ориентации при неоднозначности информации	И	Подготовить и разместить информацию в объеме, обеспечивающем возможность самостоятельного получения сведений о предоставляемых услугах, размещении и назначении функциональных помещений, расположении путей эвакуации и т.п. на простом ясном языке, (при возможности) с иллюстрациями	ТС ОМ
		При необходимости организовать помощь персонала	ПП
Отсутствие ограждений опасных мест; отсутствие (при необходимости) сопровождения персоналом	ФИО	Оградить опасные участки, обозначить места, куда доступ посетителям не предусмотрен	ТС ОМ РР
		При необходимости организовать помощь персонала	ПП
Отсутствие коммуникационного визуального (в том числе светового) дублирования	ИО	Обеспечить дублирование окружающей информации визуальной (в том числе световой); при необходимости –	ТС ОМ

окружающей информации		на специальных экранах, бегущей строкой и т.п.	
Отсутствие методического пособия и наборов экстренной помощи в виде визуальных карточек для альтернативной коммуникации	ИО	Обеспечить методическим пособием и наборами экстренной помощи в виде визуальных карточек для альтернативной коммуникации	ТС ОМ ПП
Отсутствие ресурсных зон (комнат) сенсорной разгрузки в общественных местах наибольшего скопления людей	ФИО	Организовать и обеспечить доступ к ресурсной зоне (комнате) сенсорной разгрузки в общественных местах наибольшего скопления людей.	ТС ОМ ПП
Отсутствие соблюдения норм звуковой (интенсивность и громкость оповещения в общественных местах) и световой нагрузки (интенсивность и применение светодиодов и иных раздражителей) на сенсорные раздражители	ФИО	Обеспечить соблюдение норм звуковой и световой нагрузки на сенсорные раздражители	ТС ОМ

5.3. Оказание ситуационной помощи инвалидам

Согласно статье 15 Федерального закона № 181-ФЗ во всех организациях, независимо от их организационно правовых форм, должно быть организовано:

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

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

Приказом Минтруда России от 13.06.2017 № 486н «Об утверждении Порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм» определены виды помощи, в которых нуждается инвалид (ребенок-инвалид). Виды помощи для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг на объектах представлены в таблице 3.

Таблица 3.

**Виды помощи, в которых нуждается инвалид (ребёнок-инвалид)
для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг
на объектах [4]**

Виды помощи	Категория инвалида (буквенное отображение)
1. Помощь инвалиду, имеющему выраженные, значительно выраженные ограничения в передвижении на объектах, при входе и выходе из них, посадке в транспортное средство и высадке из него, в том числе с использованием кресла-коляски	К О-н
2. Помощь инвалиду, имеющие выраженные, значительно выраженные ограничения в самообслуживании вследствие нарушения (отсутствия) функции верхних конечностей	О-в
3. Помощь инвалиду по зрению - слабовидящему на объектах	С-ч
4. Помощь инвалиду по зрению – тотально незрячему на объектах 5. Обеспечение допуска на объекты собаки-проводника при наличии документа	С-п
6. Помощь инвалиду по слуху - слабослышающему	Г-ч
7. Помощь инвалиду по слуху - глухому 8. Представление инвалиду по слуху - глухому услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика	Г-н
10. Предоставление инвалиду, имеющему одновременно нарушения функций слуха и зрения, услуг тифлосурдопереводчика, включая обеспечение его допуска	С-п Г-н
11. Оказание необходимой помощи инвалиду, имеющему интеллектуальные нарушения, в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении. документов, в совершении им других необходимых для получения услуги действий	у

Основная функция по оказанию инвалидам ситуационной помощи возлагается на ответственное лицо (далее – ответственный за оказание ситуационной помощи), который назначается приказом руководителя организации. При определении ответственного за оказание ситуационной помощи необходимо ориентироваться на утвержденный приказом Минтруда России от 12.04.2017 № 351н профессиональный стандарт «Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья». Назначаемый сотрудник должен иметь среднее общее образование и краткосрочное обучение, или инструктаж на рабочем месте, или профессиональное обучение по программам

профессиональной подготовки по профессии рабочих, служащих «Ассистент по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья» без предъявления требований к стажу работы. Не допускаются лица, имеющие или имевшие судимость за преступления, состав и виды которых установлены статьей 352.1 Трудового кодекса РФ.

В должностной инструкции ответственного за оказание ситуационной помощи должны быть указаны функции оказания помощи инвалидам по следующим направлениям:

- при нарушении способности к самообслуживанию;
- при нарушении способности к передвижению;
- при нарушении способности к ориентации;
- при нарушении способности к общению.

При необходимости оказание ситуационной помощи может быть возложено на всех сотрудников, которые могут взаимодействовать с инвалидами. В должностные инструкции работников также должны быть внесены функции по оказанию помощи в рамках своих полномочий.

Примерный перечень функций, которые необходимо указать в должностной инструкции, приведен в приложении 5.

Оказание помощи инвалидам с помощью технических устройств (шагающий лестничный подъемник, подъемная платформа, лифт и др.) осуществляется обученным сотрудником. Запись об обучении пользованию техническим устройством должна быть зафиксирована в журнале, соответствующие трудовые функции внесены в должностную инструкцию.

Для обеспечения доступа инвалидов наравне с другим населением к услугам, предоставляемым организациями, необходимо осуществлять оказание ситуационной помощи во взаимодействии всеми сотрудниками организации. Примерный порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи представлен в приложении 7.

5.4. Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам при получении услуг с учетом имеющихся стойких нарушений

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам всех категорий (независимо от видов нарушений)

1. Для обеспечения своевременной помощи инвалидам желательно организовать получение информации о дополнительных потребностях ожидаемого посетителя (например, разместить на сайте организации информацию о необходимости предварительно сообщить установленным способом о посещении объекта и необходимой помощи).

2. При появлении инвалида на объекте сотруднику организации вначале следует предложить инвалиду помощь и дождаться согласия ее принять, а затем поинтересоваться, как лучше помочь; если помощь не принята, не нужно ее навязывать; в таком случае имеет смысл предупредить человека о возможных препятствиях (барьерах) на пути и необходимости проявлять осторожность. (Примечание: специалистами задаются вопросы о том, следует ли как-то зафиксировать отказ инвалида от помощи. Это тем более важно в случае, если без помощи инвалид все-таки окажется перед непреодолимым барьером или получит травму. Пока организационно не решен вопрос о письменной фиксации добровольного информированного согласия или отказа от помощи в преодолении барьеров, в сопровождении. Предлагается решать вопрос об этом в индивидуальном порядке, с учетом особенностей имеющихся у инвалида нарушений и значимости барьеров по пути его движения (в первую очередь с точки зрения безопасности).

3. При разговоре с инвалидом, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника или специалиста (сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика) или альтернативной коммуникации, нужно обращаться непосредственно к инвалиду (не к сопровождающему или помощнику); при общении с инвалидом стоит расположиться так, чтобы лица собеседников были на одном уровне.

4. Обращаться к инвалиду следует вежливо, без проявления фамильярности, снисходительности и подчеркнутого покровительства (независимо от вида нарушения); к ребенку допустимо обращаться по имени, ко взрослому – по имени и отчеству; говорить с инвалидом нужно обычным голосом и языком. Только в случае общения со слабослышащим, можно увеличить громкость, а с инвалидом с нарушениями умственного развития – перейти на общение на простом языке.

5. При взаимодействии с инвалидом рекомендуется сконцентрировать

внимание не на заболевании или травме, ставшими причинами инвалидности, а на человеке, нуждающемся в помощи; посоветоваться с ним по вопросу о виде и содержании помощи, в которой он нуждается.

6. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, важно проявить терпение, внимание, такт; стоит дождаться, когда человек сам закончит фразу, не поправляя, не договаривая за него. Если что-то не поняли, не нужно делать вид, что поняли, лучше переспросить, озвучить то, что поняли и попросить подтвердить это. Рекомендуются задавать короткие вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головы).

7. Надо помнить, что любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски, визуальные карточки и т.д.) - это собственность и элемент личного пространства человека; не нужно брать эти средства, перемещать их и т.п., не получив на то разрешения со стороны инвалида. При взаимодействии с инвалидом нужно стремиться соблюдать личные границы и личное пространство, спрашивать разрешение взять за руку или предложить свою руку для опоры, пытаться помогать в передвижении или перемещать технические средства личного пользования; если кому-то неприятен тактильный контакт, не нужно его навязывать.

8. Если случайно в разговоре с инвалидом допущена ошибка, оговорка, возможно, нарушены правила этикета, следует извиниться, внести поправку в разговор и спокойно продолжать общение. Но граждане, имеющие нарушения зрения или слуха, сами отмечают, что, если в разговоре с ними допущена оговорка – типа «посмотрите», «увидимся» (невидящему человеку), «послушайте», «вы слышали» (не слышащему), «проходите», «пойдемте», «постойте» (человеку, передвигающемуся на коляске) и т.п., не стоит смущаться – такие обращения допустимы (приемлемы).

9. Если растерялись, сомневаетесь, либо забыли, как правильно поступить, важно не суетиться, успокоиться, опереться на логику, здравый смысл; проявлять доброжелательность, открытость к общению, готовность понять и оказать необходимую помощь. Не надо стесняться спросить собеседника, нуждающегося в помощи, что и как правильно сделать. Главное, постараться отнестись к другому человеку так, какого отношения хотели бы к себе. Если все-таки есть серьезные сомнения в возможности самостоятельно оказать помощь, стоит пригласить компетентного помощника [7].

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках

1. Начиная общение с инвалидом на коляске, стоит спросить о необходимости помощи, предложить её со своей стороны. Только дождавшись положительного ответа, стоит уточнить, как ее лучше оказать – и после этого действовать.

2. Если помощь не принята, стоит предупредить человека в коляске о предстоящих барьерах (архитектурно-планировочных, информационных и проч.), а также об имеющихся технических устройствах индивидуального пользования (шагающий лестничный подъемник, сменное кресло, возможно, экзоскелет) или коллективного пользования (подъемник, лифт, пандус), предоставив инвалиду возможность определиться на местности и еще раз обдумать свое решение о возможной помощи; а также напомнить о средствах общения для вызова помощника (кнопка вызова, переговорное устройство, телефон), о средствах оповещения на объекте организации и помощи в чрезвычайных ситуациях.

3. При общении с инвалидом на коляске, нужно постараться расположиться так, чтобы лица оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову – это неудобно, а при некоторых видах нарушений невозможно).

4. Непозволительно проявлять фамильярность по отношению к человеку, находящемуся в коляске: не класть ему руку на плечо, на голову, пытаться говорить заискивающе или покровительственным тоном.

5. Надо помнить, что инвалидная коляска – личное средство и личное пространство человека, ею пользующегося: нельзя пытаться ее перемещать без позволения хозяина; также неприемлемо на нее садиться, облакачиваться, ставить ноги.

6. Начиная перемещать человека в инвалидной коляске, стоит уточнить некоторые технические возможности коляски (управления, торможения); выбирать приемлемый, согласованный с инвалидом темп движения.

7. При необходимости смены коляски в организации (например, уличной на комнатную, малогабаритную, или электроколяски на обычную) необходимо получить согласие инвалида на это перемещение.

8. При необходимости использовать другие вспомогательные технические средства (шагающий лестничный подъемник, инвентарный пандус, вспомогательные средства в санитарной комнате и проч.), нужно

предварительно обсудить и согласовать это с инвалидом. Если у инвалида на коляске сохранилась способность и готовность передвигаться с помощью других средств (костыли, ходунки) можно предложить их для передвижения.

9. В случае, если у человека, пользующегося при передвижении коляской, имеются и другие нарушения (например, функций верхних конечностей или иные), при оказании ему помощи следует учитывать рекомендации для соответствующих видов нарушений [7].

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата (при поражениях нижних конечностей)

Помощь может понадобиться как при наличии существенных: физических барьеров на объекте (высокие ступени и пороги, отсутствующие или ненормативные поручни), а также в связи с особенностями нарушений (необходимость пользоваться техническими средствами: ходунки, костыли, трости; либо наличие навязчивых движений или скованности); при открывании тяжелой двери, при подъеме по лестнице, при пользовании лифтом; при пользовании гардеробом.

1. Предлагать помощь нужно ненавязчиво, не привлекая значительного внимания со стороны окружающих. Получив согласие, стоит уточнить, как лучше её оказать и после этого приступить к оказанию помощи.

2. Если предложенная помощь не принята, рекомендуется отнестись к этому с пониманием, предупредить инвалида о возможных барьерах на пути его следования, сообщить о возможности обратиться за помощью, о порядке обращения и о порядке её оказания.

3. Если помощь принята, можно предложить руку для дополнительной опоры или выполнить за инвалида какие-либо действия, если руки инвалида заняты техническими средствами для передвижения.

4. Может понадобиться помощь инвалиду с использованием дополнительных технических средств (подъемник, пандус, кресло-коляска каталка), которую также следует согласовать с ним.

5. Учитывая конкретные виды нарушений нижних конечностей или используемые инвалидом технические средства, лучше выбирать оптимальный маршрут движения, место (места) для оказания услуг и размещения инвалида (в зале, в кабинете) [7].

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи
инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата
(при поражениях верхних конечностей)

1. Встречаясь с человеком с нарушениями функций верхних конечностей или с их отсутствием (либо наличием культей, протезов верхних конечностей) может оказаться необходимым (здороваясь, знакомясь) пожать руку; приемлемо в таком случае воспользоваться сохранной рукой (правой или левой рукой) либо действующим протезом.

2. При выполнении обычных действий по самообслуживанию, инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними конечностями, ртом. При взаимодействии с инвалидом рекомендуется в таких случаях воспринимать эти действия как приемлемые.

3. При затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить действия руками, нужно предложить инвалиду помощь и, получив согласие, выполнить эти действия за него: открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст

4. При наличии у инвалида навязчивых движений рук или нарушении их координации, следует, при необходимости, оказать ему помощь в выполнении действий руками, в том числе с использованием вспомогательных технических средств.

5. При наличии затруднений действий руками, вызывающих необходимость помощи, в сочетании с другими видами нарушений, следует учитывать рекомендации, описанные в соответствующих разделах. Для уточнения характера, вида помощи и порядка ее оказания, приемлемо обратиться за советом к инвалиду, в особых случаях – пригласить к оказанию помощи специалистов, вспомогательный персонал [7].

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи
инвалидам с нарушениями зрения (при полной потере)

1. При встрече с незрячим человеком следует обозначить факт

обращения к нему, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь.

2. Если помощь не принята, следует предупредить инвалида о возможных барьерах на пути движения и сообщить, что, при необходимости, он может обратиться за помощью, если потребность в этом возникнет (например, остановившись, поднять руку).

3. Подойдя к незрячему человеку, нужно назвать себя и всех других, подошедших вместе или присутствующих в помещении и принимающих участие в разговоре (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности и намерения, цели обращения).

4. Если необходимо завершить разговор, отойти от незрячего человека нужно предупредить его об этом.

5. Если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно). Либо согласовать с незрячим, как лучше сопровождать его.

6. Являясь сопровождающим незрячего человека, нужно комментировать маршрут и все ближайшие изменения его, все барьеры (включая начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и проч.).

7. Если человек пользуется белой тростью, желательно, сопровождая его, двигаться с противоположной стороны от руки, в которой трость, не исключая возможности человеку пользоваться и тростью.

8. При прохождении по узкому коридору, через узкие двери и т.п., сопровождающему стоит взять незрячего человека за руку, отведя ее себе за спину – и вести инвалида за собой; пройдя это место, можно вернуться в прежнее, наиболее удобное для сопровождения положение (чтобы инвалид держал сопровождающего за предплечье, под руку).

9. Для обозначения какого-либо предмета, которым предстоит воспользоваться незрячему: поручня вдоль лестницы, поручня вдоль стен предметов мебели (стула, кресла, стола, и т.п.), необходимо описать место нахождения и расположения предметов, а также положить руку незрячего человека на этот предмет: на поручень, на спинку стула, подлокотник кресла, крышку стола; далее инвалид сам определится, как этим воспользоваться: двигаться, используя поручень, присесть на стул, кресло.

10. Если инвалид по зрению с собакой-проводником, не стоит трогать и заигрывать с ней и отдавать команды собаке-проводнику (это может делать только хозяин собаки). При необходимости, можно предложить незрячему

доводить его к организованному на объекте месту ожидания собаки-проводника.

11. При необходимости познакомить незрячего человека с документом, особенно требующим принятия решения и подписи, можно предложить ознакомиться с ним по копии, выполненной шрифтом Брайля (если инвалид им владеет), либо прочесть ему текст этого документа полностью, дословно, не сокращая, не пересказывая, а затем (при необходимости) указать пальцем место подписи.

12. Передавая незрячему человеку какие-либо документы (в том числе возвращая его личные документы) или денежные купюры, нужно озвучивать передаваемые документы и купюры, последовательно и точно называя их закладывая в руку незрячему).

13. Беседуя с группой незрячих граждан, следует, обращаясь к кому-либо, называть его по имени или дотрагиваться к нему (чтобы он понял, что обращаются именно к нему).

14. Поскольку незрячий человек, как правило, способен осуществлять самообслуживание, то при оказании ему помощи важно сориентировать его в незнакомом месте – для выполнения самостоятельно привычных действий. Например, в кафе, столовой описать расположение столовых приборов; в санитарно-гигиеническом помещении – расположение устройств, в гостинице, концертном зале, музее – расположение мебели, предметов.

15. В любом случае, при возникновении проблемы в оказании помощи незрячему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее лучше оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи [6, 7].

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями зрения (при частичной потере зрения)

При частичном нарушении зрения (сужении полей зрения, изменения цветовосприятия, выраженного изменения остроты зрения) может понадобиться помощь персонала при наличии информационных барьеров и в случае недостаточной зрительной информации: её недостаточной освещенности, контрастности, размеров текста и иных знаков, при отсутствии цветовой контрастной предупредительной разметки.

1. Следует предложить инвалиду с нарушением зрения (слабовидящему) помощь в преодолении препятствий и в получении

необходимой информации – и оказать ее в случае согласия инвалида принять помощь. Для уточнения вида и порядка оказания помощи возможно обратиться с таким вопросом к инвалиду. В случае отказа от помощи, предупредить инвалида о возможных препятствиях на пути.

2. При сопровождении слабовидящего человека, следует предложить ему руку или предложить взять руку сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения – предупреждать о возможных препятствиях (в слабоосвещенных местах, в местах отсутствия контрастной предупреждающей информации).

3. При необходимости предоставления информации слабовидящему человеку, следует предоставить технические средства (для чтения: для увеличения размера читаемого текста или для дополнительной освещенности) либо прочесть текст в документе, на стенде, на иных носителях.

4. При выборе специального места в зале, в учебном классе, в ином месте оказания услуг, предпочтительно размещать слабовидящего ближе к источнику информации, с лучшим освещением [7].

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при полной потере слуха)

1. При разговоре с неслышащим человеком важно поддерживать визуальный контакт – т.е. важно, чтобы неслышащий собеседник видел лицо и губы говорящего, которые должны быть достаточно освещены (для возможности читать с губ).

2. Начиная разговор (обращаясь к неслышащему человеку), можно привлечь его внимание, помахав ему рукой; допустимо также дотронуться до его плеча (при этом находиться в поле зрения этого человека, не со спины).

3. Общаясь с неслышащим человеком, читающим с губ, нужно обозначить тему (контекст), говорить в обычном темпе, лучше медленно, четко, короткими фразами, используя общепринятые, общепонятные жесты; желательно задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов.

4. Если при попытке читать с губ, неслышащий человек сообщает, что не понимает говорящего (помощника), следует повторить фразу более четко и, по возможности, короче (перефразировать ее). Либо стоит предложить другой формат общения, например, написать или напечатать короткие фразы.

5. Если неслышащий человек владеет языком жестов, следует сообщить ему о возможности пригласить сурдопереводчика (либо

обеспечить допуск сурдопереводчика к общению, к месту получения услуг). Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 25 сентября 2007 года № 608 «О порядке предоставления инвалидам услуг по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу)» инвалид с рекомендацией в индивидуальной программе реабилитации о нуждаемости в сурдопереводе, имеет право на получение услуг сурдоперевода в объеме 40 часов в год за счет средств федерального бюджета. При предоставлении услуг, требующих слухоречевого контакта (обучение, зрелищные мероприятия и т.п.), а также при организации трудовой деятельности с созданием специального рабочего места для неслышащего человека услуги по сурдопереводу предоставляются инвалиду по слуху бесплатно, являясь обязательством организации, предоставляющей такую услугу (образовательного учреждения, концертной организации и проч.), а также работодателя.

6. В случае, если у неслышащего человека недостаточно сформирована речь, можно использовать в общении зрительные образы: простые общепринятые жесты, пиктограммы, рисунки, задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головой). При значительных затруднениях следует обратиться к помощи сопровождающего, другого специалиста, сурдопереводчика.

7. При сочетанных нарушениях зрения и слуха к общению нужно привлекать сопровождающего или специалиста (тифлосурдопереводчика) [7].

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при частичной потере слуха)

1. Общаться с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) следует «глаза в глаза», чтобы собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы говорящего (это может улучшить понимание); возможно также уточнить у собеседника, какой способ коммуникации для него предпочтителен.

2. Следует говорить со слабослышащим человеком более громко, четкими короткими фразами, также возможно использование жестов; говорить со стороны лучше слышащего уха.

3. В помещении, где предоставляется информация, рекомендуется приблизить слабослышащего человека к источнику звука, либо обеспечить индивидуальное усиление звука (техническими средствами).

4. Для обеспечения четкости восприятия особо важной информации,

следует предложить обменяться ею дополнительно письменно, например, написать номер телефона, адрес, иную цифровую информацию.

5. Чтобы убедиться, что правильно поняты слабослышащим собеседником, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить передаваемую информацию, перефразировать, продублировать жестами, иллюстрациями

6. Для обеспечения гражданам, пользующимся слуховыми аппаратами, чёткости получаемой информации («чистки» её от шумов можно использовать индукционно-петлевые устройства (системы) с соответствующей площадью покрытия (с учётом удаленности источника звука и размеров помещения) [7].

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с умственными нарушениями (ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями)

1. В рамках рекомендаций по взаимодействию с инвалидами с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо помнить об основных источниках стресса для них:

Звуки. Люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями могут одновременно слышать как говорят окружающие вокруг, пищат кассовые аппараты, работает вентиляционная система, плачут маленькие дети и т.д., или тихие для обычных людей звуки могут казаться им невероятно громкими. Неожиданные и непредсказуемые звуки пугают и могут быть не переносимыми.

Запахи. Сильные запахи от духов, прилавков с мылом, мясом или туалетными принадлежностями, технические запахи и т.д. тоже могут быть стрессом для людей с умственными нарушениями. Сигналы, поступающие в мозг от данных источников, являются нагрузкой для восприятия и могут спровоцировать социально неприемлемые формы поведения.

Визуальное восприятие. Флуоресцентные и мигающие лампы, отраженный свет, рисунки на полу, стенды, рекламные щиты и витрины несут много визуальной, световой, графической и текстовой информации, что вызывает замешательство и растерянность. Слишком большое обилие вещей и запутанная окружающая обстановка могут вызвать «визуальную перегрузку».

2. **Тактильное восприятие.** Люди с ментальными, психическими и

интеллектуальными нарушениями очень чувствительными к прикосновениям. Могут возникнуть сложности, если им, например, предстоит одеть другую одежду или обувь, головной убор, очки, каску и т.д. Определенный материал может быть невыносим для них. Так же, вторжение в личное пространство и близкое нахождение не знакомых людей может их пугать, может вызвать нежелательное поведение или защитную агрессию.

3. Для наиболее комфортного общения необходимо предоставить условия посредством комнаты сенсорной разгрузки. В арсенале «комнаты сенсорной разгрузки», может находиться:

мягкое оборудование и мебель – для расслабления и отдыха;

сенсорные игрушки и «фиджиты» – это предметы, которые помогут отвлечься и занять время, в процессе ожидания;

для защиты от внешних раздражителей, могут помочь: наушники, беруши, очки с темными стёклами, головные уборы с козырьком и т.д.

4. В процессе взаимодействия, важно помнить, что люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями могут не ответить на вопрос, заданный в незнакомой формулировке. Их могли научить отвечать на определенный вопрос, поэтому вопрос, заданный чуть по-другому, может не вызвать ответной реакции. Также важно помнить, что реакция на вопрос может быть отсроченной на довольно длительное время.

5. В начале общения с людьми с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо спокойным голосом поздороваться, речь должна быть не быстрой и короткой.

6. В арсенале у сотрудников организаций, оказавшихся поблизости с человеком с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями, рекомендовано иметь методические пособия и наборы экстренной помощи в виде визуальных карточек для альтернативной коммуникации.

7. Людям с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями важно предоставить информацию на доступном (простом) языке: говорить ровно, спокойно, стараться не использовать длинных фраз и сложных смысловых оборотов. При общении рекомендовано использовать иллюстрации, фотографии, простые символы и альтернативные коммуникационные карточки.

8. Рассказывать о своих планах или порядке действий необходимо заранее. Объясняя правила и порядок посещения или обслуживания на объекте, условия договора, рекомендуется делать это частями и пошагово. Затем важно четко придерживаться намеченного плана. Внезапное изменение действий и порядка в процессе процедуры может спровоцировать вспышку

агрессии.

9. Если вам не удалось самостоятельно договориться, необходимо пригласить родственников к месту нахождения человека с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями. Идеально если у вас на месте получится создать условия звукового и слухового покоя, например, попросить принести кого-нибудь из комнаты «сенсорной разгрузки» наушники и очки или сенсорные материалы.

10. Общаясь с инвалидами с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями, следует относиться к ним так же, как к любому другому человеку, обсуждать все необходимые темы, не принижая возможности собеседников, их достоинство, не говорить свысока.

11. Важно помнить, что люди с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы.

12. Если у собеседника с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями отмечаются нарушения речи, важно отнестись терпимо к тому, что разговор может занять больше запланированного времени; не ускорять, договаривая за собеседником фразы; не перебивая, дать спокойно договорить фразу. Могут использоваться технические средства альтернативной коммуникации.

13. Если инвалида сопровождает помощник, рекомендуется продолжать разговор с инвалидом, не пытаясь переадресовывать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии).

14. Если, задав вопрос инвалиду, не удалось понять ответа – можно повторить вопрос, постараться задать его повторно таким образом, чтобы была возможность у инвалида дать на вопрос короткий ответ или ответить жестом.

15. При наличии у гражданина с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями иных (сочетанных) нарушений, следует руководствоваться рекомендациями по соответствующим видам нарушений.

16. Успех взаимодействия напрямую зависит от участия всех заинтересованных сторон, а именно (инвалидов с умственными нарушениями, законных представителей человека с инвалидностью и сотрудников организации). Это означает, что человека ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями необходимо подготавливать заранее к посещению соответствующей организации.

17. При наличии у инвалида с интеллектуальными нарушениями иных

(сочетанных) нарушений, следует руководствоваться рекомендациями по соответствующим видам нарушений.

5.5. Способы подписания инвалидами документов, в том числе заявлений

При обращении инвалида в организацию могут возникнуть трудности в оформлении и подписании документов, особенно, если заявителем на получение услуги являются инвалиды с нарушениями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата (при поражении верхних конечностей).

В целях расширения возможности инвалидов самостоятельно получать услуги в практической деятельности предлагается руководствоваться следующим.

Вариант первый. При обращении за оказанием услуги инвалидов по зрению их можно направлять в органы внутренних дел для добровольной дактилоскопической регистрации на основании статьи 10 Федерального закона от 25.07.1998 № 128-ФЗ «О государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации». Прохождение данной процедуры позволит инвалидам в дальнейшем подавать заявление о предоставлении услуги с отпечатком пальца (пальцев) вместо подписи. В свою очередь организация, предоставляющая услугу, сможет на основании статьи 6 Федерального закона «О государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации» делать запрос в соответствующие органы о подтверждении личности заявителя-инвалида с использованием дактилоскопической информации.

Вариант второй. Использование для подписания заявлений и прочих необходимых документов инвалидами по зрению факсимильного воспроизведения собственноручной подписи проставляемое с помощью средства механического копирования.

Такая возможность предусмотрена статьей 14.1. Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» для инвалидов по зрению при осуществлении операций по приему, выдаче, размену, обмену наличных денежных средств. Хотя прямого указания на возможность использования факсимильного воспроизведения собственноручной подписи инвалида по зрению законодательство о государственных услугах не содержит, запрет на использование

факсимильного воспроизведения подписи также не установлен. С учетом этого, а также того, что по статье 4 Федерального закона № 210-ФЗ одним из принципов предоставления государственных и муниципальных услуг является доступность обращения за их предоставлением, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, использование факсимильного воспроизведения подписи инвалидами по зрению при их обращении за предоставлением услуг возможно (пока в законодательстве не будет установлено иное) по аналогии закона, однако с учетом правил, содержащихся в частях второй и третьей статьи 14.1 Федерального закона от 24.11.1995

№ 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» [6].

В целях реализации указанного права инвалид представляет:

- 1) документ, удостоверяющий личность;
- 2) нотариальное свидетельство об удостоверении тождественности собственноручной подписи инвалида с факсимильным воспроизведением его собственноручной подписи, выданное в порядке, установленном законодательством о нотариате;
- 3) справку, подтверждающую факт установления инвалидности и выданную федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы по форме, утвержденной уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Третий вариант действий (единственно возможный при личном обращении инвалида с отсутствующими верхними конечностями) – использование по аналогии закона правил п. 3 ст. 1125 Гражданского Кодекса Российской Федерации о рукоприкладчике.

Если гражданин вследствие физических недостатков, болезни или по каким-либо иным причинам не может лично расписаться, по его поручению, в его присутствии и в присутствии нотариуса сделку, заявление или иной документ может подписать другой гражданин с указанием причин, в силу которых документ не мог быть подписан собственноручно гражданином, обратившимся за совершением нотариального действия.

В этом случае статья 44 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате регламентирует порядок подписи нотариально удостоверяемой сделки, заявления и иных документов, оформляемых в нотариальном порядке, в присутствии нотариуса.

Привлечение рукоприкладчика возможно лишь по просьбе гражданина. И подписать документ за лицо, не могущее собственноручно подписать документ, может только тот, кого укажет гражданин, – нотариус не имеет

права выступать инициатором привлечения для подписания иного лица, и права выбора такого лица у нотариуса также нет.

В этом случае устанавливается личность обоих лиц. На документе совершается удостоверительная надпись по утвержденной форме.

Помимо того, гражданину, являющемуся незрячим, прочитывается текст документа, о чем на документе делается отметка. Если обращается за свидетельствованием подлинности подписи инвалид по слуху, то присутствует сурдопереводчик. В этом случае устанавливается личность обратившегося, личность сурдопереводчика, проверяются его полномочия. Сурдопереводчику разъясняется требование закона о сохранении тайны совершенного нотариального действия [6].

Поскольку по правилам п. 3 ст. 1125 Гражданского кодекса РФ должны быть указаны причины, по которым лицо не могло подписать документ собственноручно, а также фамилия, имя, отчество и место жительства гражданина, подписавшего документ по просьбе заявителя (в соответствии с документом, удостоверяющим личность этого гражданина) в формуляре заявления должно быть предусмотрено место для соответствующих отметок в специальной графе. Если такого места в формуляре (бланке) документа не предусмотрено, представляется возможным совершение соответствующей надписи на оборотной части заявления (листа, на котором ставится подпись).

Четвертый вариант. Инвалид по зрению собственноручно ставит подпись в документе. В этом случае специалист организации прочитывает инвалиду по зрению текст документа полностью, о чем на документе делается отметка и указывает место для подписи. Если инвалид является правой, то специалист вкладывает ручку в правую руку инвалида, а указательный палец левой руки ставит на место, где необходимо поставить подпись. Если инвалид левша, то ручка вкладывается в левую руку, а указательный палец правой руки ставится на место для подписи [6].

Список литературы

1. АКАДЕМИК : официальный сайт. - Обновляется в течение суток. - URL: <https://academic.ru/> (дата обращения: 27.03-27.04.2021). - Текст : электронный.
2. Ассистивные технологии. - Текст : электронный // Всемирная организация здравоохранения : официальный сайт. - 2021. - URL: <https://www.who.int/ru/news-room/fact-sheets/detail/assistive-technology#:~:text=Ассистивные%20средства%20предназначены%20для%20того%2C,все%20это%20примеры%20ассистивных%20средств> (дата обращения: 31.03.2021).
3. ГАРАНТ.РУ информационно-правовой портал : официальный сайт. - Обновляется в течение суток. - URL: <https://www.garant.ru/> (дата обращения: 27.03-27.04.2021). - Текст : электронный.
4. КонсультантПлюс : официальный сайт. - Обновляется в течение суток. - URL: <http://www.consultant.ru/online/> (дата обращения: 27.03-27.04.2021). - Текст : электронный.
5. Методические рекомендации «Обеспечение доступности услуг в сфере воздушных перевозок для пассажиров с инвалидностью». - Текст : электронный // Министерство транспорта Российской Федерации : официальный сайт. - 2021. - URL: <https://mintrans.gov.ru/documents/10/9441> (дата обращения: 27.03.2021).
6. Организация обучения (инструктирования) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи : учебно-метод. пособие / авт.-сост. : И. А. Медведева, Г. Г. Фахретдинова, Е. В. Мельник, С. И. Филатов. – Сургут : Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2017. – 92 с.
7. Современные подходы и практические решения по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения : методическое пособие / авт.-сост. : Т. Н. Шеломанова, М. В. Рохманова. – СПб., 2020. – 100 с.
8. Щетинина, Е. Б., Ключевская, О. М. Формирование связной речи дошкольников с задержкой психического развития / Е. Б. Щетинина, О. М. Ключевская. Текст : электронный // eLIBRARY : [сайт]. - 2021. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36563642> (дата обращения: 26.04.2021).
9. Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : официальный сайт. - Обновляется в течение суток. - URL: <https://docs.cntd.ru/> (дата обращения: 27.03-27.04.2021). - Текст : электронный.

**Нормативные правовые документы
по вопросам формирования доступной среды
(с комментариями)**

1. Конвенция о правах инвалидов. Принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13.12.2006 (Федеральный закон от 3 мая 2012 года № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»).

Особое внимание следует обратить на статью 9 «Доступность», в которой подчеркивается необходимость принять «надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому 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» [7].

2. Федеральный закон от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»

Закон вступил в силу 01 января 2016 года.

Законом внесены изменения в 25 федеральных законодательных актов, в том числе в сфере социальной защиты населения, культуры, транспорта, жилищных правоотношений и проч.

Фактически с введением в действие этого закона в деятельность по формированию доступной среды введен отраслевой принцип (в части развития нормативно-правовой основы, управления, организации работы, государственного контроля).

Законом определены полномочия, а также новые задачи и ответственность органов власти и организаций, в т.ч. негосударственных, по соблюдению прав инвалидов во всех сферах жизнедеятельности (в соответствии с положениями Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» № 181-ФЗ).

Законом, в соответствии с положениями Конвенции о правах инвалидов (ООН), закреплены новые принципиальные подходы к решению проблемы доступности (приоритет при этом отдан обеспечению доступности услуг).

Органам власти и организаций - см. также отраслевые федеральные законы, в которые внесены изменениям Федеральным законом № 419-ФЗ [7].

3. Федеральный закон от 24 ноября 1995 года 181-ФЗ (ред. от 24.04.2020) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» Следует обратить внимание на статьи.

Статья 14. «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов информации».

Статья 15. «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур». Часть 1 статьи 15 подробно описывает перечень конкретных обязательств органов власти и организаций по созданию условий доступности объектов и услуг. Именно эти положения включены практически во все подзаконные документы, в том числе отраслевые порядки обеспечения доступности, в административные регламенты, в показатели качества условий предоставления услуг, а также реализуются в локальных документах организаций. При этом, согласно п. 3 статьи 26 Федерального закона № 419-ФЗ определено, что требования части 1 статьи 15 Федерального закона № 181-ФЗ в части обеспечения доступности для инвалидов объектов связи, социальной, инженерной и транспортной инфраструктур транспортных средств применяются с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам и средствам.

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи устанавливается федеральными органами исполнительной власти (отраслевыми).

Частью 3 статьи 15 определено, что органами власти и организациями осуществляется инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

Часть 4 статьи 15 показывает путь решения вопросов доступности действующих объектов: «если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учётом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать 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 услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства

инвалида или в дистанционном режиме».

Статья 15.1. «Государственный контроль (надзор) за обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг». Это новая, введенная в действие с 1 января 2018 года Федеральным законом от 7 июня 2017 года № 116-ФЗ статья, определяющая полномочия ряда федеральных и региональных органов власти по осуществлению государственного контроля в части доступности объектов и услуг в соответствующих сферах деятельности в соответствии с положениями Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

Статья 16. «Ответственность за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур». Данной статьей определена административная ответственность должностных и юридических лиц, реализуемая с учётом положений Кодекса об административных правонарушениях (КоАП).

Следует также обратить внимание на часть 3 статьи 33, которой предусмотрено:

«Федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, организации независимо от организационно-правовых форм и форм собственности привлекают полномочных представителей общественных объединений инвалидов для подготовки и принятия решений, затрагивающих интересы инвалидов. Решения, принятые с нарушением этой нормы, могут быть признаны недействительными в судебном порядке». Именно это положение необходимо учитывать, решая вопрос о согласовании управленческого решения об обеспечении доступа к месту предоставления услуги (услуг) на объекте, в т.ч. с помощью персонала. Согласование таких решений возможно со стороны полномочных представителей общественных объединений инвалидов [7].

4. Федеральный закон от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ (ред. от 13.07.2020) «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»

Настоящий Федеральный закон регулирует отношения в области организации и осуществления государственного контроля (надзора) и

защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора). В рамках него реализуются полномочия органов власти по осуществлению государственного контроля в части доступности объектов и услуг в соответствующих сферах деятельности, установленные Федеральным законом от 7 июня 2017 года № 116-ФЗ - статьей 15.1 Федерального закона № 181-ФЗ.

Так, согласно вступившему в действие 1 января 2018 года Федеральному закону № 116-ФЗ и, соответственно, статье 15.1 Федерального закона № 181-ФЗ, полномочия по государственному контролю обеспечения доступности объектов и услуг на основе Федерального закона № 294-ФЗ реализуют органы власти федерального уровня (в сфере трудового законодательства; социального обслуживания; качества и безопасности медицинской деятельности, обращения лекарств; транспортного надзора: авиа, железнодорожного, водного, авто и городского электротранспорта); федерального и регионального уровня совместно: в сфере образования; сохранения объектов культурного наследия (переданных для этого на региональный уровень), а также органы власти субъектов Российской Федерации: в сфере социального обслуживания; за осуществлением перевозок пассажиров и багажа легковым такси; за состоянием, содержанием, сохранением, использованием, популяризацией и государственной охраной объектов культурного наследия регионального значения; в сфере регионального жилищного надзора; регионального строительного надзора [7].

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 17.06.2015 № 599 (ред. от 29.11.2018) «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» (вместе с «Правилами 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»).

Согласно «Правилам разработки...» (п. 3) указанные планы («дорожные карты») утверждаются: а) федеральными органами исполнительной власти; б) высшими исполнительными органами государственной власти субъектов

Российской Федерации; в) местными администрациями.

Согласно п. 8 «Правил» таблица повышения значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг плана мероприятий субъекта Российской Федерации, муниципального образования должна содержать разделы, отражающие показатели доступности для инвалидов объектов и услуг в соответствии с основными полномочиями:

в сферах социальной защиты населения, труда и занятости, здравоохранения,

образования, культуры, транспорта, связи и информации, физической культуры и спорта, торговли, ЖКХ и градостроительства.

А согласно п. 9 «Правил», показатели доступности для инвалидов объектов и услуг, ожидаемые результаты повышения их значений, перечень мероприятий, реализуемых для достижения запланированных значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг, и сроки их реализации определяются утверждающим план мероприятий органом исполнительной власти, местной администрацией исходя из: а) разделов свода правил СП 59.13330.2012 (с 01.08.2020 - СП 59.13330.2016); б) анализа текущего состояния доступности для инвалидов объектов и услуг в соответствующих сферах деятельности; в) государственных (муниципальных) программ, а также из стратегий развития в соответствующих сферах деятельности; г) бюджетных ассигнований на очередной финансовый год и плановый период, предусмотренных в целях повышения значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг.

Согласно п. 13 «Правил» органы власти могут вносить изменения в планы мероприятий с обеспечением согласованности сроков принимаемых решений со сроками формирования проектов соответствующих бюджетов на очередной финансовый год и плановый период и с учётом предварительных итогов реализации планов мероприятий в текущем году.

При этом, отраслевыми порядками установлено, что с использованием показателей, предусмотренных отраслевыми порядками, а также на основании представленных подведомственными организациями паспортов доступности объектов и услуг органы власти разрабатывают и утверждают планы мероприятий («дорожные карты»).

Поэтому результаты паспортизации объектов и услуг в соответствующих сферах могут быть основанием для корректировки «дорожных карт», утвержденных органами власти. И, напротив, управленческие решения, сформированные по результатам паспортизации объектов и услуг («дорожные карты» объектов) должны согласовываться

планами («дорожными картами»), утверждёнными соответствующими органами власти. Для этого, в частности, сформированные паспорта доступности направляются организациями в вышестоящий орган власти (по подведомственности), а органы власти, кроме того, организуют мониторинг исполнения утверждённых ими планов («дорожных карт»).

Каждой организации следует знать план мероприятий («дорожную карту») органа власти, в чьем ведении она находится (субъекта Российской Федерации или органа местного самоуправления), а также порядок отчётности по ней (мониторинга); при этом, следует ориентировать на неё свои управленческие решения по повышению уровня доступности объекта и услуг, а также своевременно предоставлять отчётные данные в рамках мониторинга [7].

6. Письмо Минтруда России от 06.09.2018 № 13-6/10/В-6833 Высшим должностным лицам субъектов Российской Федерации с Перечнем индикаторов ежегодного мониторинга выполнения органами исполнительно власти субъектов Российской Федерации планов мероприятий («дорожных карт») повышения значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг.

Письмом предложено представление в Минтруд России информации о результатах мониторинга за отчётный год однократно - до 25 января года, следующего за отчётным.

Указанным письмом Минтруд России (с учётом решений Комиссии при Президенте Российской Федерации по делам инвалидов и рекомендаций Комитета ООН по правам инвалидов) предложил также органам власти субъектов Российской Федерации и муниципальных образований внести изменения в соответствующие «дорожные карты» и в нормативные правовые акты об организации их мониторинга на территориях субъектов Российской Федерации; осуществлять координацию мониторинга за достижением соответствующих показателей (индикаторов) на основании представляемых подведомственными организациями информации.

Как правило, координацию работ по формированию доступной среды на уровне субъектов Российской Федерации осуществляет уполномоченный орган (в сфере социальной защиты населения), он же готовит соответствующие проекты решений и их изменений, а также организует сбор информации в рамках мониторинга - для представления в Минтруд России.

Организациям следует знать решения соответствующих нормативных правовых актов о порядке мониторинга исполнения «дорожных карт», и исполнять указания своих вышестоящих органов власти о порядке (сроках и форме) представления отчётной информации [7].

7. Приказ Минтруда России от 13.06.2017 № 486н (ред. от 29.05.2020) «Об утверждении Порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребёнка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм»

В индивидуальной программе реабилитации или абилитации инвалида, или ребёнка-инвалида (далее – ИПРА) содержится раздел (соответствующие фрагменты выделены в документе желтым фоном по тексту) «Виды помощи, в которых нуждается инвалид (ребёнок-инвалид) для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур наравне с другими лицами».

Включение указанных позиций в ИПРА налагает на организацию любой отрасли и любой формы собственности обязанность оказать соответствующую помощь инвалиду (ребёнку-инвалиду) с учётом имеющихся у него нарушений и потребностей. Причём, именно в этом документе (ИПРА), в представленном разделе, описываются основные виды нарушений и соответствующие категории инвалидов (с нарушениями передвижения, в т.ч. использующими кресла-коляски; с нарушениями верхних конечностей; слепой, слабовидящий, глухой, слабослышащий; с нарушениями умственного развития) - т.е. минимум 8 категорий. В любой организации необходимо реализовать управленческие решения и готовность персонала оказать соответствующую помощь инвалидам (детям-инвалидам) [7].

8. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 25 декабря 2012 № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других МГН, с возможностью учета региональной специфики».

В методике представлены организация и технология работы по паспортизации и классификации объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения с целью объективной оценки состояния их доступности для указанных категорий граждан, а также для разработки необходимых мер, обеспечивающих их доступность.

В методике определены задачи и организация работы участников системы мониторинга состояния доступности объектов социальной инфраструктуры и услуг; содержание основных этапов мониторинга и документооборот; порядок оценки результатов деятельности, в том числе

статистические показатели; описана технология комплексной оценки и классификация объектов социальной инфраструктуры и услуг с определением доступности основных структурно-функциональных элементов зданий и сооружений, необходимых мероприятий по их адаптации [4].

9. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

В приказе указаны требования к форме паспорта на собаку-проводника, который является формой документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника и правила его выдачи [4].

10. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 апреля 2017 г. № 351н «Об утверждении профессионального стандарта «Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья»

В приказе представлена характеристика квалификации, необходимой работнику для осуществления деятельности по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для выполнения его трудовой функции [4].

11. Отраслевые Порядки обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи

Отраслевые порядки вступили в действие 01.01.2016; они утверждены федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в установленных сферах деятельности, по согласованию с Минтрудом России, согласно части, второй ст. 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона № 419-ФЗ). Каждому органу власти и организации следует использовать в своей работе Отраслевой порядок, утверждённый соответствующим вышестоящим федеральным органом власти.

Именно отраслевые порядки являются основой:

для организации работы по созданию условий доступности объектов и

услуг в соответствующих организациях (см. отраслевой порядок - согласно ведомственной принадлежности и вида организации); в том числе для разработки локальных документов организации по вопросам доступности; для обследования и паспортизации объектов и услуг, включая разработку и реализацию управленческих решений, направленных на повышение уровня их доступности;

для контроля деятельности организации по обеспечению доступности объектов и услуг.

11.1. Приказ Минтруда России от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»

Этим документом определён порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов органов службы занятости и организаций социального обслуживания в субъектах Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области социальной защиты населения, государственных инспекций труда, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, государственных унитарных протезно-ортопедических предприятий, учреждений социального обслуживания, образования и науки, находящихся в ведении Минтруда России, территориальных органов Пенсионного фонда Российской Федерации, территориальных органов Фонда социального страхования Российской Федерации и подведомственных ему организаций, предоставляющих услуги в рамках осуществления деятельности в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также порядок оказания необходимой помощи инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению услуг в этих организациях (использованию объектов) наравне с другими лицами [7].

11.2. Приказ Минздрава России от 12.11.2015 № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»

Определяет правила обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья,

а также оказания им при этом необходимой помощи.

Под объектами инфраструктуры в целях указанного Порядка понимаются помещения, здания и иные сооружения, используемые для предоставления услуг инвалидами в сфере охраны здоровья органами и организациями государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения, предоставляющими независимо от организационно-правовых форм услуги в сфере охраны здоровья в рамках осуществления деятельности и оказывающими необходимую помощь инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению этих услуг (использованию объектов) наравне с другими лицами [7].

11.3. Приказ Минобрнауки России от 09.11.2015 № 1309 (ред. от 18.08.2016) «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

Порядок определяет правила обеспечения условий доступности для инвалидов объектов (административные здания, строения, сооружения и помещения) Минобрнауки России Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки, Федерального агентства по делам молодежи, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования, органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, подведомственных органам организаций; услуг в сфере образования, предоставляемых органами и организациями.

В п. 4 Порядка отмечается необходимость создания инвалидам условий доступности услуг, предусмотренных (в соответствии с уровнем образования):

Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утверждённым приказом Минобрнауки России от 14.06.2013 № 464, с изменениями, внесёнными приказами Минобрнауки России от 22.01.2014 № 31 и от 15.12.2014 № 1580;

Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам, утверждённым приказом Минобрнауки России от 29.08.2013 № 1008. Обращаем внимание на то, что Приказ № 1008 признан недействительным в связи с вступлением 11.12.2018 приказа Министерства просвещения России от 09.11.2018 №196 (приводится в пункте 1.8.4. хотя он пока не внесён в приказ Минобрнауки России № 1309, где указывается старый, отменённый документ);

Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам образовательным программам дошкольного образования, утверждённым приказом Минобрнауки России от 30.08.2013 № 1014;

Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, утверждённым приказом Минобрнауки России от 30.08.2013 № 1015, с изменениями, внесёнными приказами Минобрнауки России от 13.12.2013 № 1342, от 28.05.2014 № 598 и от 17.07.2015 № 734;

Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утверждённым приказом Минобрнауки России от 19.12.2013 № 1367, с изменениями, внесёнными приказом Минобрнауки России от 15.01.2015 № 7 [7].

11.4. Приказ Минпросвещения России от 09.11.2018 № 196 (ред. от 30.09.2020) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»

Настоящий приказ, вступивший в силу 11 декабря 2018 года взамен ранее действовавшего приказа Минобрнауки России от 29.08.2013 № 1008, является обязательным для организаций, осуществляющих образовательную деятельность и реализующих дополнительные общеобразовательные программы (дополнительные общеразвивающие программы и дополнительные предпрофессиональные программы), а также индивидуальных предпринимателей. В пунктах 19-23 Порядка, утверждённого этим приказом, описываются специальные условия для получения дополнительного образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья, детьми-инвалидами и инвалидами, а также требования доступности для лиц с ОВЗ по зрению, по слуху, нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Этот порядок (в том числе во исполнение приказа Минобрнауки России № 1309) должен применяться образовательными организациями в сфере культуры - школами искусств (художественными, музыкальными) [7].

11.5. Приказ Минкультуры России от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учётом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»

Описывает требования доступности к учреждениям культуры (музеи, библиотеки, организации исполнительских искусств, кинотеатры, культурно-досуговые учреждения) с учётом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения [7].

11.6. Приказ Минкультуры России от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»

Настоящий Порядок определяет правила обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек, включая возможность обеспечения доступа инвалидов различных категорий и маломобильных граждан к библиотечным зданиям и услугам в сфере библиотечной деятельности, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами с учётом их особых потребностей [7].

11.7. Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 (ред. от 27.06.2018) «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»

Этот Порядок определяет правила оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг в сфере культуры наравне с другими лицами, а также обеспечения доступности для инвалидов:

объектов (административных зданий, строений, сооружений и помещений) Министерства культуры Российской Федерации и его территориальных органов, федеральных государственных унитарных и казенных предприятий, федеральных государственных бюджетных учреждений культуры, театров, концертных организаций, кинотеатров, цирков, культурно-досуговых (культурно-просветительских) и других организаций, осуществляющих деятельность по активному участию инвалидов в культурной жизни (как создателей произведений культуры или участников самодеятельного художественного и культурного творчества) (далее - организации культуры):

культурных ценностей и благ, услуг в сфере культуры, предоставляемых организациями культуры [7].

11.8. Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2803 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с

законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»

Этот Порядок определяет правила обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, с основной экспозицией музея с учётом особенностей каждой категории инвалидов, предоставляемых услуг в сфере деятельности музеев, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию музейного здания, помещения или сооружений музейного комплекса наравне с другими лицами [7].

11.9. Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включённых в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»

Устанавливает Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включённых в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, устанавливает правила обеспечения доступа инвалидов к объектам культурного наследия, используемым учреждениями и организациями, предоставляющими услуги населению, организации обеспечения доступа инвалидов к информации об объектах культурного наследия, которые невозможно полностью приспособить с учётом их нужд [7].

11.10. Приказ Минспорта России от 24.08.2015 № 825 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи»

Утверждён Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи; определяет правила обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами [7].

11.11. 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»

Определяет правила обеспечения условий доступности для инвалидов объектов (зданий, строений, сооружений) и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации (Минпромторгом России),

Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии (Росстандартом), их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, иными организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению услуг (использованию объектов) наравне с другими лицами.

Этот Порядок должен использоваться для обеспечения доступности объектов и услуг органами, учреждениями и организациями, предоставляющими услуги населению в сфере деятельности Минпромторга России в том числе торговли, общественного питания и бытового обслуживания, народных художественных промыслов, индустрии детских товаров (за исключением пищевой продукции для детского питания) [7].

11.12. Приказ Минкомсвязи России от 22.09.2015 № 355 «Об утверждении Порядка обеспечения операторами почтовой связи условий доступности для инвалидов объектов почтовой связи и предоставляемых услуг почтовой связи»

Определяет порядок обеспечения операторами почтовой связи условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам почтовой связи, предоставляющим населению услуги почтовой связи, и условий доступности для инвалидов услуг почтовой связи, а также оказания инвалидам необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг почтовой связи наравне с другими лицами.

Информирование об условиях доступности для инвалидов предоставляемых услуг почтовой связи осуществляется операторами почтовой связи на официальном сайте в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», в информационных терминалах или иным доступным для инвалидов способом.

Последовательность действий работников оператора почтовой связи, предоставляющего услуги, в том числе при приёме заявлений от инвалидов о создании необходимых для них условий обеспечения доступности услуг, а также по оказанию им помощи при предоставлении услуг, определяется оператором почтовой связи в инструкциях (регламентах) предоставления услуг населению и в должностных инструкциях работников, оказывающих услуги [7].

11.13. Приказ Минкомсвязи России от 30.06.2016 № 298 «Об утверждении Порядка обеспечения операторами связи условий доступности для инвалидов объектов связи и предоставляемых услуг электросвязи»

Определяет порядок обеспечения операторами связи условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам связи, предназначенным для работы с пользователями услугами электросвязи, и условий доступности для инвалидов услуг электросвязи, а также оказания инвалидам необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг электросвязи наравне с другими лицами. Информирование об условиях доступности для инвалидов предоставляемых услуг электросвязи осуществляется операторами связи на сайте оператора связи в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

В настоящем Порядке под объектами связи, предназначенными для работы с пользователями услугами электросвязи, понимаются:

- а) таксофоны;
- б) пункты коллективного доступа к услугам телефонной связи;
- в) пункты коллективного доступа к телематическим услугам связи и услугам передачи данных, оснащенные стационарными рабочими местами для доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- г) объекты связи, на которых оказываются услуги телеграфной связи [7].

11.14. Приказ Минтранса России от 06.11.2015 № 329 (ред. от 27.09.2017) «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования».

Определяет правила обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего

следования.

Обеспечение условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов (специальные вагоны, конструкция которых обеспечивает их доступность для инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске), железнодорожных вокзалов, поездов дальнего следования осуществляется перевозчиками, операторами железнодорожного подвижного состава, владельцами пассажирской инфраструктуры железнодорожного вокзала, оказывающими услуги, связанные с перевозками на железнодорожном транспорте пассажиров на вокзалах и в поездах дальнего следования.

Согласно п. 3 Порядка, перевозчики, операторы, владельцы инфраструктуры, в пределах установленных полномочий организуют инструктирование или обучение работников, связанных с обслуживанием пассажиров из числа инвалидов по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг с учётом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности [7].

11.15. Приказ Минтранса России от 01.12.2015 № 347 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов транспортных средств автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта, автовокзалов, автостанций и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи»

Определяет правила обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов автовокзалов и автостанций, их перевозки и перевозки их багажа автомобильным транспортом, в том числе по заказу и легковыми такси, и городским наземным электрическим транспортом, предоставляемых услуг, а также оказания пассажирам из числа инвалидов при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

Согласно п. 8 Порядка, утверждённого названным приказом, владельцы объектов и перевозчики в целях определения мер по поэтапному повышению уровня доступности для пассажиров из числа инвалидов объектов, транспортных средств и предоставляемых услуг проводят обследование объектов, транспортных средств и предоставляемых услуг). По результатам указанного обследования составляются паспорта доступности для пассажиров из числа инвалидов объектов, транспортных средств и предоставляемых услуг.

Пунктом 17 Порядка предусмотрено: информация о доступности

объектов, транспортных средств и предоставляемых услуг для пассажиров из числа инвалидов размещается владельцем объекта на фасадной стороне основного здания объекта, перевозчиком на транспортном средстве, а также путём размещения указанной информации на официальном сайте объекта, перевозчика в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» и подлежит обновлению ежеквартально.

Примечание: настоящий приказ отменяется 01.01.2021 в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 26.10.2020 № 1742. Минтрансом России подготовлен проект приказа «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов транспортных средств автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта, автовокзалов, автостанций и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи» [7].

11.16. Приказ Минтранса России от 15.02.2016 № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах»

Порядок применяется при осуществлении внутренних и международных воздушных перевозок пассажиров из числа инвалидов, и других лиц с ограничениями жизнедеятельности регулярными и чартерными рейсами.

При этом, пунктом 3 Порядка предусмотрено, что пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности для бронирования и заключения договора воздушной перевозки могут обратиться к перевозчику или агенту перевозчика непосредственно в пункты продажи воздушных перевозок либо по телефону или электронной почте, либо забронировать пассажирское место и провозную ёмкость самостоятельно через информационные системы.

Пунктом 4 указано, что пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при бронировании и заключении договора воздушной перевозки обязаны сообщить перевозчику или агенту перевозчика, а при заключении договора о реализации туристского продукта - туроператору или турагенту об имеющихся у них ограничениях жизнедеятельности, а также о габаритных, весовых и иных характеристиках индивидуальных средств передвижения (включая наличие и технические характеристики аккумуляторов), перевозимых на борту воздушного судна.

Далее последовательно описаны задачи и порядок действий сотрудников обслуживающей организации, перевозчика, в том числе сотрудников специализированного подразделения обслуживающей

организации по оказанию помощи инвалидам и другим лицам с ограничениями жизнедеятельности в ситуациях: по прилёту, по вылету, на борту воздушного судна, в аэропорту, на привокзальной площади [7].

11.17. Приказ Минтранса России от 03.03.2020 № 61 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов объектов инфраструктуры внеуличного транспорта и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи»

Порядок определяет правила обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов объектов инфраструктуры внеуличного транспорта (станции, межстанционные переходы для пассажиров) и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами. В порядке указано, что обеспечение условий доступности для пассажиров с инвалидностью осуществляется перевозчиками, оказывающими услуги, связанные с перевозками внеуличным транспортом, которые должны организовать инструктирование или обучение работников, осуществляющих обслуживание пассажиров из числа инвалидов, по вопросам обеспечения доступности для пассажиров с инвалидностью. Также в п.4 Порядка описаны условия доступности, которые должен создать перевозчик для пассажиров из числа инвалидов с учётом технических особенностей и при наличии технических возможностей вида внеуличного транспорта (метрополитен; монорельсовый транспорт; подвесная канатная дорога транспортная; фуникулер транспортный (канатная дорога транспортная) [7].

11.18. Приказ Минюста России от 19.08.2015 № 202 (ред. от 15.01.2016) «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов (административные здания, строения, сооружения и помещения) Минюста России, территориальных органов Минюста России, федеральных бюджетных учреждений Минюста России, федеральных служб, подведомственных Минюсту России, территориальных органов и учреждений федеральных служб, подведомственных Минюсту России, и предоставляемых услуг в сфере юстиции, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи»

Определяет правила обеспечения условий доступности для инвалидов объектов (административные здания, строения, сооружения и помещения) Минюста России, территориальных органов Минюста России, федеральных бюджетных учреждений Минюста России, федеральных служб, подведомственных Минюсту России, территориальных органов и

учреждений служб; услуг в сфере юстиции, предоставляемых Минюстом России, органами, учреждениями, службами, территориальными органами и учреждениями служб.

В сферу регулирования Минюста и его территориальных подразделений включаются деятельность адвокатуры, нотариата, отделов записи актов гражданского состояния (ЗАГСы), службы судебных приставов, службы исполнения наказаний, лабораторий судебных экспертиз, юридических консультаций, деятельность лицензионных организаций, организаций по регистрации прав на недвижимость, деятельность мировых судей; также территориальными подразделениями Минюста осуществляется регулирование деятельности негосударственных некоммерческих (в том числе общественных) организаций [7].

11.19. Приказ Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации от 31.12.2015 № 406 (ред. от 28.09.2018) «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов федеральных судов общей юрисдикции, федеральных арбитражных судов и органов Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации»

Определяет организацию обеспечения условий доступности для инвалидов зданий (помещений) федеральных судов общей юрисдикции, федеральных арбитражных судов и органов Судебного департамента, а также оказания инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих использованию объектов наравне с другими лицами.

Организационные меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов, используемых для размещения и деятельности районных, городских и межрайонных судов, гарнизонных военных судов, осуществляют органы Судебного департамента совместно с соответствующим судом [7].

11.20. Информационное письмо Банка России от 12.05.2017 № ИН-03- 59/20 «О рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения»

Банк России представляет кредитным организациям рекомендации о создании условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан в части оказания платежных услуг:

при оснащении банкоматов; при обслуживании платежных карт и иных электронных средств платежа;

при обслуживании инвалидов и других маломобильных граждан в офисах кредитных организаций (назначить лицо из числа руководителей

подразделения кредитной организации, ответственное за реализацию мер по повышению доступности услуг кредитных организаций для инвалидов);

при проведении работы по повышению квалификации работников кредитной организации (в программу обучения работников, обслуживающих клиентов кредитной организации - физических лиц, включать темы, предусматривающие изучение приёмов общения с инвалидами и маломобильных граждан, а также правила оказания помощи инвалидам при преодолении ими барьеров; правила взаимодействия в случае подписи документов при помощи факсимиле инвалидами по зрению) [7].

Приложение 2

Нормативно-технические документы в проектировании и строительстве (с комментариями)

1. Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ (ред. от 02.07.2013) «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

Настоящий Федеральный закон статьей 12 устанавливает «Требования доступности зданий и сооружений для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения»; а пунктом 7 статьи 30 «Требования безопасности для пользователей зданиями и сооружениями» определено, что проектные решения зданий и сооружений в целях обеспечения их доступности для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения должны обеспечивать:

1) досягаемость ими мест посещения и беспрепятственность перемещения внутри зданий и сооружений;

2) безопасность путей движения (в том числе эвакуационных), а также мест проживания, мест обслуживания и мест приложения труда указанных групп населения.

Пунктом 14 статьи 30 установлено, что в проектной документации жилых зданий, объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур должны быть предусмотрены мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения к таким объектам.

Следует отметить, что именно во исполнение Федерального закона № 9

384-ФЗ разработаны нормативно-технические документы в проектировании и строительстве, в том числе определяющие требования доступности для инвалидов (СП, ГОСТы и т.п.).

Согласно пункту 1 статьи 6, Правительство Российской Федерации утверждает перечень национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований настоящего Федерального закона. А согласно пункту 6 этой статьи, эти национальные стандарты и своды правил подлежат ревизии и в необходимых случаях пересмотру и (или) актуализации не реже чем каждые пять лет.

Согласно пункту 7 статьи 6 национальным органом Российской Федерации по стандартизации (в настоящее время это Госстандарт) в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании утверждается перечень документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований настоящего Федерального закона.

Напомним, что при осуществлении государственного контроля проводится проверки исполнения обязательных для исполнения требований.

При этом, в статье 42 «Заключительные положения» (пункт 1) указано, что требования к зданиям и сооружениям, а также к связанным со зданиями и с сооружениями процессам проектирования (включая изыскания), строительства, монтажа, наладки, эксплуатации и утилизации (сноса), установленные настоящим Федеральным законом, не применяются вплоть до реконструкции или капитального ремонта здания или сооружения (в частности): 1) к зданиям и сооружениям, введённым в эксплуатацию до вступления в силу таких требований [7].

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 04.07.2020 № 985 «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» и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации» (вступило в силу с 01.08.2020).

Пункт 43 Перечня, утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации № 985, в котором указан единственный из нормативно-технических документов в проектировании и строительстве, определяющих требования доступности, который в настоящее время (с 01.08.2020) применяется на обязательной основе - СП 59.13330.2016 «СНиП

35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

В названном пункте указаны разделы СП 59.13330.2016, которые применяются на обязательной основе. Это:

Разделы 1 (пункты 1.1 - 1.3), 2, 4 (кроме пункта 4.6), 5 (пункты 5.1.2 - 5.1.8, 5.1.10, 5.1.11, абзацы первый - четвертый, пятый и шестой пункта 5.1.12, пункты 5.1.13 - 5.1.16, абзац второй пункта 5.1.17, 5.2.1 - 5.2.5, 5.3.1 - 5.3.3),

6 (6.1.1, 6.1.2, 6.1.4 - 6.1.6,

6.1.8 (кроме абзаца седьмого), 6.1.9, 6.2.1 - 6.2.9, 6.2.10 (кроме абзаца второго), 6.2.11 - 6.2.13, абзац первый пункта 6.2.14, пункты 6.2.16 (кроме абзацев первого и третьего), 6.2.19 - 6.2.22, 6.2.24 - 6.2.32, 6.3.1 - 6.3.9, 6.4.1 - 6.4.3, 6.5.1, 6.5.2, абзац первый пункта 6.5.3, пункты 6.5.5, 6.5.6, 6.5.9), 7 (кроме абзацев второго и третьего пункта 7.1.7, абзаца второго пункта 7.2.2),

8 (за исключением пунктов 8.1.1, 8.1.5, 8.1.6, 8.2.5, абзаца второго пункта 8.5.8), 9 (пункты 9.1, 9.2, 9.4 - 9.10), приложение А.

Согласно пункту 2 постановления Правительства Российской Федерации № 985, принятые застройщиком или техническим заказчиком проектная документация и (или) результаты инженерных изысканий, разработка которых начата до вступления в силу указанного постановления (т.е. до 01.08.2020) и которые представлены на первичную или повторную государственную или негосударственную экспертизу проектной документации и (или) результатов инженерных изысканий, проверяются на соответствие национальным стандартам и сводам правил (частями таких стандартов и сводов правил), включённым в перечень, утверждённый постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 № 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» (т.е. СП 59.13330.2012) [7].

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 24.06.2017 № 743 «Об организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек), эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах»

Документом устанавливаются требования к организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов,

пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек) и эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах. Представлены общий и дополнительные перечни нарушений требований к обеспечению безопасности лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек) и эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах. Описаны требования к экспертным организациям, осуществляющим техническое освидетельствование и обследование подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек) и эскалаторов [4].

4. Приказ Ростехнадзора от 14.08.2017 № 309 «Об утверждении форм документов, необходимых для реализации пунктов 13, 15, 23 Правил организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек) и эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 24 июня 2017 г. № 743»

В соответствующих приложениях к приказу приведены утвержденные формы документов:

уведомления о вводе лифта, подъемной платформы для инвалидов, пассажирского конвейера (движущейся пешеходной дорожки), эскалатора в эксплуатацию;

акта контрольного осмотра лифта, подъемной платформы для инвалидов, пассажирского конвейера (движущейся пешеходной дорожки), эскалатора;

акта ввода лифта, подъемной платформы для инвалидов, пассажирского конвейера (движущейся пешеходной дорожки), эскалатора в эксплуатацию;

о смене владельца лифта, подъемной платформы для инвалидов, пассажирского конвейера (движущейся пешеходной дорожки), эскалатора;

о выводе лифта, подъемной платформы для инвалидов, пассажирского конвейера (движущейся пешеходной дорожки), эскалатора из эксплуатации;

журнала периодического осмотра лифта, подъемной платформы для инвалидов, пассажирского конвейера (движущейся пешеходной дорожки), эскалатора;

форму журнала технического обслуживания и ремонта лифта, подъемной платформы для инвалидов, пассажирского конвейера (движущейся пешеходной дорожки), эскалатора [4].

5. Приказ Росстандарта от 02.04.2020 № 687 «Об утверждении

перечня документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»

В соответствующих пунктах Перечня приводятся несколько сводов правил, которые применяются на добровольной основе:

256. СП 118.13330.2012 «СНиП 31-06-2009 Общественные здания и сооружения» (с изменениями № 1, № 2, № 3, № 4).

286. СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения» (с изменением № 1).

287. СП 137.13330.2012 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам. Правила проектирования» (с изменением № 1).

288. СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования» (с изменением № 1).

289. СП 139.13330.2012 «Здания и помещения с местами труда для инвалидов. Правила проектирования» (с изменением № 1).

290. СП 140.13330.2012 «Городская среда. Правила проектирования для маломобильных групп населения» (с изменением № 1).

291. СП 141.13330.2012 «Учреждения социального обслуживания маломобильных групп населения. Правила расчета и размещения» (с изменением № 1).

292. СП 142.13330.2012 «Здания центров ресоциализации. Правила проектирования» (с изменением № 1).

293. СП 143.13330.2012 «Помещения для досуговой и физкультурно-оздоровительной деятельности маломобильных групп населения. Правила проектирования» (с изменением № 1).

294. СП 144.13330.2012 «Центры и отделения гериатрического обслуживания. Правила проектирования» (с изменением № 1).

295. СП 145.13330.2012 «Дома-интернаты. Правила проектирования» (с изменениями № 1, № 2).

296. СП 146.13330.2012 «Геронтологические центры, дома сестринского ухода, хосписы. Правила проектирования» (с изменением № 1).

297. СП 147.13330.2012 «Здания для учреждений социального обслуживания. Правила реконструкции» (с изменением № 1).

298. СП 148.13330.2012 «Помещения в учреждениях социального и медицинского обслуживания. Правила проектирования» (с изменением № 1).

299. СП 149.13330.2012 «Реабилитационные центры для детей и

подростков с ограниченными возможностями. Правила проектирования» (с изменением № 1).

300. СП 150.13330.2012 «Дома-интернаты для детей-инвалидов. Правила проектирования» (с изменением № 1).

302. СП 152.13330.2018 «Здания федеральных судов. Правила проектирования» (с изменением № 1).

303. СП 158.13330.2014 «Здания и помещения медицинских организаций. Правила проектирования» (с изменениями № 1, № 2).

305. СП 160.1325800.2014 «Здания и комплексы многофункциональные. Правила проектирования» (с изменением № 1).

308. СП 228.1325800.2014 «Здания и сооружения следственных органов. Правила проектирования».

311. СП 242.1325800.2015 «Здания территориальных органов Пенсионного фонда Российской Федерации. Правила проектирования».

314. СП 247.1325800.2016 «Следственные изоляторы уголовно-исполнительной системы. Правила проектирования».

318. СП 251.1325800.2016 «Здания общеобразовательных организаций. Правила проектирования» (с изменениями № 1, № 2, № 3).

319. СП 252.1325800.2016 «Здания дошкольных образовательных организаций. Правила проектирования» (с изменением № 1).

324. СП 257.1325800.2016 «Здания гостиниц. Правила проектирования».

343. СП 278.1325800.2016 «Здания образовательных организаций высшего образования. Правила проектирования».

344. СП 279.1325800.2016 «Здания профессиональных образовательных организаций. Правила проектирования».

350. СП 285.1325800.2016 «Стадионы футбольные. Правила проектирования» (с изменением № 1).

371. СП 306.1325800.2017 «Многофункциональные торговые комплексы. Правила эксплуатации».

373. СП 308.1325800.2017 «Исправительные учреждения и центры уголовно-исполнительной системы. Правила проектирования» (в двух частях).

374. СП 309.1325800.2017 «Здания театрально-зрелищные. Правила проектирования».

375. СП 310.1325800.2017 «Бассейны для плавания. Правила проектирования».

384. СП 319.1325800.2017 «Здания и помещения медицинских организаций. Правила эксплуатации».

388. СП 323.1325800.2017 «Территории селитебные. Правила проектирования наружного освещения».

396. СП 332.1325800.2017 «Спортивные сооружения. Правила проектирования» (с изменением № 1).

429. СП 367.1325800.2017 «Здания жилые и общественные. Правила проектирования естественного и совмещенного освещения».

430. СП 368.1325800.2017 «Здания жилые. Правила проектирования капитального ремонта».

434. СП 372.1325800.2018 «Здания жилые многоквартирные. Правила эксплуатации».

438. СП 376.1325800.2017 «Жилые здания и помещения для временного проживания. Правила проектирования».

441. СП 379.1325800.2018 «Общежития и hostелы. Правила проектирования».

445. СП 383.1325800.2018 «Комплексы физкультурно-оздоровительные. Правила проектирования».

450. СП 390.1325800.2018 «Здания и сооружения спортивно-адаптивных школ и центров адаптивного спорта. Правила проектирования».

451. СП 391.1325800.2017 «Храмы православные. Правила проектирования».

455. СП 395.1325800.2018 «Транспортно-пересадочные узлы. Правила проектирования».

456. СП 396.1325800.2018 «Улицы и дороги населенных пунктов. Правила градостроительного проектирования» (с изменением № 1).

457. СП 397.1325800.2018 «Здания и сооружения конноспортивных комплексов. Правила проектирования».

458. СП 398.1325800.2018 «Набережные. Правила градостроительного проектирования».

460. СП 400.1325800.2018 «Многофункциональные центры по предоставлению государственных и муниципальных услуг. Правила проектирования».

475. СП 415.1325800.2018 «Здания общественные. Правила акустического проектирования».

477. СП 417.1325800.2018 «Здания железнодорожных вокзалов. Правила проектирования».

478. СП 418.1325800.2018 «Здания и сооружения спортивные. Правила эксплуатации».

499. СП 439.1325800.2018 «Здания и сооружения. Правила проектирования аварийного освещения».

500. СП 440.1325800.2018 «Спортивные сооружения. Проектирование естественного и искусственного освещения».

510. СП 451.1325800.2019 «Здания общественные с применением деревянных конструкций. Правила проектирования».

511. СП 452.1325800.2019 «Здания жилые многоквартирные с применением деревянных конструкций. Правила проектирования».

514. СП 457.1325800.2019 «Сооружения спортивные для велосипедного спорта. Правила проектирования».

515. СП 458.1325800.2019 «Здания прокуратур. Правила проектирования».

516. СП 459.1325800.2019 «Сооружения спортивные для гребных видов спорта. Правила проектирования».

517. СП 460.1325800.2019 «Здания образовательных организаций дополнительного образования детей. Правила проектирования».

518. СП 461.1325800.2019 «Биопереходы на объектах транспортной инфраструктуры. Правила проектирования».

519. СП 462.1325800.2019 «Здания автовокзалов. Правила проектирования».

520. СП 463.1325800.2019 «Здания речных и морских вокзалов. Правила проектирования».

521. СП 464.1325800.2019 «Здания торгово-развлекательных комплексов. Правила проектирования».

523. СП 466.1325800.2019 «Наемные дома. Правила проектирования».

524. СП 467.1325800.2019 «Стоянки автомобилей. Правила эксплуатации».

532. СП 475.1325800.2020 «Парки. Правила градостроительного проектирования и благоустройства».

533. СП 476.1325800.2020 «Территории городских и сельских поселений. Правила планировки, застройки и благоустройства жилых микрорайонов» [4, 7].

6. СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001» (утверждён приказом Минстроя России от 14.11.2016 № 798/пр (ред. от 10.02.2017))

Этот документ, согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 04.07.2020 № 985 (оно приведено в пункте 2.2 Раздела 2), внесён в перечень документов для обязательного применения с 01.08.2020 в позициях, перечисленных в пункте 43 Перечня.)

Требования настоящего свода правил (СП 59.13330.2016) подлежат

выполнению при проектировании новых, реконструкции существующих, а также подлежащих капитальному ремонту и приспособлению зданий и сооружений. Они распространяются на функционально-планировочные элементы зданий и сооружений, отведённые для них земельные участки, включая подходы к зданиям и сооружениям, входные узлы, внутренние коммуникации, пути эвакуации, помещения проживания и для предоставления услуг (обслуживания) и места приложения труда. Требования распространяются также на информационное и инженерное обустройство зданий, сооружений и земельных участков.

В случае невозможности при реконструкции, капитальном ремонте зданий и сооружений полного приспособления объекта для нужд МГН следует осуществлять проектирование архитектурно-строительных, инженерно-технических решений и организационные мероприятия по адаптации объектов в рамках «разумного приспособления» [7].

7. ГОСТ Р 52875-2018 «Указатели тактильные наземные инвалидов по зрению. Технические требования» (утверждён приказом Росстандарта № 1029-ст от 22.11.2018)

Вступил в силу 01.07.2019 взамен ГОСТ Р 52875-2007 «Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования» (который был временно восстановлен вместе с приостановлением ГОСТ 56305-2014 с 01.03.2016, согласно приказу Росстандарта № 80-ст от 26.02.2016).

ГОСТ Р 52875-2018 содержит требования к наружным и напольным тактильным указателям (предупреждающим и направляющим), включая чёткое определение назначения, размеры, типы рифления, места расположения, а также дополнительные технические требования; с иллюстрациями в приложении (рисунки, схемы) [7].

8. ГОСТ Р 52131-2019 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования» (утверждён приказом Росстандарта № 584-ст от 29.08.2019)

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к типам, формам, размерам, цветотональным решениям специализированных знаковых средств отображения информации, требования и рекомендации в части используемых символических изображений, требования в части их установки и размещения.

Настоящий стандарт распространяется на визуальные и тактильно-визуальные знаковые средства отображения информации, использующие пиктограммы, знаки, буквы русского или латинского алфавита, а также надписи, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля, являющиеся

специализированными знаковыми средствами отображения информации для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, инвалидов по зрению, инвалидов по слуху, а также для инвалидов других нозологий.

Стандарт распространяется на специализированные визуальные и тактильно- визуальные знаковые средства отображения информации, которые должны обеспечивать:

при входе в здание или сооружение информирование о доступности объекта и оказываемых на нём услуг для инвалидов;

на коммуникационных путях внутри зданий и сооружений информирование о назначении отдельных помещений или функциональных зон, значимых для инвалидов, о рекомендуемых путях следования, если не все они доступны для инвалидов, а также об участках, не соответствующих требованиям нормативных документов по доступности зданий и сооружений, и путях их обхода;

на пешеходных путях необходимое информирование инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, об участках пути, не соответствующих требованиям нормативных документов и не обеспечивающих возможность самостоятельного и безопасного передвижения, и путях их обхода;

при посадке в автомобильный и городской электрический пассажирский транспорт (автобусы, троллейбусы, трамваи) информирование инвалидов на креслах-колясках о его доступности, а также о доступности для них конкретных входов;

при нахождении в железнодорожных вагонах поездов дальнего следования, оборудованных с учётом потребностей инвалидов, а также на борту судов воздушного, морского и речного флота информирование о назначении отдельных помещений или функциональных зон [7].

9. ГОСТ Р 58512-2019 «Рельефно-графические изображения для слепых. Технические характеристики» (утверждён приказом Росстандарта от 29.08.2019 № 592-ст)

Настоящий стандарт устанавливает технические характеристики рельефно-графических изображений для слепых с целью унификации различных приёмов их рельефного отображения. С помощью рельефной графики, несмотря на её специфику и определённую условность, можно изображать любые формы, процессы и явления, выражать различные отношения: пространственные, количественные, качественные, смысловые. Овладение рельефной графикой имеет важное значение для развития у незрячих понимания эстетической ценности окружающего мира [7].

10. ГОСТ Р 57448-2017 «Платформы подъемные для инвалидов и

других маломобильных групп населения. Ввод в эксплуатацию. Общие требования» (утверждён приказом Росстандарта от 20.04.2017 г. № 287-ст)

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к вводу в эксплуатацию подъемных платформ для инвалидов и других маломобильных групп населения (далее - платформы) [4].

11. ГОСТ 34682.1-2020 (EN 81-40:2008) Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Требования безопасности к устройству и установке. Часть 1. Платформы лестничные и с наклонным перемещением (вводится в действие с 01.06.2021 приказом Росстандарта от 06.11.2020 г. № 1031-ст)

Настоящий стандарт устанавливает общие требования безопасности к устройству и установке в зданиях (сооружениях) платформ с наклонным перемещением и электроприводом, прикрепленных к строительным конструкциям и предназначенных для использования инвалидами и маломобильными группами населения [4].

12. ГОСТ 34682.2-2020 (EN 81-41:2010) Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Требования безопасности к устройству и установке. Часть 2. Платформы с вертикальным перемещением (вводится в действие с 01.06.2021 приказом Росстандарта от 06.11.2020 г. № 1032-ст)

Настоящий стандарт устанавливает общие требования безопасности к устройству и установке в зданиях, сооружениях платформ с вертикальным перемещением, предназначенных для использования инвалидами и другими маломобильными группами населения [4].

13. ГОСТ 34682.3-2020 Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Требования безопасности к устройству и установке. Часть 3. Правила и методы исследований (испытаний) и измерений при сертификации. Правила отбора образцов (вводится в действие с 01.06.2021 приказом Росстандарта от 06.11.2020 г. № 1033-ст)

Настоящий стандарт устанавливает:

правила и методы исследований (испытаний) и измерений подъемных платформ для инвалидов и других маломобильных групп населения (далее - платформы), необходимые для подтверждения соответствия в форме сертификации;

правила отбора образцов платформ [4].

**Приказ о назначении ответственных сотрудников
за организацию и проведение работы в (наименование организации)
по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов
(примерный) [6]**

Наименование организации

ПРИКАЗ №

г. « ____ » _____ 20__ г.

О назначении ответственных сотрудников
за организацию работы по обеспечению доступности
объекта и услуг для инвалидов

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.95 № 181-ФЗ
«О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в целях
обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной
инфраструктуры и соблюдения требований доступности для инвалидов
организации _____ и предоставляемых услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Определить местом доступа инвалидов в здание организации
запасный выход № 2 (расположенный на _____).
2. Обеспечить доступ инвалидов в здание организации в соответствии с
его режимом работы с 08.00 до 19.00.
3. Возложить обязанности по организации работы по обеспечению
доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктажу персонала и
контролю за соблюдением сотрудниками требований доступности для
инвалидов в организации на _____.
4. Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению
доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов в
структурных подразделениях организации следующих сотрудников:
 - 4.1. Должность, ФИО – наименование структурного подразделения;
 - 4.2. Должность, ФИО – наименование структурного подразделения;
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

(подпись)

(Фамилия И.О.)

С приказом ознакомлен:

_____	_____	_____	_____
Должность	Подпись	Фамилия И.О.	Дата
_____	_____	_____	_____
Должность	Подпись	Фамилия И.О.	
Дата			

Приложение 4

Положение по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (примерное) [7]

Утверждено приказом

(наименование организации)

от «____» _____ 20__ г. № ____

1. Цели и задачи положения по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее – Положение).

1.1. Настоящее Положение определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений

(наименование организации)

(далее - Организация) и при получении услуг, на предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере _____ (указывается отрасль) и социальной защиты инвалидов сотрудниками Организации (далее - Сотрудники).

1.2. Положение разработано в соответствии с Законом Российской Федерации (указывается отраслевой закон), Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесёнными Федеральным законом от 01

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), приказом Министерства (указывается отрасль) Российской Федерации от _____ № _____ «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи» (далее - Порядок), иными нормативными правовыми актами (могут быть указаны нормативные правовые документы субъекта Российской Федерации).

1.3. Цель Положения – обеспечение всем гражданам – получателям услуг в Организации, в том числе инвалидам и иным маломобильным гражданам, равные возможности для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых услуг, предоставляемых Организацией без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами Организации.

Задачи Положения:

а) обеспечение разработки и реализации комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи Сотрудниками Организации;

б) закрепление и разъяснение Сотрудникам и контрагентам Организации основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Организации и Сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;

в) формирование у Сотрудников и контрагентов единообразного понимания Положения Организации о необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;

г) закрепление обязанностей Сотрудников знать и соблюдать принципы и требования настоящего Положения, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг;

д) формирование толерантного сознания Сотрудников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам.

1.4. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в Организации, включают:

а) определение подразделений или должностных лиц Организации, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;

б) обучение и инструктирование Сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учётом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

в) создание инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

г) создание инвалидам условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

д) обеспечение проектирования, строительства и приёмки с 01 июля 2016 года вновь вводимых в эксплуатацию в результате строительства, капитального ремонта, реконструкции, модернизации объектов Организации, в которых осуществляется предоставление услуг, установленных статьей 15 Федерального закона, а также норм и правил, предусмотренных пунктом 43 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», утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 04.07.2020 № 985;

е) заключение дополнительных соглашений с арендодателем по включению в проекты договоров аренды объекта (зданий и помещений, занимаемых Организацией) положений о выполнении собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов данного объекта;

ж) отражение на официальном сайте Организации информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов Организации и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

2. Используемые в Положении понятия и определения.

2.1. Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты (статья 1 Федерального закона);

2.2. Инвалидность - это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими (Конвенция о правах инвалидов, Преамбула).

2.3. Дискриминация по признаку инвалидности – любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области (статья 5 Федерального закона).

2.4. Объект (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) – жилое, общественное и производственное здание, строение и сооружение, включая то, в котором расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации.

3. Основные принципы деятельности Организации, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

3.1. Деятельность Организации, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи в Организации осуществляется на основе следующих основных принципов:

- а) уважение достоинства человека, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;'
- б) недискриминация;
- в) полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- г) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- д) равенство возможностей;
- е) доступность;
- ж) равенство мужчин и женщин;
- з) уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

4. Область применения Положения и круг лиц, попадающих под её действие.

4.1. Все Сотрудники Организации должны руководствоваться настоящим Положением и соблюдать её принципы и требования.

4.2. Принципы и требования настоящего Положения распространяются на контрагентов и Сотрудников Организации, а также на иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорах с ними, в их внутренних документах, либо прямо вытекают из Федерального закона.

5. Управление деятельностью Организации, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

Эффективное управление деятельностью Организации, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия руководителя (директора) Организации, заместителя руководителя (директора), руководителей структурных подразделений и Сотрудников Организации.

5.1. Руководитель (директор) Организации определяет ключевые направления, утверждает Положение, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за его реализацией, а также оценкой результатов реализации Положения в Организации.

5.2. Заместитель руководителя (директора) Организации отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществляет контроль за реализацией Положения в Организации.

5.3. Руководители структурных подразделений отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, а также осуществляют контроль за его реализацией в структурных подразделениях.

5.4. Сотрудники Организации осуществляют меры по реализации Положения в соответствии с должностными инструкциями.

5.5. Основные положения Организации доводятся до сведения всех Сотрудников Организации и используются при инструктаже и обучении персонала по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам.

6. Условия доступности объектов Организации в соответствии с установленными требованиями.

6.1. Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

6.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью Сотрудников Организации, предоставляющих услуги, с использованием ими вспомогательных технологий, в том числе сменного кресла-коляски;

6.3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, при необходимости, с помощью Сотрудников Организации, в том числе с использованием кресла-коляски;

6.4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

6.5. Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

6.6. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учётом 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 знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

6.7. Обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение, выданного по установленным форме и порядку (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»).

7. Условия доступности услуг Организации в соответствии с установленными требованиями.

7.1. Оказание Сотрудниками Организации инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий;

7.2. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуг с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

7.3. Оказание Сотрудниками Организации, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

7.4. Наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

8. Дополнительные условия доступности услуг в Организации:

8.1.

8.2.

... (вносятся в соответствии с отраслевым порядком, утверждённым Министерством _____ Российской Федерации)

9. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований Положения.

9.1. Руководитель (директор) Организации, его заместитель, и Сотрудники Организации независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Положения, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

9.2. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам Организации относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Внесение изменений.

При выявлении недостаточно эффективных элементов Положения, либо при изменении требований законодательства Российской Федерации, руководитель (директор) Организации обеспечивает разработку и реализацию комплекса мер по актуализации настоящего Положения.

**Примерный перечень функций сотрудников
по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и
услуг в организации**

Должность	Примерный перечень функций сотрудников
Руководитель (директор) организации	1. Организовывать работу по обеспечению доступности для инвалидов зданий, помещений, закреплённой территории организации, оказываемых услуг. 2. Утверждать организационно-распорядительные документы и иные локальные акты организации по вопросам доступности объектов и услуг, с определением ответственных сотрудников, их должных инструкций и решением вопросов систематического обучения (инструктирования). 3. Организовывать комиссионное обследование и паспортизацию объекта и предоставляемых услуг; утверждать паспорт доступности. 4. Организовывать взаимодействие с различными внешними структурами по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг. 5. Организовывать решение вопросов строительства, реконструкции, капитального и текущего ремонта, а также оснащения учреждения с учетом требований доступности для инвалидов. 6. Осуществлять контроль за выполнением требований доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов; оказанием им необходимой помощи; проведением обучения (инструктирования) работников организации по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в соответствии с планом работы организации
Заместитель директора (ответственное лицо за организацию и проведение работы в организации по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов)	1. Организовывать выполнение нормативных правовых, организационно-распорядительных документов вышестоящих организаций, локальных актов организации по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, предписаний контролирующих органов. 2. Предлагать на утверждение руководителю организации кандидатуры сотрудников структурных подразделений по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов организации и предоставляемых услуг. 3. Участвовать в разработке (корректировке), согласовывать и представлять на утверждение руководителю организации локальные документы по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг. 4. Организовывать обучение (инструктирование) и проверку знаний сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг.

	5. Организовывать работу по предоставлению инвалидам бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма информации об их правах, обязанностях, видах услуг, сроках, порядке предоставления и условиях доступности. 6. Организовывать работу комиссии по обследованию организации и предоставляемых услуг и составлению паспорта доступности для инвалидов объекта и услуг. 7. Участвовать в формировании плана адаптации объекта (объектов) организации и предоставляемых услуг для инвалидов. 8. Участвовать в разработке технических заданий на закупку транспортных средств (транспортных услуг) для обслуживания получателей социальных услуг в организации с учетом требований доступности для инвалидов. 9. Разрабатывать план-график оснащения организации и закупки нового оборудования, включая вспомогательные устройства, технические средства адаптации в целях повышения уровня доступности объекта (объектов) организации и условий предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов. 10. Организовывать работу по подготовке договоров (дополнительных соглашений) с арендодателями, предусматривающих условия выполнения собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов арендуемого объекта недвижимого имущества. 11. Участвовать в заказе на разработку и в согласовании проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов недвижимого имущества учреждения с учетом условий, обеспечивающих соответствие требованиям доступности для инвалидов. 12. Обучаться по программам повышения квалификации по вопросам обеспечения доступности объекта (объектов) организации и условий предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов. 13. Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества организации
Специалист по охране труда, по пожарной безопасности (при наличии)	1. Учитывать требования доступности (достижимости и безопасности) для инвалидов объектов и услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи – при проведении анализа состояния объекта и работ по охране труда (по технике безопасности; по пожарной безопасности) в организации, при устранении выявленных нарушений или выполнении предписаний контролирующих структур, при разработке мероприятий, направленных на развитие и повышение эффективности работы по курируемому направлению. 2. Обучаться по программам повышения квалификации по вопросам обеспечения доступности объекта (объектов)

	организации и условий предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов. 3. Участвовать в организации и проведении обучения (инструктирования) персонала – сотрудников организации и проверке знаний по курируемому направлению работы с учетом требований доступности (досягаемости и безопасности) объектов и предоставляемых услуг, а также при оказании сотрудниками организации помощи инвалидам 4. Участвовать в разработке и необходимой корректировке локальных актов организации в части курируемого направления работы по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, оказания необходимой помощи инвалидам
Инспектор (специалист) по кадрам	1. Участвовать в подготовке и корректировке должностных инструкций сотрудников по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи – на основании предложений руководителей структурных подразделений, в подготовке проектов организационно-распорядительных и иных документов по кадровой работе, представлять их на утверждение руководителю организации и обеспечивать ознакомление сотрудников с этими документами. 2. Направлять вновь принятых сотрудников на инструктаж по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи. 3. Готовить представления руководителю организации о мерах взыскания к сотрудникам в случае выявления нарушений требований организационно-распорядительных документов, иных локальных актов учреждения, должностных инструкций по вопросам доступности объектов и услуг для инвалидов
Руководитель структурного подразделения	1. Организовывать работу структурного подразделения с учетом требований доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им необходимой помощи; с организацией (при необходимости и возможности) различных форм обслуживания инвалидов (в том числе на дому, в дистанционном формате). 2. Обеспечивать исполнение в подразделении организационно-распорядительных, иных локальных документов организации по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им необходимой помощи. 3. Участвовать в разработке (корректировке) должностных инструкций персонала – сотрудников руководимого подразделения по вопросам доступности для инвалидов объекта (занимаемых помещений и предоставляемых услуг). 4. Участвовать в организации и проведении инструктирования и проверке знаний и умений сотрудников подразделения по вопросам доступности объектов и услуг и оказании помощи инвалидам. 5. Вносить предложения вышестоящему руководителю и

		ответственному должностному лицу учреждения по вопросам адаптации объекта (помещений, занимаемых структурным подразделением), необходимых ремонтных работ, закупки вспомогательного оборудования и оснащения соответствующих подразделений для организации доступности предоставляемых услуг и их должного информационного обеспечения. 6. Организовывать разработку организационных и информационных документов подразделения (в том числе о порядке работы подразделения, о правах и обязанностях получателей социальных услуг, о видах социальных услуг, сроках, порядке их предоставления и условиях доступности) для размещения на стендах, иных информационных носителях в подразделении, а также на сайте организации – для информирования обслуживаемого населения, потребителей услуг, предоставляемых подразделением, с учетом особенностей различных категорий маломобильных граждан. 7. Участвовать в организации и проведении инструктирования, а также в проверке знаний сотрудников структурного подразделения по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг. 8. Проходить инструктирование по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в соответствии с планом работы организации. 9. Осуществлять контроль за выполнением требований доступности объекта (помещений, занимаемых структурным подразделением) и предоставляемых услуг для инвалидов; оказанием им необходимой помощи; проведением обучения (инструктирования) работников структурного подразделения по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в соответствии с планом работы организации
Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с нарушением способности к самообслуживанию (ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными	по и с с к и с	1. Получение информации от инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья, родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц в процессе оказания технической помощи. 2. Изучение маршрута оказания технической помощи и плана эвакуации на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, месте отдыха. 3. Обеспечение доступа на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, к месту отдыха и предоставляемым в нем услугам. 4. Проведение инструктажа по вопросам соблюдения правил поведения в процессе оказания технической помощи с учетом категории инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья. 5. Уведомление родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц о случившейся непредвиденной ситуации и ее последствиях для жизни и здоровья инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья. 6. Оказание помощи в использовании технических средств реабилитации (изделий). 7. Оказание помощи в одевании и раздевании.

возможностями здоровья с нарушением способности к самообслуживанию)	8. Оказание помощи в ведении записей, приведение в порядок рабочего места и подготовка необходимых принадлежностей. 9. Оказание помощи при пользовании столовой посудой и приборами, в соблюдении личной гигиены во время принятия пищи. 10. Оказание первой помощи при угрожающих жизни состояниях. 11. Организация присутствия медицинского работника при необходимости медицинских и социально-медицинских манипуляций. 12. Оказание помощи в соблюдении санитарно-гигиенических требований
Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с нарушением способности к передвижению (ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с нарушением способности к передвижению)	1. Получение информации от инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья, родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц в процессе оказания технической помощи. 2. Изучение маршрута оказания технической помощи и плана эвакуации на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, месте отдыха. 3. Обеспечение доступа на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, к месту отдыха и предоставляемым в нем услугам. 4. Проведение инструктажа по вопросам соблюдения правил поведения в процессе оказания технической помощи с учетом категории инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья. 5. Уведомление родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц о случившейся непредвиденной ситуации и ее последствиях для жизни и здоровья инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья. 6. Оказание помощи в использовании технических средств реабилитации (изделий). 7. Оказание технической помощи инвалиду, лицу с ограниченными возможностями здоровья, передвигающемуся на кресле-коляске, по преодолению препятствий на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры с учетом норм охраны труда. 8. Оказание технической помощи инвалиду, лицу с ограниченными возможностями здоровья и нарушениями зрения при отсутствии тактильных указателей, необходимых для получения информации и ориентации, по преодолению препятствий на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры с учетом норм охраны труда. 9. Оказание технической помощи инвалиду, лицу с ограниченными возможностями здоровья и нарушениями слуха по преодолению препятствий на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры с учетом норм охраны труда с учетом норм охраны труда. 10. Оказание первой помощи при угрожающих жизни состояниях. 11. Организация присутствия медицинского работника при необходимости медицинских и социально-медицинских манипуляций.

	12. Оказание помощи в соблюдении санитарно-гигиенических требований
Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с нарушением способности ориентации (ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с нарушением способности ориентации)	1. Получение информации от инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья, родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц в процессе оказания технической помощи. 2. Изучение маршрута оказания технической помощи и плана эвакуации на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, месте отдыха. 3. Обеспечение доступа на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, к месту отдыха и предоставляемым в них услугам. 4. Проведение инструктажа по вопросам соблюдения правил поведения в процессе оказания технической помощи с учетом категории инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья. 5. Уведомление родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц о случившейся непредвиденной ситуации и ее последствиях для жизни и здоровья инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья. 6. Анализ окружающей информации, получаемой посредством наблюдения и сообщение ее инвалиду и лицу с ограниченными возможностями здоровья. 7. Подбор необходимого способа донесения инвалиду и лицу с ограниченными возможностями здоровья информации о внешней обстановке на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, месте отдыха. 8. Описание основных визуальных, звуковых и тактильных особенностей окружающей среды инвалиду и лицу с ограниченными возможностями здоровья. 9. Помощь в определении места нахождения в пространстве по отношению к внешним объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры по атрибутам пространственных ориентиров. 10. Оказание первой помощи при угрожающих жизни состояниях. 11. Организация присутствия медицинского работника при необходимости медицинских и социально-медицинских манипуляций. 12. Оказание помощи в соблюдении санитарно-гигиенических требований
Ассистент (помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с нарушением способности ориентации	1. Получение информации от инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья, родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц в процессе оказания технической помощи. 2. Изучение маршрута оказания технической помощи и плана эвакуации на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, месте отдыха. 3. Обеспечение доступа на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, к месту отдыха и предоставляемым в нем услугам. 4. Проведение инструктажа по вопросам соблюдения правил поведения в процессе оказания технической помощи с учетом категории инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья.

общению (ответственный за оказание ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с нарушением способности к общению)	здоровья. 5. Уведомление родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц о случившейся непредвиденной ситуации и ее последствиях для жизни и здоровья инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья. 6. Анализ окружающей информации, получаемой посредством наблюдения, и сообщение ее инвалиду и лицу с ограниченными возможностями здоровья. 7. Подбор необходимого способа донесения информации о внешней обстановке инвалиду и лицу с ограниченными возможностями здоровья в процессе оказания технической помощи. 8. Описание основных визуальных, звуковых и тактильных особенностей окружающей среды и коммуниканта в процессе оказания технической помощи. 9. Оказание технической помощи инвалиду и лицу с ограниченными возможностями здоровья в обеспечении коммуникации, в том числе с использованием коммуникативных устройств, планшетов, средств альтернативной коммуникации. 10. Оказание первой помощи при угрожающих жизни состояниях. 11. Организация присутствия медицинского работника при необходимости медицинских и социально-медицинских манипуляций. 12. Оказание помощи в соблюдении санитарно-гигиенических требований
Иной персонал (медицинский, социальный, педагогический и др., принимающий участие в оказании ситуационной помощи инвалиду в организации)	1. Владение маршрутом оказания технической помощи при сопровождении инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья на объекте социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры с учетом категории инвалидности: 1.1. оказание помощи при передвижении по прилегающей территории объекта, по зданию; 1.2. предоставление сменного кресла-коляски при входе в здание, иных технических средств; 1.3. оказание помощи при перемещении в кресло-коляску, при посещении гардероба, сопровождении до туалетной комнаты, пользовании лифтом, преодолении лестничных пролетов и др.; 1.4. указание ориентиров и описание препятствий на пути движения; 1.5. знакомство со всеми надписями по маршруту следования; 1.6. предоставление информации о получении услуг в доступной форме, в том числе выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля, при помощи переписки на бумажном носителе, с помощью сурдопереводчика, специалиста, обученного основам жестовой речи, психолога. 2. Оказание содействия инвалиду, лицу с ограниченными возможностями здоровья при предоставлении услуг в организации, в том числе составление письменных обращений, оформлении необходимой документации, оплате разнообразных услуг и др. с учетом нозологии. 3. Предоставление отчета ответственному лицу по организации при оказании технической помощи, получении услуг в организации

	инвалиду, лицу с ОВЗ
Рабочий по комплексному обслуживанию здания	1. Проводить периодический осмотр и проверку технического состояния обслуживаемого здания, сооружений, оборудования и механизмов, в том числе на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов. 2. Проводить текущий ремонт обслуживаемого здания, сооружений с выполнением всех видов ремонтно-восстановительных работ с учетом требований доступности для инвалидов. 3. Обеспечивать надлежащее размещение (крепление) носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам. 4. Обеспечивать подготовку (оборудование) места для колясочной, для хранения иных технических средств и для ожидания собаки-проводника. 5. Поддерживать в функциональном состоянии мобильное подъемное устройство и иные вспомогательные технические устройства (при их наличии), своевременно организовывать (производить) их ремонт и техническое обслуживание (включая зарядку аккумулятора, иных средств питания и поддержания работоспособности оборудования). 6. Обеспечивать наличие и поддержание в рабочем состоянии кнопок вызова персонала, переговорных устройств, иных средств вызова персонала, расположенных на объекте 7. Оказывать помощь инвалиду при передвижении по прилегающей территории объекта, по зданию. 8. Оказывать помощь при предоставлении сменного кресла-коляски при входе в здание, иных технических средств. 9. Оказывать помощь при перемещении в кресло-коляску, при посещении гардероба, пользовании лифтом, преодолении лестничных пролетов, сопровождение до туалетной комнаты, и др. 10. Содействовать инвалидам в получении необходимой информации в доступной для них форме на своем участке работы
Рабочий по благоустройству, уборщик территории (дворник)	1. Обеспечивать надлежащее состояние путей перемещения инвалидов по территории учреждения, в том числе наружных лестниц, пандусов (своевременную очистку их от снега и льда, обработку специальными противоскользящими смесями), а также мест (площадок) отдыха на территории. 2. Обеспечивать возможность постоянного пользования стоянкой (парковкой) автотранспортных средств инвалидов, включая их расчистку от осадков и посторонних предметов (в том числе снега и льда). 3. Оказывать содействие инвалиду при движении по территории объекта. 4. Оказывать помощь инвалиду при передвижении по прилегающей территории объекта, по зданию. 5. Оказывать помощь при предоставлении сменного кресла-коляски при входе в здание, иных технических средств.

	6. Оказывать помощь при перемещении в кресло-коляску, при посещении гардероба, пользовании лифтом, преодолении лестничных пролетов, сопровождение до туалетной комнаты, и др. 7. Содействовать инвалидам в получении необходимой информации в доступной для них форме на своем участке работы
Вахтер (сторож)	1. Оказывать помощь при входе/выходе из здания, в том числе при помощи вспомогательных устройств (переговорного устройства, системы автоматического открывания дверей, сменного кресла-коляски). 2. Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала учреждения для сопровождения инвалида по объекту. 3. Оказывать помощь при предоставлении сменного кресла-коляски при входе в здание, иных технических средств. 4. Оказывать помощь при перемещении в кресло-коляску, при посещении гардероба, пользовании лифтом, преодолении лестничных пролетов, сопровождение до туалетной комнаты, и др. 5. Содействовать инвалидам в получении необходимой информации в доступной для них форме на своем участке работы
Лифтер	1. Оказывать помощь инвалидам при вызове и пользовании лифтом, кнопками вызова и выбора этажа, при входе и выходе из лифтовой кабины, в том числе (при необходимости) с помощью вспомогательных технических средств, сменного кресла-коляски, вспомогательного персонала организации для оказания помощи и сопровождения инвалида. 2. Оказывать помощь при перемещении в кресло-коляску, при посещении гардероба, преодолении лестничных пролетов, сопровождение до туалетной комнаты, и др. 3. Содействовать инвалидам в получении необходимой информации в доступной для них форме на своем участке работы
Гардеробщик	1. Оказывать инвалидам помощь при одевании/раздевании с использованием, при необходимости, вспомогательного оборудования и вспомогательного персонала. 2. Обеспечивать доступ к колясочной для получения сменного кресла-коляски, иных технических средств, а также к месту ожидания собаки-проводника. 3. Оказывать помощь при предоставлении сменного кресла-коляски при входе в здание, иных технических средств. 4. Оказывать помощь при перемещении в кресло-коляску, пользовании лифтом, преодолении лестничных пролетов, сопровождение до туалетной комнаты, и др. 5. Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала учреждения для сопровождения инвалида и оказания ему иной помощи на объекте. 6. Содействовать инвалидам в получении необходимой информации в доступной для них форме на своем участке работы
Водитель автомобиля	1. Оказывать помощь инвалидам при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект с

	использованием необходимых вспомогательных устройств, в том числе с использованием кресла-коляски. 2. Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала учреждения для оказания помощи инвалиду и сопровождения его по прилегающей территории и по объекту. 3. Оказывать помощь при предоставлении сменного кресла-коляски при входе в здание, иных технических средств. 4. Оказывать помощь при перемещении в кресло-коляску. 5. Оказывать помощь при посещении гардероба, пользовании лифтом, преодолении лестничных пролетов, сопровождение до туалетной комнаты, и др. 6. Содействовать инвалидам в получении необходимой информации в доступной для них форме на своем участке работы
--	--

Приложение 6

**Приказ об утверждении порядка взаимодействия сотрудников
(наименование организации) при предоставлении услуг инвалиду,
а также оказания при этом необходимой помощи
(примерный) [6]**

Наименование организации

ПРИКАЗ №

г.

« ____ » _____ 20__ г.

Об утверждении порядка
взаимодействия сотрудников
организации при предоставлении услуг инвалиду,
а также оказания ему ситуационной помощи

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в целях обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры и соблюдения требований доступности для инвалидов организации _____ и предоставляемых услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия сотрудников (*наименование организации*) при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи.

2. Возложить обязанности по организации работы по инструктированию персонала по порядку взаимодействия сотрудников (*наименование организации*) при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи на _____ (должность, ФИО, наименование структурного подразделения).

3. Назначить ответственными за проведение инструктажа персонала по порядку взаимодействия сотрудников (*наименование организации*) при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи следующих сотрудников _____ (должность, ФИО, наименование структурного подразделения).

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

(подпись)

(Фамилия И.О.)

С приказом ознакомлен:

_____	_____	_____	_____
Должность	Подпись	Фамилия И.О.	Дата
_____	_____	_____	_____
Должность	Подпись	Фамилия И.О.	Дата

Приложение 7

**Порядок взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания при этом необходимой помощи
(примерный)**

Должность	Действия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду
Рабочий по благоустройству, уборщик территории (дворник), охранник, сторож – лицо, находящееся на прилегающей	1. Увидев инвалида (человека с бело-красной тростью и темных очках, на кресле-коляске, на костылях/тростью, с отсутствием верхних или нижних конечностей и другими внешними признаками инвалида) или человека, плохо ориентирующего на территории организации, подходит и узнает о цели посещения и необходимости помощи при передвижении по территории организации. Вызывает ответственного за оказание ситуационной

территории организации в момент посещения инвалида организации	помощи, нажав кнопку вызова персонала. Оказывает содействие при движении по территории объекта до входа в здание. 2. Сообщает охраннику (вахтеру, администратору зала и т.п.) о посещении организации инвалида
Охранник (вахтер, администратор зала и т.п.) – лицо, которое первым встречает инвалида в организации	<u>В случае, если инвалид замечен на территории организации:</u> 1. Увидев на экране монитора камеры внешнего наблюдения инвалида (человека с бело-красной тростью и темных очках, на кресле-коляске, на костылях/тростью, с отсутствием верхних или нижних конечностей и другими внешними признаками инвалида) или человека, плохо ориентирующего на территории организации, вызывает ответственного за оказание ситуационной помощи, нажав кнопку вызова персонала или по телефону (переговорному устройству). 2. Открывает дверь, голосом (при отсутствии наружного аудиоинформатора) обозначает направление движения ко входу в здание, подходит и узнает о цели посещения и необходимости помощи при передвижении по территории организации. Инвалиду на костылях при необходимости предоставляет кресло-коляску при входе в здание 3. Оказывает инвалиду помощь при входе в здание: открывает входные двери; отводит в сторону от основного потока посетителей; интересуется, не требуется ли ему помощь. 4. При необходимости оказывает помощь при выходе из здания. <u>В случае, если инвалид замечен в помещении организации (на входе):</u> 1. Увидев инвалида (человека с бело-красной тростью и темных очках, на кресле-коляске, на костылях/тростью, с отсутствием верхних или нижних конечностей и другими внешними признаками инвалида) или человека, плохо ориентирующего в помещении, вызывает ответственного за оказание ситуационной помощи, нажав кнопку вызова персонала или по телефону (переговорному устройству). Инвалиду на костылях при необходимости предоставляет кресло-коляску. 2. Отводит в сторону от основного потока посетителей; интересуется, не требуется ли ему помощь. 3. При необходимости оказывает помощь при выходе из здания.
Ответственный за оказание ситуационной помощи	1. Оказывает помощь инвалиду при входе в здание: встречает на улице (на входе в здание); открывает входные двери; отделяет от потока посетителей. 2. Выясняет в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения организации. 3. Отводит, при необходимости, в гардероб. 4. Оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании в гардеробе. 5. Проводит инструктаж по вопросам соблюдения правил

	поведения в процессе оказания помощи с учетом категории инвалида 6. Осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги. 7. Сопровождает до входной двери туалетной комнаты (при необходимости) 8. По окончании оказания услуги сопровождает инвалида до гардероба. 9. Оказывает помощь при выходе из организации. 10. Уведомляет родителей (законных представителей) и уполномоченных лиц о случившейся непредвиденной ситуации и ее последствиях для жизни и здоровья инвалида (при необходимости) 11. Оказывает первую помощь при угрожающих жизни состояниях (при необходимости). 12. Организует присутствие медицинского работника при необходимости медицинских и социально-медицинских манипуляций. <i>Дополнительно:</i> 1. Инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске, и инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата: - предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску; - оказывает, при необходимости, помощь при посещении туалетной комнаты до входной двери, открывает и закрывает дверь; - оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг. 2. Инвалиду с нарушениями зрения: - при сопровождении инвалида до места оказания услуги: указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения; знакомит со всеми надписями в организации; - предоставляет информацию инвалиду с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования); - оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг; - при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи. - обеспечивает доступ, при необходимости, к месту ожидания собаки-проводника. 3. Инвалиду с нарушениями слуха: - вызывает для оказания помощи инвалиду сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, для общения и сопровождения инвалида по территории и зданию. При
--	--

	отсутствии сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, общение осуществляется при помощи переписки на бумажном носителе; - оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг. 4. Инвалиду с нарушениями умственного развития: - при сопровождении инвалида до места оказания услуги указывает ориентиры и препятствия на пути движения; - оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг
Гардеробщик	1. При необходимости сообщает по телефону (переговорному устройству) ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении организации инвалидом. 2. Оказывает инвалиду помощь при одевании/раздевании с использованием, при необходимости, вспомогательного оборудования и вспомогательного персонала. 3. Оказывает содействие инвалиду в получении необходимой информации в доступной для него форме на своем участке работы. <i>Дополнительно:</i> 1. Инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске, и инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата, обеспечивает доступ к колясочной для получения сменного кресла-коляски, иных технических средств. 2. Инвалиду с нарушениями зрения обеспечивает доступ, при необходимости, к месту ожидания собаки-проводника
Лифтер	1. При необходимости сообщает по телефону (переговорному устройству) ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении организации инвалидом. 2. Оказывает помощь инвалиду при входе и выходе из лифтовой кабины, в том числе (при необходимости) с помощью вспомогательных технических средств, сменного кресла-коляски, вспомогательного персонала организации для оказания помощи и сопровождения инвалида. 3. Информировывает в доступной форме о правилах пользования лифтом, оказывает помощь инвалиду при вызове и пользовании лифтом, кнопками вызова и выбора этажа
Сотрудник, оказывающий услуги (сотрудник, посещение которого является целью	1. Оказывает инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий.

инвалида)	2. Информировать инвалида в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) о его правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления. 3. Оказывает услуги инвалиду в различных формах (в случае необходимости и возможности), в том числе с доставкой услуги на дом, к месту пребывания инвалида, в дистанционном формате. 4. Оказывает необходимую помощь инвалиду при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, подразделения (кабинета), в том числе в одевании/раздевании, пользовании имеющимся в подразделении (кабинете) оборудованием и вспомогательными устройствами. 5. Осуществляет при оказании услуги, при необходимости, вызов (и допуск) сопровождающих лиц и помощников
Вспомогательный персонал основных подразделений	1. При необходимости сообщает по телефону (переговорному устройству) ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении организации инвалидом
Водитель автомобиля	1. Оказывает помощь инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект, с использованием необходимых вспомогательных устройств, в том числе с использованием кресла-коляски. 2. Закрепляет кресло-коляску страховочными ремнями для предотвращения от передвижения и опрокидывания при движении. 3. Закрепляет инвалида для удержания на месте при движении транспортного средства. 4. Осуществляет, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала организации социального обслуживания для оказания помощи инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект и сопровождения его по прилегающей территории и по объекту

**Примерная программа обучения (инструктирования)
сотрудников организации по вопросам обеспечения доступности
для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются,
оказания при этом необходимой помощи**

УТВЕРЖДАЮ

Директор «*Наименование организации*»

_____ Ф.И.О.

«___» _____ 20__ г.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа обучения сотрудников организации предназначена для обучения (инструктирования) на рабочем месте сотрудников (*наименование организации*). Программа раскрывает современные требования обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, в том числе к оказанию помощи инвалидам.

Цель обучения: повышение уровня профессиональных знаний и формирование практических навыков при оказании услуг гражданам с инвалидностью различных нозологических форм в организации, осуществляющих непосредственное обслуживание граждан данной категории.

По окончании обучения (инструктирования) слушатели должны знать:

- основные категории инвалидов;
- основные требования российского законодательства в области защиты прав инвалидов;
- общие принципы предоставления услуг инвалидам в организации;
- перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно).
- права и обязанности инвалидов при получении услуги в организации;
- оптимальные формы взаимодействия с инвалидами с учетом нозологических особенностей;
- особенности культуры поведения, этика коммуникативного взаимодействия с инвалидами;
- технические средства, используемые инвалидами, особенности их обслуживания;
- алгоритм действий при оказании услуг инвалидам;

приемы оказания необходимой помощи инвалидам различных категорий при получении услуги в организации;

правила и порядок эвакуации граждан в экстренных случаях;

ответственность за нарушение прав и свобод инвалидов, уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур.

Слушатели должны уметь:

правильно применять российское законодательство при обслуживании инвалидов, понимать связанные с этим правовые аспекты;

распознавать различные виды инвалидности с целью определения потребностей в помощи;

оказывать практическую помощь гражданам с инвалидностью исходя из их потребностей;

пользоваться оборудованием для оказания ситуационной помощи инвалидам;

применять на практике знания и навыки, полученные в ходе обучения;

правильно действовать в сложных, экстренных ситуациях применительно к своим служебным обязанностям.

Программа обучения сотрудников организации по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи рассчитана на 16 часов (количество часов может быть увеличено в зависимости от возможностей и потребностей конкретной организации).

Форма обучения: очная.

В программу могут быть внесены изменения (до 10 %).

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебно-тематический план

Категория слушателей: работники (*наименование организации*).

Срок обучения: 16 часов.

Форма обучения: очная.

№	Наименование тем	Всего (час.)	Из них:	
			теория	практика
1.	Нормативно-правовые и социальные аспекты оказания услуг инвалидам	2	2	-

2.	Понимание потребностей инвалидов в помощи	4	3	1
3.	Порядок предоставления инвалидам услуг	5	3	2
4.	Правила и порядок эвакуации граждан, в том числе инвалидов, на объекте организации в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях	2	1	1
5.	Тренинг по сопровождению инвалидов, оказанию им помощи при предоставлении услуг	2	-	2
6.	Тестовый контроль	1	-	1
Итого:		16	9	7

2.2. Содержание разделов, тем

Тема 1. Нормативно-правовые и социальные аспекты оказания услуг инвалидам.

Краткое содержание темы:

Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг. Конвенция о правах инвалидов. Требования российского законодательства. Нормативные документы, закрепляющие общие положения о правах инвалидов. Нормативные документы, устанавливающие требования доступности зданий и сооружений и услуг. Нормативные документы, устанавливающие требования доступности к отображению информации. Нормативные документы, устанавливающие требования к техническим средствам реабилитации. Нормативные документы, устанавливающие требования безопасности. Организация работы по обеспечению доступности услуг для инвалидов.

Тема 2. Понимание потребностей инвалидов в помощи

Краткое содержание темы:

Основные виды стойких нарушений функций, понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления. Термин «инвалид». Инвалидность различных нозологических форм. Формы инвалидности. Характеристика типичных нарушений инвалидов различных нозологических групп.

Структурно-функциональные зоны и элементы объекта. Территория, прилегающая к зданию (участок). Вход (входы) в здание. Путь (пути)

движения внутри здания (в т. ч. пути эвакуации). Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта). Санитарно-гигиенические помещения.

Барьеры. Характеристика барьеров окружающей среды. Физические барьеры. Информационные барьеры. Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности.

Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг. Пути адаптации объектов социальной инфраструктуры и услуг. Архитектурно-планировочные решения. Технические средства оснащения. Информационное обеспечение. Организационные мероприятия.

Тема 3. Порядок предоставления инвалидам услуг.

Краткое содержание темы:

Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно). Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду, в том числе при оказании ситуационной помощи.

Правила общения с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, с нарушением опорно-двигательного аппарата. Правила общения с инвалидами с нарушениями зрения. Правила общения с инвалидами с нарушением слуха. Правила общения с инвалидами с нарушениями умственного развития. Правила общения с инвалидами с нарушениями умственного развития. Правила общения с людьми, испытывающими затруднения в речи.

Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

Сопровождение людей, передвигающихся на инвалидных креслах. Сопровождение человека, передвигающегося на инвалидном кресле, по ровной поверхности. Сопровождение при подъеме или спуске по пандусу. Преодоление узких мест и проходов, в том числе дверных проемов. Вход в помещение.

Сопровождение инвалидов с нарушениями зрения. Преодоление узких мест и проходов, в том числе дверных проемов. Вход в помещение. Выход из помещения. Преодоление препятствий и перепадов высоты. Поворот. Подъем или спуск по лестнице. Усаживание незрячего человека на стул или в кресло. Передача документов незрячему человеку. Чтение документов.

Способы подписания инвалидами документов, в том числе заявлений.

Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе

граждан, имеющих нарушения слуха, зрения, умственного развития. Информирование при личном обращении (в организацию социального обслуживания, с использованием дистанционных способов: телефона, электронной почты и пр.).

Практическая работа: (на выбор): ролевая игра; психологический тренинг по взаимодействию с инвалидами при предоставлении им услуг, оказании помощи; подготовка памятки по правилам общения с отдельными категориями инвалидов.

Тема 4. Правила и порядок эвакуации граждан, в том числе инвалидов, на объекте организации в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

Нормативные документы, устанавливающие требования безопасности. Зоны безопасности. Эвакуация нетранспортабельных граждан. Эвакуационный стул.

Основные правила эвакуации граждан в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях. Действия персонала организации при возникновении пожара. Действия руководителя объекта (лица его замещающего). Действия дежурного персонала (в ночное время).

Практическая работа: тренинг по эвакуации граждан на объекте организации, в том числе инвалидов, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

Тема 5. Тренинг по сопровождению инвалидов, оказанию им помощи при предоставлении услуг.

Краткое содержание темы:

Тренинг по сопровождению инвалида с нарушениями различных функций (зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и пр.). Предоставление услуги инвалиду. Сопровождение инвалида по территории и помещениям организации.

3. Условия реализации программы

3.1. Материально-технические условия.

При проведении лекционных и практических занятий используется мультимедийный проектор, компьютер с доступом в Интернет, учебная доска, флипчарт. На практических занятиях используются технические средства обеспечения доступности, акустические, тактильные средства информации, имеющиеся в организации.

При проведении практических занятий не допускаются упрощения. Практические занятия строятся по основному методу: показ приема (действия) - пояснение приема (действия) - повторение приема (действия)

под контролем опытного преподавателя (инструктора).

Учебные группы комплектуются составом не более 20 человек.

На практических занятиях преподаватель (инструктор) обязан принимать меры предосторожности, не допускать нарушения слушателями техники безопасности и требований документов по охране труда.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.

Нормативные правовые акты:

1. Конвенция о правах инвалидов.
2. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 29.03.2019 № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда».
5. Постановление Правительства РФ от 04.07.2020 № 985 «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» и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации».
6. Приказ Минтруда России от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

Основная литература:

1. 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.
2. Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг. Часть 1. Организация обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг в учреждениях социального обслуживания населения / Авт.-сост. : Т. Н. Шеломанова, Л. В. Корякова. – СПб. : АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир», 2016. – 60 с.

3. Методическое пособие для руководителей и специалистов учреждений социального обслуживания населения Свердловской области. Авт сост. Т. Н. Шеломанова, Л. В. Корякова. Екатеринбург Санкт-Петербург: АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир», 2015. – 60 с.

4. Методические рекомендации «Обеспечение доступности услуг в сфере воздушных перевозок для пассажиров с инвалидностью» // Отраслевой ресурсный учебно-методический центр доступной среды для инвалидов на транспорте ИМТК ФГБОУ ВО «Российский университет транспорта (МИИТ)», Москва, 2018. - 27 с.

5. Организация обучения (инструктирование) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи / авт.-сост. : И. А. Медведева, Г. Г. Фахретдинова, Е. В. Мельник, С. И. Филатов. – Сургут : Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2017. – 92 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.iNova-life.ru/> – Портал для людей с инвалидностью и тех, кто живет рядом с ними.

2. <https://www.perspektiva-iNova.ru/> – Официальный сайт региональной общественной организации инвалидов «Перспектива».

3. <http://www.iNvalidNost.com/> – Официальный сайт медико-социальной экспертизы.

4. <http://www.mchs.gov.ru> – Официальный сайт Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.

4. Оценка качества освоения программы

Промежуточная проверка степени усвоения курса обучаемыми осуществляется различными методами и способами:

систематический опрос 2-3 слушателей по каждому разделу учебной программы;

тестирование на этапе изучения теоретических материалов;

проверка практических навыков на рабочем месте;

подготовка рефератов по предложенным темам в качестве допуска к экзамену;

экзамен в виде тестирования.

Итоговая оценка знаний слушателей производится в виде экзамена по следующей цифровой пятибалльной системе:

«5» - ставится в том случае, если слушатель безупречно ответил на все вопросы, показал глубокое знание предмета, грамотно излагал свои мысли и при этом применил свои знания при решении практических задач в соответствии с требованиями нормативных документов;

«4» - ставится при условии, если слушатель правильно ответил на большинство вопросов, допущенные незначительные ошибки исправил самостоятельно, показал глубокое знание предмета, грамотно излагал свои мысли и при этом применил свои знания при решении практических задач в соответствии с требованиями нормативных документов;

«3» - ставится в том случае, если слушатель неправильно ответил на один из вопросов или на два вопроса дал неполные ответы, но после дополнительных вопросов проверяющего своими ответами внес ясность по поставленным вопросам или исправил допущенные ошибки без практического вмешательства проверяющего, показал достаточные знания предмета, но допускал неточности в терминологии и выполнении элементов практической работы;

«2» - ставится в том случае, если слушатель на вопросы ответил неправильно, показал только начальные знания предмета, допустил грубые ошибки и после дополнительных вопросов их не исправил, свои знания не мог применить при решении практических задач [5].

Приложение 9

СОГЛАСОВАНО
Руководитель общественного
объединения инвалидов

И.О. Фамилия
«__» _____ 20__ г.
М.П.

СОГЛАСОВАНО
Руководитель учреждения
(организации)

И.О. Фамилия
«__» _____ 20__ г.
М.П.

Инструкция по основным приемам оказания помощи при передвижении инвалидов с нарушением зрения (примерная) [5]

Общие правила сопровождения

Встаньте впереди инвалида по зрению с левой от него стороны. Прижмите вашу правую руку к пояснице. Инвалид возьмет вас под локоть правой руки своей левой рукой (в правой руке у него трость). Далее он будет

двигаться следом за вами (если инвалид – левша, то выполняются подобные действия только с другой стороны) (рисунок 1).



Рис. 1. Сопровождение инвалида по зрению

При ограниченном пространстве, например, в узком коридоре, встаньте спереди, предложите инвалиду положить левую руку вам на плечо, идите спереди, информируя инвалида о препятствиях по пути движения.

Правила сопровождения при движении по лестнице

1. Остановитесь перед первым шагом на ступеньки и предупредите инвалида о начале подъема.
2. Двигайтесь по ступенькам, держась за перила, предупреждая инвалида о каждом перепаде высоты и длины ступеней.
3. Не предлагайте инвалиду убрать трость, так как она позволяет получить ему дополнительную информацию при передвижении.
4. Инвалид следует за вами, сзади, отставая на одну ступеньку, держась за вашу руку.
5. Остановитесь, после окончания движения по лестнице.

Визуально правила движения по лестнице представлены на рисунке 2.

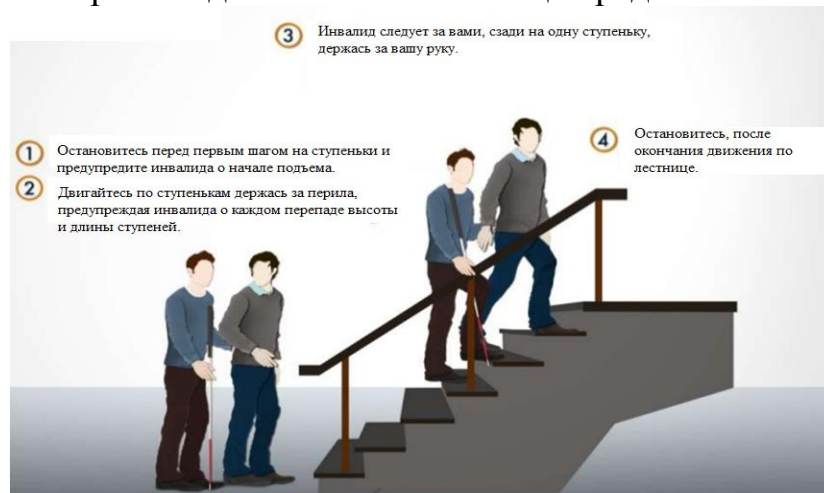


Рис. 2. Сопровождение инвалида по зрению при движении по лестнице

Правила посадки на стул (кресло)

1. Подведите инвалида к стулу (креслу), положите его руку на спинку стула (кресла).
2. Уточните ориентацию стула (кресла) по отношению к положению инвалида и помещения.
3. Инвалид самостоятельно без вашей дальнейшей помощи примет решение, как и когда ему сесть на стул (кресло).

Визуально правила посадки на стул инвалида по зрению представлены на рисунке 3.



Рис. 3. Правила посадки на стул инвалида по зрению

Правила посадки в автомобиль

1. Откройте дверь транспортного средства для посадки.
2. Положите свободную руку незрячего на ручку двери автомобиля. Он сам ее открывает, проверит рукой сидение, конфигурацию и высоту проема.
3. Если дверь в транспортное средство открыта – наведите руку незрячего на ее верхний край.
4. Инвалид занимает место в салоне автомобиля самостоятельно.

Визуально правила посадки инвалида по зрению в автомобиль представлены на рисунке 4.



Рис. 4. Правила посадки инвалида по зрению в автомобиль

Правила высадки из транспортного средства

1. Встаньте спереди.
2. Предложите инвалиду помощь. Если она необходима, положите его левую руку вам либо на плечо, если такое положение ему удобно для выхода из транспортного средства, либо на локоть правой руки, как при обычном способе передвижения.
3. Предупреждайте инвалида об имеющихся на пути выхода препятствиях.
4. При высадке двигайтесь впереди не спеша, чтобы инвалид имел возможность воспользоваться для ориентирования белой тростью.

Визуально правила посадки инвалида по зрению в автомобиль представлены на рисунке

5.



Рис. 5. Правила высадки из транспортного средства (электрички)

**Перечень видеоматериалов, рекомендованные для использования
при составлении инструкций по основным приемам оказания помощи
инвалидам различных категорий**

«Как корректно общаться с людьми с инвалидностью» – ссылка:
<https://www.youtube.com/watch?v=EP3eFywYRAg> (автор: Департамент труда
и соцзащиты Москвы)

Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках:

«Видеоинструкция по сопровождению колясочников – ссылка:
<https://www.youtube.com/watch?v=3IOmd6dbC-E> (автор: Красноярская
краевая общественная организация инвалидов и ветеранов
правоохранительных органов и вооруженных сил);

«Этика помощь колясочникам» – ссылка:
<https://www.youtube.com/watch?v=ds9hG-z8Gi8> (автор: Удмуртская
республиканская общественная организация инвалидов «БЛАГО»).

Инвалиды с полной потерей зрения

Автор: Региональная общественная организация инвалидов по зрению
«Тифлопуть», г. Сургут

«Сэлфи» – ссылка: https://www.youtube.com/watch?v=PMXl_8kbFs;

«Слепой в учреждении культуры» – ссылка:
https://www.youtube.com/watch?v=l_-bHAFhk_s;

«Слепой в учреждении здравоохранения» – ссылка:
<https://www.youtube.com/watch?v=IWNnmK1oVyk&t=1s>;

«Слепой в магазине» – ссылка:
<https://www.youtube.com/watch?v=PC8E5OpvTxk>;

«Слепой в библиотеке» – ссылка:
<https://www.youtube.com/watch?v=JQ6nmzSn6x8>.

Инвалиды с нарушениями слуха

«Как общаться с глухими?» – ссылка:
<https://www.youtube.com/watch?v=W6s5uNnDAGM> (автор: Центр
гигиенического образования населения Роспотребнадзора);

«Как общаться со слабослышащими и глухими людьми» – ссылка
<https://www.youtube.com/watch?v=43v3NSIHMGs> (автор: Яна Смирнова,
слабослышащая);

«Как общаться с глухими, не зная жестов» – ссылка <https://www.youtube.com/watch?v=5ealM4VkhtA> (автор: Lisica Odessa, переводчик жестового языка)

Инвалиды с умственными нарушениями (с ментальными, психическими и интеллектуальными нарушениями)

Автор: Автономная некоммерческая дошкольная образовательная организация «Центр инклюзивного образования и социальной адаптации «Счастье», г. Сургут

Демонстрируемые в видеоматериалах приемы взаимодействия с детьми с расстройствами аутистического спектра применимы также для взрослых инвалидов с умственными нарушениями.

«Кинотеатр (РАС)» – ссылка:

<https://www.youtube.com/watch?v=uymFnucPmXo>;

видео «Торговый центр (РАС)» – ссылка:

https://www.youtube.com/watch?v=rP9nN1jL_AM;

видео «Общественный транспорт (РАС)» – ссылка:

<https://www.youtube.com/watch?v=qvkpJeAI558>;

видео «Полиция (РАС)» – ссылка:

<https://www.youtube.com/watch?v=hVxpBObWst0>;

видео «МЧС (РАС)» – ссылка:

<https://www.youtube.com/watch?v=Vad0MXqkX0Q>;

видео «Скорая помощь (РАС)» – ссылка:

<https://www.youtube.com/watch?v=30g5K7CMmbo>;

видео «Больница (РАС)» – ссылка: <https://www.youtube.com/watch?v=L-aainbmCYQ>

видео «Магазин (РАС)» – ссылка:

<https://www.youtube.com/watch?v=6wDfwFVnSVU>.

**Журнала учёта
проведения инструктажа персонала по вопросам,
связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг
(примерная форма) [6]**

Наименование организации, структурного
подразделения

Начат «___» _____ 20__ г.
Окончен «___» _____ 20__ г.

Дата инструктажа	Фамилия, имя, отчество инструктируемого	Должность инструктируемого	Вид инструктажа (первичный, повторный, внеплановый)	Причина внепланового инструктажа	Фамилия, инициалы, должность инструктирующего	Подпись	
						Инструктиру ющего	Инструктируе мого

Завершающая страница:

В журнале пронумеровано,
прошито и скреплено печатью
_____ листов
(цифрой и прописью)

Руководитель организации
_____ (Ф.И.О.)
«___» _____ 20__ г.

**Приказ об организации паспортизации объекта
и предоставляемых на нём услуг [7]
(примерный)**

Наименование организации

ПРИКАЗ №

г.

« ____ » _____ 20__ г.

Об организации паспортизации объекта
и предоставляемых на нём услуг

В целях определения мер по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг _____ (указывается наименование организации), в соответствии с приказом Министерства _____ (указывается наименование ведомства и реквизиты приказа) «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере, а также оказания им при этом необходимой помощи»

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Создать комиссию для проведения обследования объекта/объектов организации и предоставляемых услуг, с составлением паспорта (паспортов) доступности для инвалидов объекта/объектов и услуг (далее - Комиссия по паспортизации, паспортизация).

2. Утвердить состав Комиссии по паспортизации согласно Приложению 1 к настоящему приказу.

3. Утвердить план-график проведения обследования и паспортизации согласно Приложению 2 к настоящему приказу.

4. Организовать проведение обследования и паспортизации в соответствии с (указывается региональный нормативный правовой акт и методический документ, определяющий порядок паспортизации).

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

(подпись)

(Фамилия И.О.)

С приказом ознакомлен:

Должность	Подпись	Фамилия И.О.	Дата
Должность	Подпись	Фамилия И.О.	Дата

Приложение 1
к приказу от «___» _____ 20__ г. № ____

Состав комиссии по проведению обследования и паспортизации объекта и предоставляемых на нём услуг

Председатель Комиссии:

Фамилия, имя, отчество

Должность *(в организации)*
Ответственный за организацию
работы по обеспечению доступности
объекта и услуг

Члены Комиссии:

Фамилия, имя, отчество

Должность *(в организации)*

Фамилия, имя, отчество

Должность *(в организации)*

Фамилия, имя, отчество

Представитель общественного
объединения инвалидов (по
согласованию)

Фамилия, имя, отчество

Представитель собственника
объекта (по согласованию)

Секретарь Комиссии:

Фамилия, имя, отчество

Должность *(в организации)*

План-график проведения обследования и паспортизации[7]

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки
1.	Подготовка к обследованию и паспортизации	
2.	Обследование объекта и предоставляемых на нём услуг на предмет доступности для инвалидов, выявление значимых барьеров	
3.	Оформление паспорта доступности объекта и услуг	
4.	Разработка и согласование управленческих решений	
5.	Утверждение паспорта руководителем организации	
6.	Предоставление паспорта учредителю (в орган власти по подведомственности)	в течение 10 рабочих дней после утверждения
7.	Размещение информации о состоянии доступности и порядке предоставления услуг на информационных ресурсах (сайте организации, стенде)	
8.	Проведение контрольных обследований объекта (объектов)	после каждого этапа исполнения управленческого решения
9.	Внесение изменений в Паспорт доступности после контрольных обследований	
10.	Внесение изменений (актуализация сведений) на сайт организации и иные информационные ресурсы	

Акт согласования с полномочным представителем общественного объединения инвалидов мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги (с приложением) [7]

СОГЛАСОВАНО
Руководитель общественного
объединения инвалидов

И.О. Фамилия
«__» _____ 20__ г.
М.П.

СОГЛАСОВАНО
Руководитель учреждения
(организации)

И.О. Фамилия
«__» _____ 20__ г.
М.П.

«__» _____ 20__ г.

№ _____

Настоящий Акт составлен с целью согласования с представителем общественного объединения инвалидов мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги (услуг) на существующем объекте, который до его реконструкции или капитального ремонта невозможно полностью приспособить с учётом потребностей инвалидов.

Основание: часть 4 статьи 15 Федерального закона от 11 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
(в редакции Федерального закона № 419-ФЗ).

Объект (наименование), _____
расположенный по адресу _____, который
используется для предоставления услуг (указываются виды услуг)

организацией (наименование организации, согласно учредительным документам)

Акт составлен нижеподписавшимися (перечислить всех участников и представителей с указанием ФИО и должности):

1. Полномочным представителем общественного объединения инвалидов (наименование) _____
Ф.И.О., должность _____
доверенность № _____ от «__» _____ 20__ г., выдана на
срок _____

2. Представителем организации, действующей на объекте:
Ф.И.О., должность _____

Для согласования мер по обеспечению доступа к местам (месту) предоставления услуг(услуги) на объекте в период с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г. было проведено:

обследование объекта (с выполнением замеров, фото-фиксации),
изучение документов (указать, каких) (Примечание: могут быть изучены: план участка и поэтажный план здания объекта, маршрут движения маломобильных граждан; паспорт доступности; заключения (результаты технической экспертизы, заключения органов архитектуры и градостроительства, иных организаций); результаты контрольных проверок и предписаний, и т.п.: а также локальные документы организации; сайт организации);

В результате выявлено:

1. До реконструкции или капитального ремонта настоящий объект невозможно полностью приспособить с учётом потребностей инвалидов следующих категорий (перечислить): _____; другой формат предоставления им услуг (на дому, дистанционно): есть / нет

2. Для обеспечения доступа инвалидам к месту (местам) предоставления услуг путём самостоятельного передвижения по объекту (с обеспечением индивидуальной мобильности):

2.1. на момент проверки выполнено (здесь и далее (в пунктах 2.1. и 3.1) перечислить реализованные решения (с подтверждением) по обеспечению доступа инвалидам к месту предоставления услуг путём их индивидуальной мобильности на объекте или с помощью персонала организации, предоставляющей услуги на объекте):

для инвалидов с нарушениями (указать) _____
(перечислить, что выполнено) _____,

для инвалидов с нарушениями (указать) _____
(перечислить, что выполнено) _____,

2.2. предложено выполнить следующие работы:

для инвалидов с нарушениями (указать) _____
(перечислить, что выполнить) _____,

для инвалидов с нарушениями (указать) _____
(перечислить, что выполнить) _____,

2.3. провести контроль исполнения мероприятий, перечисленных в пункте 2.2. в срок до «___» _____ 20__ г. / не требуется (подчеркнуть)

3. Для обеспечения доступа инвалидам к месту (местам) предоставления услуг путём оказания помощи персоналом (с оказанием помощи в преодолении барьеров на объекте, с сопровождением)

3.1. на момент проверки выполнено:

для инвалидов с нарушениями (указать) _____
 (перечислить, что выполнено) _____,
 для инвалидов с нарушениями (указать) _____
 (перечислить, что выполнено) _____

3.2. предложено выполнить:

для инвалидов с нарушениями (указать) _____
 (перечислить, что выполнить) _____,
 для инвалидов с нарушениями (указать) _____
 (перечислить, что выполнить) _____

3.3. Провести контроль исполнения мероприятий, перечисленных в пункте 3.2. в срок до «___» _____ 20__ г. / не требуется (подчеркнуть)

4. Контроль исполнения мероприятий, указанных в пункте 2.2. проведен

«___» _____ 20__ г. (заполняется, если был назначен контроль)

Мероприятия выполнены (подчеркнуть) без замечаний, с замечаниями (указать замечания, если есть) _____

5. Контроль исполнения мероприятий, указанных в пункте 3.2. проведен

«___» _____ 20__ г. (заполняется, если был назначен контроль)

Мероприятия выполнены (подчеркнуть) без замечаний, с замечаниями (указать замечания, если есть) _____

Заключение:

На объекте _____, занимаемом организацией (наименование) _____, до его реконструкции или капитального ремонта согласованы меры по обеспечению доступа к месту (местам) предоставления услуги (услуг) путём: обеспечения индивидуальной мобильности – следующим категориям инвалидов (перечислить) _____;

оказания помощи персоналом организации – следующим категориям инвалидов (перечислить) _____

Приложения к Акту (перечислить, если есть): _____.

Акт составлен в 2 (двух) экземплярах:

1 -й экз. – в организации, расположенной на объекте;

2-й экз. – в общественном объединении инвалидов.

Представитель общественного
объединения инвалидов

И.О. Фамилия
(подпись)

Представитель учреждения
(организации на объекте)

И.О. Фамилия
(подпись)

Приложение
к Акту согласования с полномочным представителем
общественного объединения инвалидов
мер для обеспечения доступа инвалидов
к месту предоставления услуги
от «__» _____ 20__ г. № _____

Рекомендации по мерам обеспечения доступа инвалидов к услугам на объекте _____ по адресу _____, занимаемой организации _____
(наименование организации)

Категория инвалидов	Меры для обеспечения индивидуальной мобильности (к пункту 2.2 Акта)	Меры по обеспечению помощи персоналом (к пункту 3.2 Акта)

Представитель общественного
объединения инвалидов

И.О. Фамилия
(подпись)

Представитель учреждения
(организации на объекте)

И.О. Фамилия
(подпись)

Примечание: настоящее приложение может быть сформировано с целью более подробного описания предлагаемых решений для различных категорий инвалидов; при этом, в Акте в соответствующих пунктах (2.2 и 3.2) делается отметка - «См. Приложение к Акту». Также на это Приложение делается ссылка в соответствующей строке в завершающей части Акта.

**Список примерных тем для инструктирования сотрудников
по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов
услуг и объектов**

Ситуация	Форма инструктажа	Задача инструктажа	Тема
Первичный инструктаж			
При приеме на работу	Индивидуальный	Информирование о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи инвалидам; ознакомление с содержанием должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации	Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду. Содержание должностных обязанностей сотрудников. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушения функций слуха, зрения, умственного развития
Повторный инструктаж			
По истечении 6 месяцев после первичного инструктажа	Коллективный	Закрепление навыков обеспечения доступности, оказания ситуационной помощи инвалидам	Тематика первичного инструктажа. Техника сопровождения инвалидов различных категорий
Внеплановый инструктаж			
При введении новых обязанностей	Индивидуальный	Информирование о порядке работы, содержании новых должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации	Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду. Содержание должностных обязанностей сотрудников.
При нарушении / неисполнении сотрудником обязанностей по оказанию	Коллективный	Повторение этических норм и принципов эффективной коммуникации с инвалидами; обсуждение нарушений требований доступности организации и оказываемых услуг, оказания помощи инвалидам; выработка мер по	Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду. Правила эффективной коммуникации и взаимодействия с различными категориями инвалидов.

помощи инвалидам и		недопущению подобных случаев нарушений обязанностей	
При приобретении нового оборудования	Индивидуальный	Ознакомление с порядком эксплуатации технических средства обеспечения доступности, включая требования безопасности	Технические средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности
При введении новых услуг, новых форм обслуживания, новых объектов	Коллективный	Информирование о перечне предоставляемых инвалидам услуг в организации; формах и порядке их предоставления	Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду
При принятии новых документов	Коллективный	Информирование о требованиях законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг	Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг

**Памятка для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи
со стороны персонала на объекте
(примерная) [7]**

Уважаемые посетители!

наименование организации

Предлагаем Вам ознакомиться с информацией о порядке обеспечения доступа в здание нашей организации инвалидам и другим маломобильным гражданам, об особенностях оказания им услуг и о дополнительной помощи со стороны персонала организации.

Наша организация имеет следующее оснащение, обеспечивающее доступ на объект и к оказываемым услугам маломобильным гражданам:

- 1) _____
- 2) _____

Необходимая дополнительная помощь оказывается силами сотрудников организации. Для вызова сотрудника воспользуйтесь переговорным устройством (кнопкой вызова персонала), расположенным _____ или телефоном, номер _____

В этом здании Вы можете воспользоваться следующими услугами:

- 1) _____
- 2) _____

Услуги, которые в случае трудности посещения здания организации, оказываются на дому:

- 1) _____
- 2) _____

Услуги, которые могут быть предоставлены в дистанционном формате (на сайте _____):

- 1) _____
- 2) _____

По вопросам обеспечения доступности здания и помещений организации, получаемых услуг, а также при наличии замечаний и предложений по этим вопросам можно обращаться к ответственному сотруднику организации – _____

(ФИО, должность, контактные данные)