



Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы

**Методические материалы по организации оказания услуг
инвалидам со стойкими нарушениями здоровья
при посещении объектов социальной, инженерной и
транспортной инфраструктур города Москвы**



2016

Содержание

1. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению.
2. Обследование объекта и разработка дорожной карты повышения доступности объекта
3. Разработка регламента обслуживания инвалидов при посещении объекта (получении услуги)
4. Примеры инструкций для персонала по обслуживанию инвалидов
5. Примерная программа обучения персонала при оказании помощи инвалидам при посещении объекта.
6. Подготовка информации для инвалидов для размещения в открытом информационном пространстве (на сайте объекта, на сайтах общественных объединений инвалидов, на информационных стендах и др.)

1. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению.

Российская Федерация в 2012 году ратифицировала Конвенцию о правах инвалидов (далее – Конвенция). Ратификация Конвенции поставила новые задачи в социальной политике в отношении инвалидов и потребовало новых подходов к обеспечению доступности для них социальной инфраструктуры.

КОНВЕНЦИЯ ООН О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ



Статья 9 Доступность (извлечения)

Государства-участники принимают также надлежащие меры к тому, чтобы:

- a) разрабатывать минимальные стандарты и руководящие ориентиры, предусматривающие доступность объектов и услуг, открытых или предоставляемых для населения, вводить их в действие и следить за их соблюдением;
- b) обеспечивать, чтобы частные предприятия, которые предлагают объекты и услуги, открытые или предоставляемые для населения, учитывали все аспекты доступности для инвалидов;
- c) организовывать для всех вовлеченных сторон инструктаж по проблемам доступности, с которыми сталкиваются инвалиды;
- d) оснащать здания и другие объекты, открытые для населения, знаками, выполненными азбукой Брайля и в легко читаемой и понятной форме;
- e) предоставлять различные виды услуг помощников и посредников, в том числе проводников, чтецов и профессиональных сурдопереводчиков, для облегчения доступности зданий и других объектов, открытых для населения;

В соответствии со статьей 15 Конституции Российской Федерации Конвенция стала частью российского законодательства. С целью приведения Российского законодательства в соответствие с положениями Конвенции с 1 января 2016 г. вступил в силу Федеральный закон от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее – Федеральный закон № 419-ФЗ).

Федеральным законом № 419-ФЗ внесены изменения в 25 законодательных актов, регулирующих сферы транспорта, связи и информации, культуры, образования, здравоохранения, пенитенциарной системы, жилищно-коммунального хозяйства.

Внесены существенные изменения и в Закон Российской Федерации «О

социальной поддержке инвалидов в Российской Федерации», в том числе в статью 15 «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур».

Закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
Статья 15 (извлечения)

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;

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

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



Доступность государственных учреждений для глухих

Конвенцией о правах инвалидов рекомендовано оказывать государственную поддержку жестовому языку и присваивать ему статус государственного языка.

Законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в статье 14 жестовый язык признается языком общения в сферах устного использования государственного языка в Российской Федерации.

ФЗ О социальной защите инвалидов в Российской Федерации

Статья 14 (извлечения)

Русский жестовый язык признается языком общения при наличии нарушений слуха и (или) речи, в том числе в сферах устного использования государственного языка Российской Федерации. Вводится система субтитрирования или сурдоперевода телевизионных программ, кино- и видеофильмов. Перевод русского жестового языка (сурдоперевод, тифлосурдоперевод) осуществляют переводчики русского жестового языка (сурдопереводчики, тифлосурдопереводчики), имеющие соответствующие образование и квалификацию. Порядок предоставления услуг по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу) определяется Правительством Российской Федерации.

Признание жестового языка государственным должно означать гарантию возможности получения в государственных, муниципальных и судебных органах бесплатных услуг сурдоперевода. В каждой государственной организации должен

быть в штате человек, владеющий жестовым языком (если это востребованная услуга), или заключен договор по предоставлению услуг сурдопереводчика в случае необходимости. Кроме того, законом гарантирован допуск на любой объект сурдопереводчика, который сопровождает инвалида (например, на платную лекцию, экскурсию, курсы, учебные занятия).



Если на объекте оказываются услуги сурдоперевода, то на входе или рабочем месте сотрудника, владеющего жестовым языком, рекомендуется разместить пиктограмму с жестом, который означает на языке глухих общение двух людей.



Законом «О социальной защите инвалидов РФ» (статья 14) вводится понятие тифлосурдоперевода, являющегося специальным способом доведения информации для лиц, являющимися слепоглухими. Тифлосурдопереводчик работает индивидуально со слепоглухим человеком с использованием контактной формы проявления жестов. Для тифлосурдоперевода требуется профессионал и обучить для этого своего сотрудника скорее всего не получится. Единственный способ коммуникации при отсутствии тифлосурдопереводчика – писать буквы на ладони слепоглухого (так называемая, дермография) или предоставлять ему текст по Брайлю.

Обучение жестовому языку можно пройти в Учебно-методическом центре Всероссийского общества глухих.



Доступность объекта для слепых

Закон «О социальной защите инвалидов РФ»

Статья 15. (извлечения) Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур 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):

б) 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;

Читать надписи рельефно-точечным шрифтом Брайля могут 5-6% от числа всех слепых. Знают рельефно-точечный шрифт Брайля слепые от рождения или ослепшие в детстве и прошедшие обучение в специальных школах. Многие люди теряют зрение, будучи уже взрослыми, или даже в пожилом возрасте, в результате несчастных случаев или болезни, такой, как например, диабет. Им трудно научиться читать тексты и надписи, выполненные шрифтом Брайля, так как пальцы уже не имеют достаточной чувствительности. При желании взрослому человеку, потерявшему зрение, можно выучить шрифт Брайля в региональных отделениях общества слепых.

Обстоятельства, когда слепые люди должны практиковаться в чтении текстов по Брайлю становится все меньше: появились аудиокниги, речевой ввод на компьютере, диктофоны. Поэтому часто имеющиеся тактильные надписи на объектах посещения оказываются не востребованными.

Однако, обязательное дублирование необходимой для инвалидов информации рельефно-точечным шрифтом Брайля теперь **утверждено на законодательном уровне**. Объем этой информации на каждом объекте устанавливается административным ведомственным регламентом.

В органах труда, занятости и соцзащиты по приказу Минтруда РФ надо иметь все необходимые для слепых посетителей документы, объявления и инструкции, распечатанные на брайле.

Другие федеральные ведомства в своих регламентах указали на необходимость установки вывески на входе с текстом рельефно-точечным шрифтом Брайля с наименованием организации, режимом работы объекта, почтовым индексом, а также табличек у кабинетов внутри здания.

Кроме того, Минкультуры РФ указал на необходимость обозначения экспонатов музеев тактильными табличками, а Минсвязи РФ планирует оснастить табличками почтовые ящики.

СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения

5.5.8 Информирование обозначения помещений внутри здания должны дублироваться рельефными знаками и размещаться рядом с дверью со стороны дверной ручки и крепиться на высоте от 1,3 до 1,4 м.



Доступность объекта для слепого с собакой-проводником

Законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» установлено, что на все объекты, оказывающие услуги населению, должен быть обеспечен доступ незрячего с собакой-проводником.

Собаку-проводника в шлейке с красным крестом и в наморднике, сопровождающую хозяина, обязаны пускать во все общественные места, включая магазины, рестораны, театры, гостиницы и государственные учреждения. При этом охрана, контролеры и пр. не имеют права требовать еще какие-либо бумаги, кроме паспорта собаки-проводника.



2. Обследование объекта и разработка дорожной карты повышения доступности объекта

Конвенция рекомендует государствам-участникам «обеспечивать, чтобы частные предприятия, которые предлагают объекты и услуги, открытые или предоставляемые для населения, учитывали все аспекты доступности для инвалидов».

Законами «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и иных маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур города Москвы» установлено, что доступность объектов обеспечивают инвалидам и иным маломобильным гражданам как органы государственной власти города Москвы, органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований в городе Москве (в сфере установленных полномочий), так и частные организации независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности.

Закон города Москвы «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и иных маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур города Москвы» (в ред. законов г. Москвы от 21.11.2007 № 45, от

16.12.2015 № 70)

Статья 5. (извлечения)

Органы государственной власти города Москвы, органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований в городе Москве (в сфере установленных полномочий), организации независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности обеспечивают инвалидам и иным маломобильным гражданам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) общедоступность объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктур города Москвы в соответствии с требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" и в порядке, предусмотренном нормативными правовыми актами города Москвы.

Для обеспечения доступности услуги для инвалидов на государственном или частном предприятии может потребоваться выполнить ряд мероприятий по обеспечению архитектурно-планировочной доступности объекта для инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата, по обеспечению информационной доступности с учетом потребностей незрячих, слабовидящих и глухих и слабослышащих инвалидов. Необходимо также специальный административный регламент оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им получить услугу наравне с другими посетителями.

Архитектурная доступность должна обеспечивать:

- Беспрепятственность перемещения инвалидов внутри зданий и сооружений и на их территории и досягаемость кратчайшим путем мест целевого посещения. Беспрепятственность для инвалидов путей движения должна быть обеспечена на подходах к зданию, его входных группах, путях движения, путях эвакуации, в помещениях (зонах) проживания, обслуживания и местах приложения труда.
- Должны быть приспособлены для передвижения инвалидов такие элементы здания, как лестницы, пандусы, лифты, подъемники, обеспечены необходимые габариты помещений и ширина проходов, уклоны пешеходных поверхностей не должны превышать 5%, а также должно быть выполнено обустройство объекта посещения необходимым специальным инженерным оборудованием.

Информационная доступность означает использование на объекте средств информирования, соответствующих особенностям различных групп инвалидов, обеспечивающих сокращение времени и усилий на получение необходимой информации.

Для этого требуются:

- системы навигации и информации с повышенной распознаваемостью визуального текста;
- применение аудиоконтра (индукционного контра) в регистратурах и других местах индивидуального обслуживания, зрительных залах и аудиториях;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной

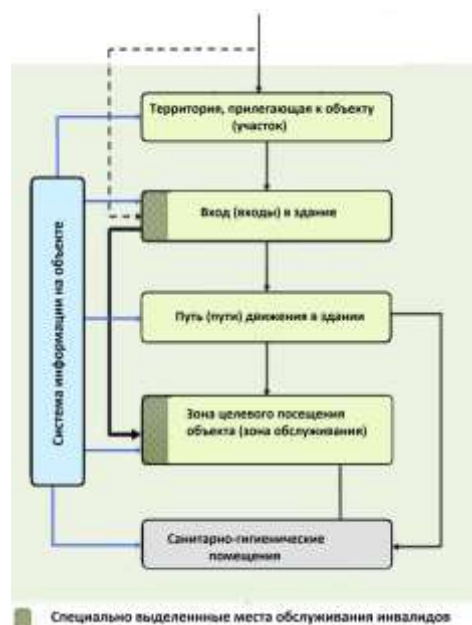
информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации выполненных шрифтом Брайля;

- дублирование оперативной информации в аудио- и видео- формате или на информационных табло.

Для определения степени доступности объектов для инвалидов проводится их обследование.

Обследование объекта целесообразно проводить с участием представителя (представителей) общественной организации инвалидов, работающей на территории расположения объекта. При этом, наилучший результат достигается, при одновременном участии в обследовании инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата, на кресле-коляске и инвалида по зрению.

Обследование объекта производится в соответствии с «Методическими рекомендациями о порядке организации и проведения обследования по степени приспособленности для инвалидов объектов городской инфраструктуры и заполнению анкеты доступности для инвалидов общественных зданий» (приложение 1). На основании заполненной анкеты доступности с использованием «Рекомендаций по заполнению паспортов доступности» (приложение 2) формируется паспорт доступности объекта.



В ходе обследования определяются:

- соответствие элементов объекта и функциональных зон условиям доступности и доступности предоставляемых услуг для инвалидов всех категорий, в том числе при оказании помощи инвалиду сотрудниками объекта или сопровождающим;
- наличие необходимой для инвалидов информации рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- рекомендации по адаптации основных функциональных зон объекта с последующим занесением этих данных в паспорт доступности объекта;

По результатам обследования разрабатывается план мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг

(дорожная карта).

Кроме архитектурной и информационной доступности, при оказании услуги инвалидам важное значение имеет административный регламент обслуживания и персонал, обученный для работы с инвалидами. Вместе с тем оказание помощи инвалиду на объекте не должно заменять мероприятия по архитектурной доступности. В «Руководстве наблюдателя за осуществлением Конвенции о правах инвалидов» указано, что для установления законного изъятия из обязанности обеспечивать приспособление объекта владелец должен доказать, что приспособление к потребностям инвалидов обернется для организации неоправданным или несоразмерным бременем с учетом таких факторов, как здоровье, безопасность или стоимость.

Если на действующем «старом» объекте невозможно выполнить его полное приспособление, то выполняются все возможные мероприятия с учетом обеспечения минимальных потребностей инвалидов. Эти мероприятия по Закону «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» должны быть согласованы с общественными организациями инвалидов, а по закону «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и иных маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур города Москвы» с органами исполнительной власти города Москвы и органами местного самоуправления внутригородских муниципальных образований в городе Москве.

Разработка дорожной карты

Решение по адаптации объекта для отдельных категорий инвалидов может быть запланировано на перспективу, если для этого требуются значительные затраты времени и средств на проведение ремонтно-строительных работ, закупку оборудования.

При определении сроков проведения работ учитываются имеющиеся организационные, технические и финансовые ресурсы, возможность реализации управленческих решений. Следует также учитывать время, необходимое для получения результатов обследования фундаментов и несущих конструкций здания и других технических экспертиз, для подготовки проектно-сметной документации, ее согласования в установленном порядке. Проведение работ по адаптации может быть запланировано на период проведения капитального ремонта здания или его реконструкции.

Закон города Москвы «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и иных маломобильных граждан к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур города Москвы» (в ред. законов г. Москвы от 21.11.2007 N 45, от 16.12.2015 № 70)

Статья 5. (извлечения)

Оснащение специальными приспособлениями и оборудованием действующих объектов для доступа и пользования инвалидами и иными маломобильными гражданами осуществляется в период проведения их реконструкции и ремонта, если планировка позволяет осуществить эти работы. В случаях невозможности выполнения в полном объеме требований нормативно - технических документов по приспособлению для инвалидов и иных маломобильных граждан действующих

объектов, собственниками (правообладателями) таких объектов по согласованию с органами исполнительной власти города Москвы и органами местного самоуправления внутригородских муниципальных образований в городе Москве (в сфере установленных полномочий) должны осуществляться все мероприятия, архитектурно возможные для исполнения.

Для планирования работ по приспособлению здания для доступа инвалидов необходимо определить на объекте существующие барьеры для различных категорий маломобильных граждан по всему маршруту следования к месту оказания услуги (по каждой из структурно-функциональных зон) и способы их устранения, возможные способы преодоления их с помощью персонала и перечень необходимого для этого оборудования (вспомогательного оборудования, технических средств адаптации).

В рамках повышения доступности зданий и услуг для инвалидов учреждения можно осуществлять следующие мероприятия:

- устанавливать на территории пандусы, тактильную плитку, изменить конструкцию калитки (прохода в ограждении), выполнить парковочные места для транспорта инвалидов, места отдыха;

- дооборудовать здание (установить пандусы, поручни, лифты, подъемные устройства, расширить дверные проемы, заменить двери, установить ограждающие бортики, установить систему связи с дежурным, оборудовать санузел для инвалидов);

- приобрести отдельные основные средства (сменные кресло-коляски, звукоусиливающее оборудование, световые маячки, звуковые информаторы и информационные терминалы и др.);

- приобрести материальные запасы (тактильные полосы, светящиеся полосы, наклейки с символами доступности и др.);

- приобрести отдельные услуги сторонних организаций (услуги сурдопереводчика, тифлопереводчика, тьютора, услуги по доработке сайта учреждения для слабовидящих).

Специальное оборудование для повышения доступности объекта

- сменные кресла-коляски (нескольких размеров),
- звукоусиливающее оборудование с индукционной петлей,
- звуковые информаторы
- световые маячки,
- тактильные таблички,
- таблички информационные на контрастном фоне и выпуклым шрифтом,
- тактильные полосы: предупреждающие для лестниц и направляющие для путей движения,
- информационные табло,
- символы доступности (пиктограммы),
- оборудование для адаптации лифта (тактильные обозначения для кнопок, звуковые сигналы, зеркало, поручень в кабину);
- поручни для пандусов, лестниц, санузлов, лифтов, мест ожидания, на путях движения,

- переносные пандусы,
- подъемные платформы, мобильные подъемники,
- раздвижные двери,
- специальная сантехника для санитарно-гигиенических помещений и пр.

3. Разработка регламента обслуживания инвалидов при посещении объекта (получении услуги)

Конвенцией о правах инвалидов рекомендовано предоставлять при обслуживании инвалидов различные виды услуг помощников и посредников, в том числе проводников. Соответственно Законом «О социальной поддержке инвалидов в Российской Федерации» установлена необходимость сопровождения посетителей-инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Для выполнения этого законодательного требования организации, предоставляющие услуги населению, должны разработать регламент оказания такой помощи. При оказании услуг людям с инвалидностью согласно Конституции Российской Федерации недопустимы какие-либо ограничения их законных прав (по сравнению с другими категориями потребителей).

Регламент обслуживания инвалидов - это порядок обслуживания с обеспечением удобства и комфорта среды жизнедеятельности для всех групп населения, создание условий для минимизации затрат и усилий инвалидов на реализацию цели посещения и удовлетворение своих нужд.

Как правило, помощь инвалиду при получении услуги оказывается при поступлении просьбы с его стороны. С 2016 года нуждаемость инвалида в оказании ему помощи в передвижении на объектах социальной инфраструктуры, в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении документов, в совершении им других необходимых для получения услуги действий (в доступной для него форме) отмечается в индивидуальной программе реабилитации (адаптации) ИПРА (приказ Минтруда РФ от 31 июля 2015 г. №-528н редакция 27.01.2016).

Организация помощи инвалидам должна быть регламентирована следующим образом:

- приказами назначены сотрудники, ответственные за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг, за сопровождение инвалидов и оказание им необходимой помощи;
- внесены необходимые изменения в должностные инструкции и положения в части организации работы по обеспечению доступности услуг, сопровождению инвалидов и оказанию им необходимой помощи в преодолении препятствий;
- организовано обучение (инструктирование) сотрудников.

Согласно пункту 4.2 статьи 26 Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ к 1 июля 2016 года федеральные, региональные и местные

исполнительные органы власти должны включить требования по обеспечению условий доступности для инвалидов государственных и муниципальных услуг в свои административные регламенты предоставления государственных или муниципальных услуг. В настоящее время федеральные министерства своими приказами утвердили такие стандарты. В основном они включают в себя следующие мероприятия:

Стандарт регламента оказания услуг (на федеральном уровне)

- возможность у инвалида посадки в личное транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты, при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;
- возможность у инвалида передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них (самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги);
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;
- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами;
- предоставление услуги инвалидам по слуху, при необходимости, с использованием русского жестового языка, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, на поводке с ошейником и намордником;
- оснащение объектов специальным оборудованием для инвалидов;
- информация об оказываемых услугах инвалидам и созданных условиях при посещении инвалидами на веб-сайте организации, возможность направить заявку на получение услуги в электронном виде.

В случае, если доступность объекта обеспечить технически невозможно, доступность услуги обеспечивается организацией альтернативной формы обслуживания:

- на дому, в другом месте пребывания инвалида,
- дистанционно,
- в другом учреждении,
- предоставление инвалидам возможности направить заявление в электронном виде.

Бесплатно оказываются инвалидам следующие услуги:

- парковка транспортных средств инвалидов на любой парковке или стоянке;
- оказание помощи при посадке-высадке из транспортного средства перед входом в учреждение;
- оказание помощи при сопровождении по территории и зданию к месту

- оказания услуг;
- обслуживание с помощью аудиоконтра (индукционного контра) в регистратуре (справочная, рабочее место дежурного сотрудника);
 - предоставление сменной кресло-коляски;
 - оказание услуг сурдоперевода (работником учреждения или по договору оказания услуг с другой организацией) в госучреждениях;
 - допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика на объект;
 - услуги чтеца документов;
 - предоставление документа брайлевским шрифтом;
 - допуск собак-проводников;
 - перевозка кресла-коляски, ходунков, костылей в виде багажа.

Персоналом не оказываются услуги (за исключением учреждений стационарного пребывания инвалидов):

- переноска инвалидов в колясках по лестницам,
- помощь в выполнении санитарно-гигиенических процедур,
- помощь в приеме пищи, лекарств.

С учетом этих стандартных требований на каждом объекте, оказывающем услуги населению, должны быть разработаны свои ведомственные регламенты организации работы персонала с инвалидами.

При разработке регламента на конкретном объекте необходимо разработать мероприятия по созданию условий для минимизации затрат и усилий инвалидов на реализацию цели посещения и удовлетворение своих нужд при обеспечении удобства и комфорта среды жизнедеятельности для всех групп населения возможные способы преодоления существующих барьеров с помощью персонала и перечень необходимого для этого оборудования (вспомогательного оборудования, технических средств адаптации),.

Для повышения комфортности обслуживания инвалидов можно обеспечить:

- выделение места обслуживания инвалидов вблизи входа, в отдельном кабинете,
- обслуживание инвалидов вне очереди,
- обслуживание инвалидов по предварительной заявке,
- возможность получения инвалидом предварительной информации о наличии товара, об отсутствии поломок специального оборудования для обслуживания инвалидов (например, подъемной платформы) на сайте организации или по телефону,
- удобные места отдыха и ожидания,
- возможность получения услуги на дому по просьбе инвалида и пр.

Регламент должен содержать сроки и последовательность действий предоставления услуги по обслуживанию инвалидов на объекте, на дому, дистанционно, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.

Для каждого конкретного объекта в регламент можно внести такие

уточнения, как:

- время, необходимое для ожидания предоставления услуги по сопровождению или необходимость заблаговременной подачи заявки на сопровождение,
- время, необходимое для предоставления услуги сурдопереводчика,
- время предоставления документа, распечатанного по Брайлю,
- время ожидания оператора платформы,
- срок выполнения заявки для обслуживания на дому после даты обращения и пр.

После разработки регламента обслуживания приказом назначается специалист по работе с инвалидами и маломобильными гражданами.

Проект приказа о назначении ответственных сотрудников за организацию и проведение работы в учреждении по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов

ПРИКАЗ

от _____

№ _____

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

В целях соблюдения требований доступности для инвалидов и предоставляемых услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Возложить обязанности по организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктаж персонала и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в организации на _____.

2. Назначить ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов в структурных подразделениях организации следующих сотрудников:

2.1. Должность, ФИО – наименование структурного подразделения;

2.2. Должность, ФИО – наименование структурного подразделения.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор _____

С приказом ознакомлен:

Утверждается перечень дополнительных обязанностей по оказанию помощи инвалидам, обязанности закрепляются в должностных инструкциях сотрудников. Все службы объекта могут быть прямо или косвенно задействованы для обеспечения доступности для инвалидов объекта и услуг.

Руководитель (директор) организации (учреждения) должен:

- Организовывать работу по обеспечению доступности для инвалидов зданий, помещений, закреплённой территории организации, оказываемых услуг
- Утверждать организационно-распорядительные документы по вопросам доступности объектов и услуг, с определением ответственных сотрудников, их должных инструкций и решением вопросов систематического обучения (инструктажа)
- Организовывать комиссионное обследование и паспортизацию объекта и предоставляемых услуг; утверждать Паспорт доступности
- Организовывать взаимодействие с различными внешними структурами по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг
- Организовывать решение вопросов строительства, реконструкции, капитального и текущего ремонта, а также оснащения организации с учетом требований доступности для инвалидов и с учетом положений Приказа 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»

Заместитель руководителя (директора) организации (учреждения)
(по общим вопросам, по административно-хозяйственной работе)

Как правило, выполняет обязанности ответственного **сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг и инструктаж персонала в учреждении.**

Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг и инструктаж персонала в учреждении (примерная)

1. Общие положения

1.1. Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности для инвалидов организации и предоставляемых услуг и инструктаж персонала (далее – ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг), разработана в соответствии с Приказом 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».

1.2. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг назначается руководителем организации (учреждения) социального обслуживания населения.

1.3. Инструкция закрепляет обязанности, права и ответственность ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в организации (учреждении).

1.4. Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в своей работе руководствуется Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ), иными нормативными правовыми актами, приказами и распоряжениями организации (учреждения), регламентирующими вопросы обеспечения доступности для инвалидов организации социального обслуживания и предоставляемых услуг, настоящей Инструкцией.

2. Обязанности ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

2.1. Организовывать выполнение нормативных правовых документов федерального и регионального уровня, организационно-распорядительных документов организации по вопросам доступности для инвалидов объекта организации (учреждения) и предоставляемых услуг, а также предписаний контролирующих органов.

2.2. Представлять руководителю организации (учреждения) предложения по назначению из числа сотрудников организации ответственных лиц в структурных подразделениях организации (учреждения) по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

2.3. Разрабатывать, обеспечивать согласование и утверждение методических и инструктивных документов для сотрудников организации (учреждения) социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг, своевременно готовить и вносить в них изменения и дополнения, доводить их до сведения сотрудников организации (учреждения).

2.4. Организовывать обучение (инструктаж, при необходимости, тренинг) сотрудников организации (учреждения), проверку знаний и умений сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг.

2.5. Организовывать работу по предоставлению в организации (учреждении) социального обслуживания бесплатно в доступной форме (с учетом стойких нарушений функций организма инвалидов) информации об их правах и обязанностях, видах услуг, формах, сроках, порядке и условиях их предоставления в организации (учреждении), в том числе

2.6. Обеспечивать наличие на территории объекта парковочного места для транспорта инвалидов, обозначенного специальным знаком и номером телефона для вызова помощника (из числа сотрудников), который поможет вытащить кресло-коляску из багажника и помочь пересечь инвалиду.

2.7. Обеспечивать исправность опорных реабилитационных поручней на объекте, в том числе в санузле, на лестницах, пандусах, на путях движения (*выдерживать вес не менее 50 кг без деформации крепления*),

2.8. Обеспечивать надлежащий порядок хранения ключа от санузла для инвалидов, которым при необходимости можно открыть его снаружи;

2.9. Обеспечивать свободный подход к мнемосхемам, тактильным табличкам и визуальным табличкам, поручням, специальному оборудованию (отсутствие на подходах предметов мебели и оборудования);

2.10. Обеспечивать изготовление и размещение указателей расположения помещений с повышенными характеристиками распознавания (контрастность, размер и тип шрифта, дублирование шрифтом Брайля), в том числе помещений специального места обслуживания, туалета, доступного входа, лифта, а также другой необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации текстовой и графической информации разборчивым шрифтом на контрастном фоне и знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

2.11. Обеспечивать допуск на территорию организации (учреждения) собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме.

2.12. Организовывать работу по обследованию организации (учреждения) и предоставляемых услуг и составлению Паспорта доступности объекта и услуг, обеспечивать его своевременное утверждение руководителем организации (учреждения) и направление в вышестоящий орган власти в установленные сроки.

2.13. Участвовать в составлении плана адаптации объекта организации (учреждения) и предоставляемых услуг для инвалидов.

2.14. Разрабатывать проект план мероприятий по адаптации объекта (здания, помещений) организации (учреждения) и закупки нового оборудования для повышения степени доступности объекта.

2.15.Участвовать в составлении задания на проектирование на разработку проектно-сметной документации на строительство, реконструкцию и капитальный ремонт объектов организации (учреждения) в части раздела «Мероприятия по обеспечению доступа инвалидов» и в рассмотрении разработанной проектной документации

2.16.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 (учреждения).

2.17.Участвовать в разработке технических заданий на закупку транспортных средств для обслуживания получателей социальных услуг в организации (учреждении) с учетом требований доступности для инвалидов.

2.18.Участвовать в подготовке договоров (дополнительных соглашений к договорам) с арендодателями, предусматривающих условия выполнения требований по обеспечению условий доступности для инвалидов арендуемого объекта недвижимого имущества или транспортного средства – в части решения вопросов обеспечения доступности объектов и услуг.

2.19.Систематически повышать свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

3. Права ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

3.1.Контролировать в организации (учреждении) осуществление мер, направленных на обеспечение выполнения требований Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ), Приказа 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», других правовых актов в сфере обеспечения доступности объектов и услуг.

3.2.Принимать решения в пределах своей компетенции; контролировать соблюдение сотрудниками организации (учреждения) действующего законодательства, а также организационно-распорядительных документов, организации (учреждения) по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг.

3.3.Взаимодействовать со структурными подразделениями организации (учреждения) и внешними структурами по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объекта и услуг.

4. Ответственность ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

Ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг несет персональную ответственность за выполнение настоящей Инструкции в установленном законом порядке.

Примерный перечень функциональных (должностных) обязанностей сотрудников по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, оказания им необходимой помощи

Специалист по охране труда (по технике безопасности; по пожарной безопасности - при наличии)

- обеспечивает требования безопасности для инвалидов путей движения на объекте (ограждение опасных участков, нависающих препятствий в зоне движения)

- обеспечивает эвакуацию инвалидов, в том числе отработку эвакуации инвалидов силами сотрудников, наличие и хранение специальных устройств для эвакуации инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата, наличие светящихся полос на ступенях и поручнях эвакуационных лестниц, светящихся указателей путей эвакуации,

- участвует в организации и проведении обучения (инструктажа) персонала – сотрудников организации и проверке знаний по курируемому направлению работы с учетом требований безопасности путей движения и путей и способов эвакуации, в том числе при оказании помощи инвалидам силами сотрудников организации (учреждения) безопасных как для инвалида, так и для сотрудников: способов подъема инвалида, упавшего с кресла-коляске, способов переноски инвалидов по лестничному маршу в чрезвычайных ситуациях.

Администратор (при наличии), работник регистратуры

- Организует работу по информационно-методическому обеспечению деятельности организации (учреждения) с учетом требований доступности для инвалидов на стендах и сайте организации
- Владеет лексическим минимумом жестового языка, осуществляет, при необходимости, вызов сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика,
- Оказывает информационные услуги слабослышащим инвалидам с использованием аудиоконтура,
- Обеспечивает надлежащее размещение носителей информации, на объекте, необходимой для доступа инвалидов к объектам и услугам,
- Предоставляет инвалидам бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма информацию об их правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления на объекте,
- Обеспечивает вызов вспомогательного персонала для оказания помощи инвалидам, в том числе сопровождения по объекту, оказания помощи в санузле для инвалидов при поступлении сигнала от инвалида,
- Обеспечивает наличие в регистратуре и на информационном стенде копий документов, объявлений, инструкций, иных документов о порядке предоставления услуги, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне,
- Владеет навыками общения с инвалидами различных категорий, в том числе для установления должного контакта с инвалидами с интеллектуальными и поведенческими нарушениями,
- повышает свою квалификацию по вопросам обеспечения доступности услуг для инвалидов.

Структурные подразделения и сотрудники, предоставляющие услуги

Руководитель структурного подразделения должен:

- организовывать работу структурного подразделения с оказанием необходимой помощи при предоставлении услуг инвалидам, в том числе на дому, в дистанционном формате (при необходимости),
- участвовать в организации и проведении инструктажа и проверке знаний и умений сотрудников подразделения по вопросам доступности объектов и услуг и оказании помощи инвалидам
- вносить предложения по вопросам адаптации объекта (помещений), закупки вспомогательного оборудования для организации доступности предоставляемых услуг и их должного информационного обеспечения
- организовывать разработку информации с учетом требований доступности для инвалидов для размещения на стендах, иных информационных носителях, а также на сайте организации для информирования населения об услугах, предоставляемых подразделением,
- проходить инструктаж по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг,
- участвовать в проведении инструктажа сотрудников структурного подразделения по

вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг,

- своевременно извещать ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг о неисправности специального и вспомогательного оборудования для инвалидов.

Специалисты должны:

- оказывать необходимую помощь инвалидам при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, пользовании имеющимся оборудованием и вспомогательными устройствами,

- извещать администратора о необходимости вызова сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, сопровождающих лиц и помощников,

- подготавливать информацию с учетом требований доступности для инвалидов простым текстом, крупным шрифтом, рельефно-точечным шрифтом для размещения на информационном стенде, других информационных устройствах организации (подразделения),

- предоставлять инвалидам информацию в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма), например, зачитывать необходимые документы,

- оказывать доставку услуги на дом, к месту пребывания инвалида, в дистанционном формате (в случае необходимости и возможности).

Психолог (при наличии) должен:

То же, что и другие специалисты, а также:

- участвовать в разработке методических и инструктивных документов в части соблюдения правил этики, психологических аспектов общения и взаимодействия с инвалидами при оказании им помощи

- оказывать содействие сотрудникам организации, специалистам в подготовке информационных материалов в доступной форме для инвалидов с нарушениями умственного и психического развития

- оказывать сотрудникам организации содействие в установлении должного контакта с клиентами при оказании услуг инвалидам с интеллектуальными и поведенческими нарушениями

Вспомогательный персонал:

- Оказывать помощь инвалидам, по их просьбе или при поступлении вызова со стороны сотрудников, при посадке инвалидов в транспортное средство и высадке из него перед входом в организацию, в том числе с использованием кресла-коляски, при входе на объект и выходе из него, на путях движения в здании (помощь в передвижении по пандусу, установка при необходимости передвижного пандуса, управление мобильным подъемником, подъемной платформой),

- оказывать по указанию администратора или по просьбе инвалида помощь при поступлении экстренного вызова (санитарно-гигиенического помещения, места стационарного пребывания и проч.),

- оказывать инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги,

- участвовать в оказании услуг на дому, в ином месте пребывания инвалида.

Структурные подразделения и работники, осуществляющие хозяйственные функции обслуживания здания и территории объекта

- Проводить периодический осмотр и проверку технического состояния обслуживаемого здания, сооружений, оборудования и механизмов, в том числе, на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов

- Проводить текущий ремонт обслуживаемого здания, сооружений с выполнением всех видов ремонтно-восстановительных работ с учетом требований доступности для инвалидов
- Поддерживать в функциональном состоянии платформу подъемную для инвалидов, 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)
- Обеспечивать надлежащее хранение специальных технических средств при их наличии (мобильного подъемника, переносного пандуса, сменной кресло-коляски, пересадочной доски, ходунков и пр.)
- Обеспечивать наличие и поддержание в рабочем состоянии средств вызова персонала, говорящих табличек, табло «бегущая строка», световых и звуковых маячков, других мультимедийных устройств для информирования инвалидов,
- Обеспечивать надлежащий уровень освещенности путей движения и мест обслуживания инвалидов,
- Обеспечивать исправность аварийного освещения и системы оповещения,
- Обеспечивать надлежащее гигиеническое состояние санузлов для инвалидов, хранение ключей для экстренного открывания санузла при поступлении сигнала вызова
- Обеспечивать отсутствие на путях движения посетителей в здании случайных предметов: стульев, стоек с рекламой, вазонов с цветами и пр., сужающих пути движения и эвакуационные выходы до ширины менее 1,2 м;
- Обеспечивать регулировку усилия открывания дверных доводчиков не более 500 Нм, исправное состояние дверных фиксаторов нерабочих створок двупольных дверей;
- Обеспечивать своевременную очистку от снега, наледи, мусора, обработку специальными противоскользящими средствами входной площадки, пандуса и лестницы при входе, отсутствие на путях движения посторонних предметов (*урн для мусора, цветочных кашпо и др.*), установку специальных ковриков, с надежным закреплением для предотвращения сдвига или задирания краев,
- Обеспечивать расчистку от осадков (снега и льда) мест парковки для транспорта инвалидов, не допускать парковку на этих местах других машин.

Служба охраны

- оказывать помощь при входе/выходе из здания, в том числе при помощи вспомогательных устройств (переговорного устройства, системы автоматического открывания, ворот, дверей),
- осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала организации для сопровождения инвалида по объекту,
- обеспечивать допуск на объект собаки-проводника при наличии паспорта на собаку.

Гардеробщик должен:

- Оказывать инвалидам помощь при одевании / раздевании,
- Обеспечивать доступ к колясочной для получения сменной кресло-коляски, иных технических средств,
- Осуществлять по просьбе инвалида вызов персонала организации для сопровождения инвалида и оказания ему иной помощи на объекте.

Примеры неэффективного обслуживания объекта

На путях движения на территории установлены предметы, затрудняющие

проезд, ветки деревьев, кустов выступают на пути движения



Пандус и площадка перед кнопкой вызова не очищены от снега;



На путях движения установлены посторонние предметы, представляющие опасность для слепых



Защелка нерабочей створки двери неисправна, проезд инвалида на кресле-коляске невозможен



Место, необходимое для пересадки инвалида на унитаз, занято урной. Пользование инвалидом санузлом невозможно

5. Примерная программа обучения персонала при оказании помощи инвалидам при посещении объекта.

Все сотрудники организации, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технические работники и рабочие, должны пройти обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг и переподготовку не реже одного раза в два года; внеплановое обучение проходят вновь принятые сотрудники.

Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации социального обслуживания осуществляется после прохождения первичного инструктажа

В организации (учреждении) определяется порядок проведения обучения, ее периодичность, программу, виды обучения, инструктажа. Устанавливается форма учета проведения обучения и инструктажа персонала и внесения сведений в «Журнал учета проведения обучения и инструктажа сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг».

«Журнал учета проведения обучения сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг»

Дата обучения	Фамилия имя, отчество обучаемого	Должность обучаемого	Вид обучения (первичное, повторное), продолжительность курса обучения, место обучения	Тестовое задание Выполнено/ не выполнено	Подпись обучаемого	Подпись ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг

Обучение организует **ответственный сотрудник за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг**. Он может проводить его сам или организовать его проведение силами привлеченной специализированной организации или инструкторов (тренеров) из числа пользователей-инвалидов.

Цель обучения

Подготовить персонал, организующий обслуживание инвалидов, для общения, оказания помощи, организации обслуживания, формирования культуры по обслуживанию инвалидов.

Примерное содержание программы обучения

1. Общие положения

- 1.1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг. Реализация принципов «Конвенции о правах инвалидов ООН», Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» при организации обслуживания инвалидов.
- 1.2. Основные виды стойких нарушений функций инвалидов, значимые для них барьеры окружающей среды.
- 1.3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг, нормативные требования к доступной среде. Понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления.
- 1.4. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.

2. Формирование доступной среды на объекте, виды оборудования, используемого инвалидами, технические характеристики и его эксплуатация.

- 2.1. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта организации, основные требования к обеспечению их доступности;
- 2.2. Обеспечение доступа инвалидов на объект: на территорию, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, на путях передвижения внутри здания, к зоне оказания услуг, к местам отдыха и ожидания, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, зонам общественного питания и прочим функциональным зонам, используемым инвалидами.
- 2.3. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности установленное на объекте, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

2.4. Формы и порядок предоставления инвалидам услуг (в организации, на дому, дистанционно).

3. Основы культуры общения с инвалидами, технология оказания помощи.

3.1. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.

3.2. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

3.3. Оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

3.4. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате.

3.5. Должностные обязанности сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объекта (помещений) и услуг. Порядок взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалиду.

3.6. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей при обслуживании инвалидов.

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

5. Тренинг по сопровождению инвалидов, оказанию им помощи, их обслуживанию и эвакуации.

6. Экзаменационный тест по курсу.

Результат обучения.

По результатам обучения персонал должен:

- ориентироваться в основных принципах Конвенции о правах инвалидов и законе «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», лежащих в основе организации обслуживания инвалидов на объекте;
- осознавать социальную значимость вопросов создания доступной, комфортной и безопасной среды для людей с ограничениями жизнедеятельности, обладать высокой мотивацией к устранению психологических барьеров и предрассудков в отношении инвалидов;
- осознавать, что создание безбарьерной среды обеспечивает повышение уровня комфортности для всех групп населения;
- ознакомиться с оборудованием, используемым инвалидами на объекте;
- ознакомиться с основами культуры общения и оказания помощи инвалидам;
- ознакомиться с правилами оказания помощи различным группам инвалидов при передвижении, общении и оказании услуг.

Для проведения обучения сотрудников по теме «Основы культуры общения с инвалидами и оказания помощи предлагаем воспользоваться следующими материалами.

Оказание помощи незрячему:

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

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

Следует проверить наличие у незрячего инвалида с собакой паспорт собаки-проводника для слепого (документ, подтверждающий ее специальное обучение). Собака должна быть в наморднике и в шлейке со специальными знаками, либо на поводке.

При контакте со слепым нужно называть себя, свою должность. Обращаясь к незрячему посетителю, нужно называть его по имени, чтобы он понял, что обращаются именно к нему. В разговоре правильнее обращаться к самому слепому, а не к его спутнику. Если Вы вынуждены отлучиться, предупредите слепого о своем уходе.

При сопровождении по объекту **незрячий** берет сопровождающего под руку или за плечо, или придерживается его руки чуть выше локтя, **располагаясь при этом на полшага сзади**. Сопровождая слепого, нельзя делать резких движений, следует заранее предупреждать о препятствиях, слегка приостанавливаясь перед ними. в узких местах следует заводить руку, за которую держится инвалид, за спину – так, чтобы он мог, не теряя контакта, двигаться следом (инвалид может также идти касаясь спины сопровождающего тыльной стороной руки).

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

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

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

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

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

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

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

Самостоятельное преодоление слепыми незнакомых маршрутов возможно только при наличии предварительного точного описания маршрута по тактильному плану. Для этого следует предложить незрячему посетителю познакомиться с рельефно-тактильным планом объекта, проинформировать о наличии на объекте тактильных табличек и высоте их расположения. Во время ознакомления с тактильной схемой необходимо взять слепого за руку и провести его руку по соответствующему элементу мнемосхемы.

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

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

Если зрячие оценивают увиденное вначале в целом, а затем рассматривают все в деталях, слепые, напротив, воссоздают картину из суммы воспринимаемых отдельно деталей. Ознакомление по тактильной схеме последовательности ориентиров и указателей на путях передвижения обеспечивает слепому создание воображаемого плана объекта и облегчит самостоятельное ориентирование во время движения. Для незрячих в первую очередь важны тактильные ориентиры: тип напольного покрытия (грязезащитные щетки, пол из керамогранита, паркет, ковровое покрытие), специальные напольные тактильные указатели (направляющие и предупреждающие), а также архитектурные элементы здания: колонны, двери, лестницы, эскалаторы. Следует обратить внимание незрячего посетителя на акустические ориентиры: шум эскалаторов, звук открывающейся входной двери.

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

Не заменяйте чтение какого-либо документа его пересказом, особенно если инвалиду по зрению нужно его подписать. Обязательно информируйте подростка или взрослого незрячего о правовых последствиях его действий, связанных с подписанием любых бумаг. Помните, что инвалидность не

освобождает человека от ответственности, обусловленной документом.

Чтобы людям с плохим зрением легче было читать тексты и объявления, лучше использовать полужирный шрифт Arial, кегль не менее 20.

Для обслуживания посетителей с нарушениями зрения рекомендуется иметь в учреждении специальное оборудование: лупы, в том числе электронные, брайлевские принтеры и пр.

Помощь инвалидам на кресле-коляске

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

Всегда сначала спрашивайте у инвалида, нужна ли ему помощь. Если он отказался, не надо повторять и настаивать; но следует его предупредить, что, например, поверхность пандуса довольно скользкая, угол уклона повышен, надо быть осторожным при съезде с пандуса в месте его стыка с полом и пр. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь, подняться по пандусу, преодолеть высокий порог.

Если предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям инвалида.

Если Вас попросили передвигать коляску с инвалидом, катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия или к выпадению инвалида из кресла-коляски. Притормозите коляску в месте перепадов высоты, порога, стыка пандуса и прилегающего пола.

Будьте осторожны, при резком нажатии на ручки коляска может опрокинуться. При необходимости преодоления небольших препятствий (порогов, одиночных ступеней) осторожно нажмите ногой специальный упор-рычаг на раме сзади коляски. Пороги и одиночные ступени можно преодолевать, перекатывая коляску сначала задними большими колесами (спиной вперед). При перемещении по крутому пандусу следует спускать инвалида спиной вниз, чтобы он не выпал из коляски.

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

На объекте массового посещения (кинотеатры, театры, концертные залы и т.п.) необходимо сразу выяснить планирует ли инвалид в кресле-коляске располагаться в зале на специально отведенных местах в кресле-коляске, в этом случае необходимо организовать, чтобы соответствующие службы демонтировали кресла для освобождения площадки для размещения кресла-коляски в зале. Если инвалид планирует пересесть из кресла-коляски в зрительское кресло, необходимо оказать ему помощь при пересадке (по его просьбе) и сложить коляску.

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

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

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

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

Ответственному за сопровождение инвалидов (администратору) следует знать, сколько присутствует инвалидов на кресле-коляске в здании, на каких этажах они находятся. Эта информация необходима при чрезвычайной ситуации.

В экстренных ситуациях следует максимально быстро организовать безопасную эвакуацию нуждающихся в помощи, привлекая к этому ответственных лиц, либо добровольных помощников, четко управляя их действиями. Не следует эвакуировать инвалидов на кресле-коляске в общем потоке, так как они могут затормозить поток людей и создать давку. В исключительных случаях при необходимости эвакуации инвалида по лестнице следует переносить его на руках без коляски (вес коляски 18-20 кг).

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

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

Общение с посетителями с проблемами слуха

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

Важно, чтобы при общении не мешали посторонние источники шума. При общении сотруднику нужно встать так, чтобы было видно его лицо и особенно губы. Во время разговора следует использовать простые фразы. Очень уместно предложить инвалиду заранее подготовленный текстовый вариант по предмету общения. С кем-то оптимален метод записок. В отдельных случаях необходимо воспользоваться услугами сурдопереводчика.

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

Общение со слепоглухими посетителями

Если у человека при полной глухоте утрачена возможность визуально воспринимать жестовые сообщения, то используется контактная форма проявления жестов. В этом случае необходимо помощь тифлосурдопереводчика.

Если нет такой возможности, самое простое средство общения со слепоглухим - это письмо на ладони - дермография. Есть два способа использования дермографии:

пальцем слепоглухого человека либо тупым концом ручки или карандаша писать печатные буквы на ладони воспринимающего речь;

писать буквы пальцем посетителя, воспринимающего сообщение, на плоской ровной поверхности.

Слепоглухие могут читать тексты, напечатанные по Брайлю.

Общение с людьми с ментальными нарушениями

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

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

Не следует вступать с ними в дискуссии и спорить.

В некоторые моменты эти люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно, спросить их о том, чем можно им помочь.

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

Общение с посетителями с проблемами речи

В общении с этими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. Не создавайте ощущения, что вы их игнорируете. При общении нужно смотреть им в лицо, поддерживая визуальный контакт. Речь должна быть конкретизирована, не следует использовать сложные предложения. Задаваемые посетителям вопросы должны быть конкретными, требующими простых ответов или кивков головы. Не следует спешить закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что он был неправильно понят.

Посетители с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы - непроизвольные движения тела или конечностей, которые присущи людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга.

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

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

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

Дополнительно рекомендуем изучить следующие пособия по обучению персонала



Р.Н.Жаворонков, Н.В., Путило, О.Н., Владимирова и др. Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, Минтруд РФ

Т.Н.Шеломанова, Л.В.Корякова Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг

Асылгараева Э.Н. Бухаров Е.А. Гутман Л.Б. Обеспечение доступности услуг для людей с инвалидностью и подготовка персонала: Методические рекомендации.

Инвалид в храме: помощь людям с проблемами слуха и зрения. В. З.

Примеры проведения тренинга по оказанию помощи инвалидам



Сотруднику завязывают глаза и дают трость слепого и предлагают пройти по определенному маршруту на территории объекта или внутри здания, найти вход в здание, пройти к лифту, к месту обслуживания.



Сотрудникам предлагается сесть в кресло-коляску (коляску можно взять напрокат) и проехать по территории, пандусу (при его наличии), открыть входную дверь, проехать к зоне обслуживания, заехать в санузел



Потренироваться в поднимании человека с пола и посадке его в кресло-коляску с соблюдением мер безопасности как для «упавшего с кресла-коляски», так и для сотрудников «оказывающих помощь». Кресло-коляску поставить на тормоз. Подъем осуществлять вдвоем. Один берет и тянет «упавшего» за руки, второй заводит руки за плечи. Вдвоем осигорочно поднимают «инвалида» и сажают в коляску.



Потренироваться в спуске и подъеме кресла-коляски по лестничному маршу, что может потребоваться в чрезвычайных ситуациях.



Изучить имеющиеся на объекте специальные устройства: мобильный подъемник, информационный терминал и пр.

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

Для информирования по порядку сопровождения людей, пользующихся креслом-коляской, с нарушениями слуха, с потерей зрения подготавливаются памятки размещаемых на сайтах и информационных стендах объекта

Для предварительного ознакомления инвалидов с условиями посещения

объекта рекомендуется разместить на официальном сайте объекта следующую информацию:

- Информация по порядку оказания услуг людям, пользующимся креслом-коляской;
- Информация для незрячих лиц по порядку оказания услуг;
- Информация для лиц с нарушениями слуха по порядку оказания услуг.

Кроме того, указанную информацию рекомендуется размещать на официальных сайтах общественных объединений инвалидов, особенно тех, члены которых наиболее часто пользуются услугами, оказываемыми на данном объекте, на информационных стендах на объекте и иметь в распечатанном виде для свободного распространения.

Ниже приведены шаблоны памяток.

ИНФОРМАЦИЯ
по порядку оказания услуг людям,
пользующимся креслом-коляской,
в _____
(наименование объекта)

Предлагаем Вам ознакомиться с информацией о порядке обеспечения инвалидам доступа в здание нашей организации, об особенностях оказания им услуг и о дополнительной помощи со стороны персонала организации.

У нас Вы можете воспользоваться следующими услугами:

- в зрительном зале имеются два специальных места, на которых можно установить кресла-коляски,
- имеется специально выделенный кабинет для обслуживания инвалидов, где Вы можете получить услугу вне очереди,
- имеется широкий проход у кассового поста, где Вы можете оплатить покупку вне очереди,
- имеется грузовая тележка для покупок, которая прикрепляется к креслу-коляске,
- имеется большая примерочная, которой может воспользоваться человек на кресле-коляске,
- для совершения покупок Вам будет предоставлена помощь сотрудника
- имеется информационный терминал, которым удобно пользоваться из положения сидя в кресле-коляске.

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

подъемными платформами и/или др.).

Наша организация имеет следующее оснащение, обеспечивающее доступ на объект и к оказываемым услугам маломобильным гражданам:

- мобильный подъемник,
- лифт габаритами более 1,1 x 1,4 м с дверью шириной 0,8 м,
- доступный для инвалидов санузел на втором этаже,
- узкая коляска для пересадки для пользования малогабаритным лифтом.

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

При посещении объекта Вам необходимо учесть, что:

- _____ (указываются особые условия, определяющие особенности посещения, например, что грузоподъемность платформы подъемной для инвалидов составляет 225 кг; для посещения 2 этажа здания потребуются воспользоваться мобильным лестничным подъемником, ширина дверного проема входной двери 0,8 м, габариты лифта менее 1,4 × 1,1 м и ширина двери в лифт 0,65 м), габариты санузла менее нормативных и т.п.).

Проход на территорию _____ для человека на кресле-коляске, на костылях, осуществляется через основной вход (специализированный вход для инвалидов, ворота для проезда транспорта), расположенный _____ на улице _____.

Маршрут движения по территории к входу _____ (хорошо виден, обозначен указателями и т.п.).

На территории имеется два парковочных места для инвалидов, для получения помощи для высадки из машины Вы можете обратиться по номеру _____.

На пути движения к входной группе отсутствуют (имеются) препятствия _____ (например, тропинка с неровным покрытием, имеется крутой пандус, перепад высоты более 1,5 см на стыке пешеходных путей и транспортного проезда, лестница не оборудована поручнями).

Для оказания помощи для движения по территории Вы можете обратиться к администрации по телефону: _____

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

Вход в здание для посетителей на кресле-коляске, осуществляется, через основной вход (специализированный вход для инвалидов), расположенный _____ (справа, слева, с тыльной стороны здания).

Необходимая дополнительная помощь оказывается силами сотрудников организации. Для вызова сотрудника на входе воспользуйтесь переговорным устройством (кнопкой вызова персонала), расположенным _____ или телефоном – его номер _____.

При необходимости указать, где расположены специализированные (приспособленные) места обслуживания инвалидов на кресле-коляске (кабинеты, пониженные окошки приема, прилавки, расширенные кассовые проходы, примерочные, места в зрительном зале, места ожидания, санузлы, подъемники). Сразу по прибытии на объект со зрительным залом (кинотеатры, театры, музеи и т.п.), предупредите дежурный персонал, что Вы будете смотреть _____ (спектакль, кинофильм) в кресле-коляске, чтобы соответствующие службы при необходимости демонтировали часть съемных кресел в зрительном зале.

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

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

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

Целесообразно в памятке разместить также схему эвакуации для инвалидов.

Услуги, которые, оказываются инвалидам на кресле-коляске (лежащим) 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)

ПАМЯТКА **для незрячих лиц по порядку оказания услуг**

Мы рады видеть Вас в _____.

(наименование организации)

Предлагаем Вам ознакомиться с информацией о порядке обеспечения

доступа в здание нашей организации незрячим инвалидам, об особенностях оказания им услуг и о дополнительной помощи со стороны персонала организации.

Мы можем предоставить Вам следующие услуги:

- распечатать документы рельефно-точечным шрифтом Брайля
- тифлокомментирование кинофильма, спектакля
- помощь сотрудника в выборе товаров и пр.
-

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

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

При необходимости предоставления Вам документов, инструкций, распечатанных рельефно-точечным шрифтом Брайля сообщите об этом администрации за ... дней до посещения.

В учреждении при демонстрации кинофильма, спектакля и пр. осуществляется тифлокомментирование (на всех сеансах, спектаклях, выборочно).

При предварительной записи на получение услуги (покупке билета) известите администрацию объекта (*секретаря приемной, дежурного на горячей линии, оператора, кассира или др.*), потребуется ли незрячему посетителю помощь в перемещении по объекту или он придет с сопровождающим. Незрячий посетитель может посетить мероприятие в сопровождении собаки-проводника. В этом случае на входе на объект необходимо будет предъявить паспорт собаки проводника, оформленного в установленном порядке.

Предупредите персонал объекта о том, что Вы получаете услугу (посещаете мероприятие) с собакой-проводником при покупке билета в зрелищное учреждения для подбора места, удобного для размещения собаки в зале.

Проход на территорию для инвалидов по зрению осуществляется через калитку, проходную (*специализированный вход для инвалидов*), расположенную _____.

Маршрут движения по территории к входу _____ (*хорошо виден, обозначен тактильными и/или контрастными указателями, ограждением, бордюрным камнем и т.п.*).

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

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

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

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

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

Услуги, которые, оказываются незрячим на дому:

1) _____

2) _____

Услуги, которые могут быть предоставлены в дистанционном формате, (на сайте _____):

1) _____

2) _____

Информация для людей с нарушениями слуха по порядку оказания услуг

Мы рады видеть Вас в _____.

Пожалуйста, заранее ознакомьтесь с нашими правилами оказания услуг.

Мы можем предоставить Вам следующие услуги:

- имеется терминал для связи со службой глухих,
- имеется сотрудник, владеющий жестовым языком,
- при необходимости можно пригласить сурдопереодчика (по предварительной заявке)
- осуществляется субтитрование фильмов на утренних сеансах
- часть зала ряды с №... по №... (весь зал) охвачены аудиоконтуром.

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

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

_____.

Для предоставления услуг сурдопереводчика необходимо направить предварительную заявку за ... дней до посещения. Возможен допуск сурдопереводчика на объект (бесплатно, при покупке входного билета).

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

Методическое пособие подготовлено Осиновской В.Б.
Замечания и предложения направлять по адресу 2075065@bk.ru