

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



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ



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

**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-методическое пособие

Сургут

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Методический центр развития социального обслуживания»

2017

УДК 378.046.4
ББК 74.4 + 65.272
О 64

Под общей редакцией

А. В. Бодак, к. п. н., доцента, директора бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания».

Авторы-составители:

И. А. Медведева, к. п. н., заместитель директора бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»;

Г. Г. Фахретдинова, методист методического отдела бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»;

Е. В. Мельник, методист отдела аттестации бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»;

С. И. Филатов, член Общественного совета при Департаменте социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, председатель региональной общественной организации инвалидов по зрению «Тифлопуть».

Издается по решению редакционно-издательского совета
бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут

О 64 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.

Учебно-методическое пособие предназначено для обучения (инструктирования) сотрудников организаций социального обслуживания, находящихся в ведении субъекта Российской Федерации (далее – организации социального обслуживания) по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи. Издание содержит примерную тематику обучения сотрудников, перечень нормативных правовых документов, регламентирующих обеспечение доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения услуг и объектов, теоретический материал по темам, вопросы для тестового контроля, а также примерные формы документов, разрабатываемые организациями социального обслуживания для обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов.

Издание предназначено для сотрудников организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также для широкого круга лиц, интересующихся вопросами обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются.

УДК 378.046.4
ББК 74.4 + 65.272

© Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2017

СОДЕРЖАНИЕ

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ.....	5
ПРЕДИСЛОВИЕ.....	6
РАЗДЕЛ 1. ОБУЧЕНИЕ (ИНСТРУКТИРОВАНИЕ) СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ВОПРОСАМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ УСЛУГ И ОБЪЕКТОВ, НА КОТОРЫХ ОНИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ, ОКАЗАНИЯ ПРИ ЭТОМ НЕОБХОДИМОЙ ПОМОЩИ.....	8
РАЗДЕЛ 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ (ИНСТРУКТИРОВАНИЯ) СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ВОПРОСАМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ УСЛУГ И ОБЪЕКТОВ, НА КОТОРЫХ ОНИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ, ОКАЗАНИЯ ПРИ ЭТОМ НЕОБХОДИМОЙ ПОМОЩИ.....	13
2.1. Тема 1. Общие положения по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов социальной инфраструктуры.....	13
2.1.1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур.....	13
2.1.2. Основные виды стойких нарушений функций.....	17
2.1.3. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности.....	19
2.1.4. Понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления	21
2.1.5. Меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренных организационно-распорядительными, локальными актами организации социального обслуживания.....	25
2.2. Тема 2. Формирование доступной среды на объекте, технические средства обеспечения доступности, требования безопасности при их эксплуатации.....	27
2.2.1. Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду.....	27
2.2.2. Технические средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности.....	30
2.2.3. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушения слуха, зрения, умственного развития.....	36
2.2.4. Способы подписания инвалидами документов, в том числе заявлений	42
2.3. Тема 3. Правила эффективной коммуникации с различными категориями инвалидов, технология сопровождения инвалидов различных категорий.....	44
2.3.1. Правила эффективной коммуникации с различными категориями инвалидов.....	44
2.3.2. Сопровождение людей, передвигающихся на инвалидных креслах.....	49
2.3.3. Сопровождение инвалидов с нарушениями зрения.....	50
2.4. Тема 4. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.....	53
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	56
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	61
Приложение 1. Положение по обеспечению условий доступности для инвалидов и других МГН объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (примерное).....	61

Приложение 2. Перечень должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов (помещений) в организации социального обслуживания (примерное).....	65
Приложение 3. Журнал учета проведения обучения (инструктирования) сотрудников организации социального обслуживания по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (примерная форма).....	72
Приложение 4. Примерная программа обучения (инструктирования) сотрудников организации социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.....	73
Приложение 5. Приказ о назначении ответственных сотрудников за организацию и проведение работы в организации социального обслуживания по обеспечению доступности услуг и объектов для инвалидов (примерный).....	85
Приложение 6. Приказ об утверждении порядка взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи (примерный).....	86
Приложение 7. Список примерных тем для инструктирования сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов..	87

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

Общие обозначения и сокращения

АИС – автоматизированная информационная система.

АФК – адаптивная физическая культура.

ВОГ – Всероссийское общество глухих.

ВОЗ – Всемирная Организация Здравоохранения.

ВОИ – Всероссийское общество инвалидов.

ВОС – Всероссийское общество слепых.

ВФГ – Всемирная федерация глухих.

ГОСТ – государственный общероссийский стандарт.

Депсоцразвития Югры – Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

ИПРА – индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида.

МГН – маломобильные группы населения.

Минкомсвязь России – Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Минтруд России – Министерство труда и социального развития Российской Федерации.

МЧС России – Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.

МКФ – международная классификация функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья.

НПБ – нормы пожарной безопасности.

ООИ – Общественная организация инвалидов.

ООН – Организация Объединенных Наций.

ОСИ – объект социальной инфраструктуры.

РФ – Российская Федерация.

СНиП – строительные нормы и правила РФ.

СП – свод правил по проектированию и строительству.

ТС – техническое средство.

ТСР – техническое средство реабилитации.

ФЗ – Федеральный закон.

WCAG – Web Content Accessibility Guidelines (перевод на русский язык: руководящие принципы по доступности веб-контента).

Сокращения категорий инвалидов

Г – инвалиды с нарушениями слуха.

К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках.

О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

С – инвалиды с нарушениями зрения.

У – инвалиды с нарушениями умственного развития.

ПРЕДИСЛОВИЕ

В течение последних лет в РФ с целью реализации положений Конвенции о правах инвалидов актуализирована правовая база для создания доступной среды для инвалидов. Конвенцией о правах инвалидов рекомендовано предоставлять при обслуживании инвалидов различные виды услуг помощников и посредников. Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», соответственно, установлена необходимость сопровождения посетителей-инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание работниками организации помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами.

На сегодняшний день не все работники организаций социального обслуживания обладают достаточной профессиональной компетенцией по качественному оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения (далее – инвалидам). ФЗ 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» предусмотрена необходимость осуществлять инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них услуг и объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур.

Поэтому для развития профессиональной компетенции по качественному оказанию помощи инвалидам специалистами бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры подготовлено учебно-методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников организации социального обслуживания возможным способам помощи инвалидам в преодолении ими существующих в организации барьеров.

Данное учебное издание предназначено для сотрудников (руководителей и специалистов) организаций социального обслуживания (далее – сотрудников организаций социального обслуживания), а также для широкого круга лиц, интересующихся вопросами обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются.

В первом разделе учебно-методического пособия представлены нормативные основы организации обучения (инструктирования) сотрудников организации по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов ОСИ, перечислены локальные акты, распорядительные документы учреждения по обеспечению доступности для инвалидов, дан алгоритм проведения обучения (инструктирования) сотрудников.

Нормативные правовые акты приведены по состоянию на 01 января 2017 г.

Второй раздел представляет собой методические материалы для обучения сотрудников организации социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи. В нем раскрывается содержание основных тем, рекомендуемых для изучения сотрудниками организаций социального обслуживания.

Наибольшую ценность представляют практические материалы, содержащие порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при оказании

услуг инвалиду, основные правила и способы информирования инвалидов, порядок эксплуатации технических средств обеспечения доступности, правила эффективной коммуникации с различными категориями инвалидов, правила и порядок эвакуации граждан, в том числе маломобильных, и пр.

С целью контроля усвоения материала разработаны вопросы для тестирования сотрудников, связанные с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов, оказанием им необходимой помощи.

Учебное издание подготовлено во исполнение протокольного решения заседания Общественного совета при Депсоцразвития Югры от 03.11.2016 № 10 с целью выполнения мероприятий, предусмотренных государственной программой «Доступная среда» на 2011–2020 гг.

Составители выражают признательность председателю Общественного совета при Депсоцразвития Югры, председателю регионального объединения инвалидов-колясочников «Преобразование» Кононенко Станиславу Петровичу за содействие и помощь при подготовке издания.

РАЗДЕЛ 1. ОБУЧЕНИЕ (ИНСТРУКТИРОВАНИЕ) СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ВОПРОСАМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ УСЛУГ И ОБЪЕКТОВ, НА КОТОРЫХ ОНИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ, ОКАЗАНИЯ ПРИ ЭТОМ НЕОБХОДИМОЙ ПОМОЩИ

Для реализации норм Конвенции о правах инвалидов в РФ был принят ФЗ 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», внесший изменения в 25 федеральных законов. С целью исполнения ФЗ было принято Постановление Правительства РФ от 17.06.2015 № 599 «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности».

Механизм обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи, устанавливается федеральными органами исполнительной власти в установленных сферах деятельности, через утверждение отраслевых порядков доступа инвалидов к объектам и услугам.

Так, приказом Минтруда России от 30.07.2015 № 527н утвержден порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере социальной защиты населения (в том числе в учреждениях и организациях социального обслуживания), а также оказания им при этом необходимой помощи (далее – порядок). Порядок вступил в силу 01 января 2016 года.

Порядком определены конкретные положения:

- по обеспечению доступности объектов;
- по созданию условий доступности услуг;
- по дополнительным условиям предоставления социальных услуг, в том числе в организациях социального обслуживания.

Ответственность за исполнение этих положений и конкретных требований, установленных законодательными и иными нормативными правовыми актами, возложена на руководителей органов социальной защиты населения и руководителей организаций социального обслуживания.

В соответствии с федеральным законодательством на региональном уровне принято Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 02.10.2015 № 338-п «О плане мероприятий («дорожной карте») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

Планы мероприятий в отдельных сферах разработаны соответствующими ведомствами. Так, в сфере социального обслуживания населения приказом Депсоцразвития

Югры от 19.04.2016 № 249-р утвержден План мероприятий («дорожная карта») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в структурных подразделениях Депсоцразвития Югры и подведомственных организациях.

Целью реализации мероприятий «дорожной карты» является обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов и других МГН к объектам и услугам в сфере социального обслуживания населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Для достижения поставленной цели запланировано:

- поэтапное повышение значений показателей доступности предоставляемых инвалидам социальных услуг с учетом имеющихся у них нарушений функций организма, а также по оказанию им помощи в преодолении барьеров, препятствующих пользованию объектами и услугами;

- поэтапное повышение значений показателей доступности для инвалидов объектов социальной защиты населения автономного округа, включая оборудование объектов необходимыми приспособлениями.

Процесс организации деятельности по обеспечению доступности услуг и объектов для инвалидов организации социального обслуживания сопровождается разработкой соответствующих локальных актов. Разработка локальных актов осуществляется созданной на основании приказа работодателя рабочей группой или назначенным работником-исполнителем. В зависимости от назначения локального акта 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 актами учреждения по обеспечению доступности услуг и объектов являются:

1. Паспорт доступности объекта и услуг для инвалидов и других МГН.
2. Положение по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (приложение 1).
3. Должностные инструкции сотрудников учреждения, предусматривающие обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи¹.
4. 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 3).

¹ Необходимо пересмотреть должностные инструкции сотрудников и включить в них пункты, предусматривающие обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи. Примерный перечень и содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации социального обслуживания приведены в приложении 2.

5. Утвержденная программа обучения (инструктирования) сотрудников организации социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (приложение 4)².

Помимо локальных актов с целью распределения полномочий, возложения обязанностей, определения круга ответственных лиц, осуществления контроля руководителем организации социального обслуживания принимаются распорядительные документы:

6. Приказ о назначении ответственных сотрудников за организацию и проведение работы в организации социального обслуживания по обеспечению доступности услуг и объектов для инвалидов (приложение 5).

7. Приказ об утверждении порядка взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи (приложение 6).

Обеспечение доступности для инвалидов услуг и объектов в организациях социального обслуживания невозможно без осуществления обучения или инструктирования 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.

Все сотрудники организации социального обслуживания, включая специалистов, 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 инструктирования сотрудников организации по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи».

Повторное инструктирование проводится по плану работы учреждения в установленные сроки с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктирования) сотрудников. Рекомендуемая периодичность проведения повторного инструктирования сотрудников организации социального обслуживания 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 внесении существенных изменений в действующие нормативные правовые акты, касающиеся

² В приложении 4 приведена примерная программа обучения (инструктирования) сотрудников учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

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 инструктирования сотрудников организации социального обслуживания по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов, приведена в приложении 7.

Помимо инструктирования руководитель организации социального обслуживания может организовать обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

Обучение (инструктирование) сотрудников может быть организовано с использованием различных форм (на курсах повышения квалификации, семинарах и др.): с отрывом от производства, с частичным отрывом от производства, без отрыва от производства, с применением дистанционных технологий. Наименее затратной формой является обучение (инструктирование) работников без отрыва от производства, т. е. на рабочем месте. При обучении (инструктировании) сотрудников на рабочем месте возможно использование как групповой, так и индивидуальной форм обучения (инструктирования).

Предлагаемая примерная программа обучения (инструктирования) сотрудников организации социального обслуживания 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 социального обслуживания 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.

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 социального обслуживания. 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.

Для организации обучения (инструктирования) приказом учреждения определяется специалист, ответственный за проведение обучения (инструктирования), сроки проведения обучения, утверждается тематика, создаются группы. Руководитель организации социального обслуживания определяет принцип формирования групп:

- по структурным подразделениям;

- по должностям работников;
- на основании уровня подготовленности слушателей и пр.

Обязанности по обучению (инструктированию) работников организации социального обслуживания целесообразно возложить на специалистов организационно-методического отделения. Важно привлекать к проведению обучения (инструктирования) специалистов, прошедших повышение квалификации по данной тематике, и специалистов других структурных подразделений. В частности, тема «Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг» может быть раскрыта юристом-консультантом учреждения; «Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях» – специалистом по охране труда.

Для работников структурных подразделений, осуществляющих функции обслуживания организации (учреждения), можно провести инструктирование о порядке взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду; правилах и порядке эвакуации граждан, в том числе инвалидов и других МГН, на объекте организации в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

РАЗДЕЛ 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ (ИНСТРУКТИРОВАНИЯ) СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО ВОПРОСАМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ УСЛУГ И ОБЪЕКТОВ, НА КОТОРЫХ ОНИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ, ОКАЗАНИЯ ПРИ ЭТОМ НЕОБХОДИМОЙ ПОМОЩИ

2.1. Тема 1. Общие положения по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов социальной инфраструктуры

2.1.1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов. Конвенция была одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г. и вступила в силу после того, как ее ратифицировали 50 государств. После принятия ФЗ от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» данная Конвенция стала частью российского законодательства. Ее применение на территории страны осуществляется путем принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

Российское законодательство конкретизирует реализацию положений Конвенции о правах инвалидов. Создание доступной среды для инвалидов регулирует ряд федеральных законов, постановлений, а также ГОСТы, СП и СНиП.

Обеспечение доступности для инвалидов услуг и объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур в настоящее время регламентируется следующими документами:

Нормативные документы, закрепляющие общие положения о правах инвалидов:

1. Конвенция о правах инвалидов.
2. ФЗ от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01.12.2014).
3. ФЗ от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
4. ФЗ 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».

Нормативные документы, устанавливающие требования доступности зданий и сооружений и услуг:

5. Постановление Правительства РФ от 01.12.2015 № 1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2020 годы».

6. Приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других МГН, с возможностью учета региональной специфики».

7. 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».

8. Свод правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35–01–2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

9. Свод правил по проектированию и строительству СП 35–102–2001 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам».

10. ГОСТ Р 53453–2009 Эргономика термальной среды. Применение требования стандартов к людям с особыми требованиями.

11. ГОСТ Р 53059–2008 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам.

12. ГОСТ Р 52289–2004 Технические средства организации дорожного движения. Правила применения дорожных знаков, разметки, светофоров, дорожных ограждений и направляющих устройств.

13. ГОСТ Р 12.4.026–2001 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний.

14. ГОСТ Р 52875–2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования.

15. ГОСТ Р 51261–99 Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования.

16. ГОСТ Р 51630–2000 Платформы подъемные с вертикальным и наклонным перемещением инвалидов. Технические требования доступности.

17. ГОСТ Р 51631–2008 Лифты пассажирские. Технические требования доступности, включая доступность для инвалидов и других маломобильных групп населения.

18. ГОСТ Р 51633–2000 Устройства и приспособления реабилитационные, используемые инвалидами в жилых помещениях. Общие технические требования.

19. ГОСТ Р 51645–2000 Рабочее место для инвалида по зрению типовое специальное компьютерное. Технические требования к оборудованию и к производственной среде.

20. 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.

21. Приказ Минтруда России от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

Нормативные документы, устанавливающие требования доступности к отображению информации:

22. Приказ Минкомсвязи России от 25.04.2014 № 108 «Об утверждении методических рекомендаций об особенностях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий».

23. ГОСТ Р 51671–2000 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности.

24. ГОСТ Р 52131–2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования.

25. ГОСТ 24214–80 Связь громкоговорящая. Термины и определения.

26. ГОСТ 21786–76 Система «человек-машина». Сигнализаторы звуковые неречевых сообщений. Общие эргономические требования.

27. ГОСТ Р 52872–2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

28. Международный стандарт WCAG 2.0 и рекомендации по разработке качественных веб-сайтов государственных учреждений с учетом требований доступности для инвалидов.

Нормативные документы, устанавливающие требования к техническим средствам реабилитации:

29. Постановление Правительства РФ от 07.04.2008 № 240 «О порядке обеспечения инвалидов техническими средствами реабилитации и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями».

30. Распоряжение Правительства РФ от 30.12.2005 № 2347-р «Об утверждении федерального перечня реабилитационных мероприятий, технических средств реабилитации и услуг, предоставляемых инвалиду».

31. Приказ Минтруда России от 24.05.2013 № 214н «Об утверждении классификации технических средств реабилитации (изделий) в рамках федерального перечня реабилитационных мероприятий, технических средств реабилитации и услуг, предоставляемых инвалиду, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.12.2005 № 2347-р»

32. Приказ Минтруда России от 09.12.2014 № 998н «Об утверждении перечня показаний и противопоказаний для обеспечения инвалидов техническими средствами реабилитации».

33. Приказ Минтруда России от 24.05.2013 № 215н «Об утверждении сроков пользования техническими средствами реабилитации, протезами и протезно-ортопедическими изделиями до их замены».

34. ГОСТ Р 50602–93 Кресла-коляски. Максимальные габаритные размеры.

Нормативные документы, устанавливающие порядок признания инвалидности осуществления реабилитационных/абилитационных мероприятий:

35. Постановление Правительства РФ от 20.02.2006 № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом».

36. Постановление Правительства РФ от 10.08.2016 № 772 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 20 февраля 2006 г. № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом».

37. Приказ Минтруда России от 31.07.2015 № 528н «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».

Нормативные документы, устанавливающие требования безопасности:

38. ФЗ от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 02.07.2013) «О пожарной безопасности».

39. ФЗ от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

40. ФЗ от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

41. Постановление Правительства РФ 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 от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

42. Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме».

43. Приказ МЧС РФ от 12.12.2007 № 645 «Об утверждении Норм пожарной безопасности «Обучение мерам пожарной безопасности работников организаций».

44. СП 1.13130.2009 Системы противопожарной защиты. Эвакуационные пути и выходы.

45. СНиП 21–01–97 Пожарная безопасность зданий и сооружений (с изменениями).

46. ГОСТ Р 51264–99 Средства связи, информатики и сигнализации реабилитационные электронные. Общие технические условия.

47. ГОСТ Р 12.4.026–2001 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний.

48. ГОСТ 12.1.004–91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

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

2.1.2. Основные виды стойких нарушений функций

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 [3].

При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. Основные категории жизнедеятельности человека представлены в таблице 1.

Таблица 1

Содержание категорий жизнедеятельности человека

Категория жизнедеятельности	Содержание категории жизнедеятельности
Способность к самообслуживанию	Способность человека самостоятельно осуществлять основные физиологические потребности, выполнять повседневную бытовую деятельность, в том числе навыки личной гигиены
Способность к самостоятельному передвижению	Способность самостоятельно перемещаться в пространстве, сохранять равновесие тела при передвижении, в покое и при перемене положения тела, пользоваться общественным транспортом
Способность к ориентации	Способность к адекватному восприятию личности и окружающей обстановки, оценке ситуации, к определению времени и места нахождения
Способность к общению	Способность к установлению контактов между людьми путем восприятия, переработки, хранения, воспроизведения и передачи информации
Способность контролировать свое поведение	Способность к осознанию себя и адекватному поведению с учетом социально-правовых и морально-этических норм
Способность к обучению	Способность к целенаправленному процессу организации деятельности по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности (в том числе профессионального, социального, культурного, бытового характера), развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию мотивации получения образования в течение всей жизни
Способность к трудовой деятельности	Способность осуществлять трудовую деятельность в соответствии с требованиями к содержанию, объему, качеству и условиям выполнения работы

Установление инвалидности у взрослых и детей осуществляется при предоставлении государственной услуги по проведению медико-социальной экспертизы. Для предоставления этой услуги в РФ функционируют федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, подведомственные Минтруду России.

Условиями признания гражданина инвалидом являются:

- нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;

- ограничение жизнедеятельности;
- необходимость осуществления мер социальной защиты, включая реабилитацию.

Наличие лишь одного из указанных условий не является основанием, достаточным для признания гражданина инвалидом.

Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с классификациями и критериями, утвержденными Минтрудом РФ.

В зависимости от степени расстройства функций организма гражданину, признанному инвалидом, устанавливается I, II или III группа инвалидности. I группа инвалидности устанавливается при наиболее тяжелых расстройствах функций организма, III группа инвалидности – при наиболее легких. Ребенку (лицу в возрасте до 18 лет) независимо от тяжести расстройства функций организма устанавливается категория «ребенок-инвалид».

Наряду с термином «инвалид» в нормативных актах и специальной литературе используется термин «маломобильные группы населения» (МГН), который определяется как люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т. п. Таким образом, МГН – это более широкая категория людей, включающая в себя инвалидов.

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры и реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), что позволяет упростить и систематизировать деятельность всех служб и организаций по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством РФ, в том числе в организациях, деятельность которых напрямую не связана с предоставлением услуг инвалидам (таблица 2).

Для обеспечения инвалидам доступа к социально значимым объектам сотрудникам соответствующих учреждений необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья. Ситуационная помощь в социально значимых учреждениях оказывается с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

Формы инвалидности

Буквенное обозначение	Форма инвалидности	Графическое изображение
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О	Инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	
Г	Инвалиды с нарушениями слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

2.1.3. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности

Согласно нормативным документам выделяют 6 основных структурно-функциональных зон ОСИ (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 и других МГН, представлена на рисунке 1 и в таблице 3.

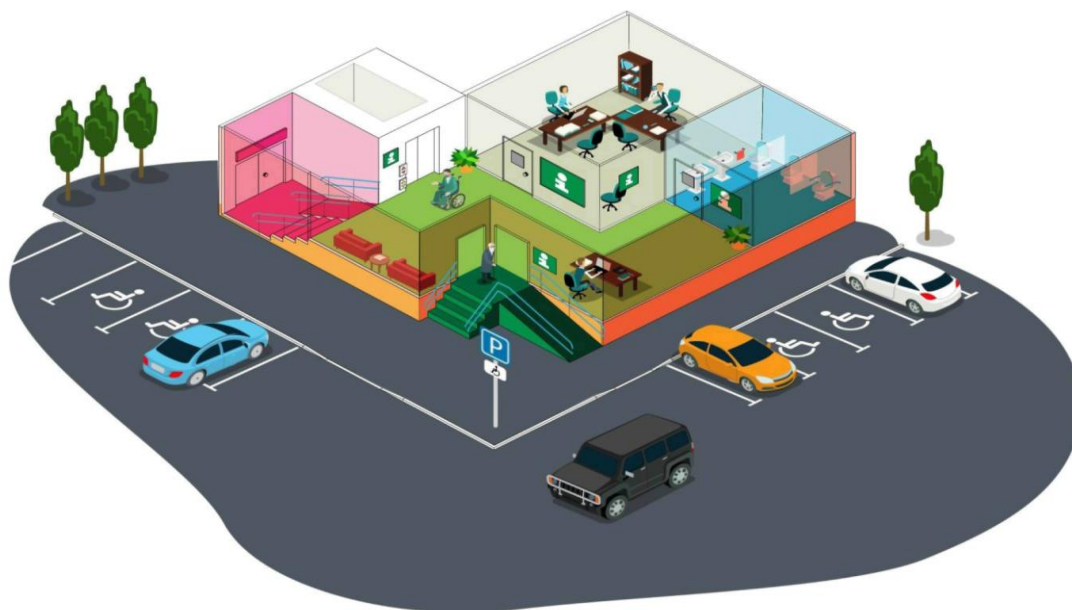


Рис. 1. Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений, подлежащие адаптации для инвалидов и других МГН

При оценке параметров доступности следует руководствоваться, в первую очередь, СП 59.13330.2012 «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 МГН 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 3

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

Основные структурно-функциональные зоны ОСИ	Функционально-планировочные элементы зоны
1	2
Территория, прилегающая к зданию (участок)	Вход (входы) на территорию
	Путь (пути) движения на территории
	Лестница (наружная)
	Пандус (наружный)
	Автостоянка и парковка

1	2						
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						
Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)	Вариант I – зона обслуживания граждан (в том числе инвалидов и других МГН) <table border="1" data-bbox="970 645 1430 981"> <tr> <td data-bbox="970 645 1430 719">кабинетная форма обслуживания</td> </tr> <tr> <td data-bbox="970 719 1430 768">зальная форма обслуживания</td> </tr> <tr> <td data-bbox="970 768 1430 831">прилавочная форма обслуживания</td> </tr> <tr> <td data-bbox="970 831 1430 904">форма обслуживания с перемещением по маршруту</td> </tr> <tr> <td data-bbox="970 904 1430 981">кабина индивидуального обслуживания</td> </tr> </table>		кабинетная форма обслуживания	зальная форма обслуживания	прилавочная форма обслуживания	форма обслуживания с перемещением по маршруту	кабина индивидуального обслуживания
			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						

2.1.4. Понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми. Барьеры могут принимать разные формы:

а) физические – барьеры во внешней среде, прежде всего, на объектах социальной инфраструктуры;

б) информационные – барьеры, возникающие под воздействием формы и содержания информации (таблица 4).

*Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
для инвалидов с разными формами инвалидности*

Основные формы инвалидности	Характеристика барьеров окружающей среды	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
1	2	3
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках (К)	Пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т. ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (О)	1) Для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор, – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры; 2) для лиц, не действующих руками, – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т. д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов, не действующих руками, – помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения (С)	Отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки-проводника
Инвалиды с нарушениями слуха (Г)	Отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика

1	2	3
Инвалиды с нарушениями умственного развития (У)	Отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения
Все категории инвалидов	Отсутствие (нарушение требований) информации и навигации на объекте для МГН – указателей доступных помещений и путей движения, нарушение требований освещенности мест и путей движения, отсутствие информации на сайте и информационных носителях на объекте, неорганизованность путей эвакуации и информации о чрезвычайных ситуациях и в экстренных случаях, отсутствие средств (кнопок) вызова персонала в закрытых помещениях, некомпетентность персонала по вопросам общения и оказания помощи инвалидам	Устранение физических, информационных барьеров, альтернативные формы оказания услуг, организация работы помощников

Создание доступности заключается в устранении барьеров, с которыми может столкнуться инвалид. Конвенцией о правах инвалидов определены два принципиальных подхода к созданию доступной среды жизнедеятельности: применение принципа «разумного приспособления» либо принципа «универсального дизайна» (таблица 5).

Доступность территорий, зданий, транспорта должна быть реализована для людей всех категорий инвалидности (нельзя сделать только часть работ для отдельных категорий инвалидности – территория, здания и помещения должны быть доступны для людей с нарушением слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата, для других маломобильных групп населения). При этом реализация данных задач должна осуществляться таким образом, чтобы среда была универсальной и удобной для всех категорий пользователей зданий, транспорта, в т. ч. без инвалидности.

Таблица 5

Соотношение понятий «универсальный дизайн» и «разумное приспособление»

Понятие	Определение (согласно Конвенции о правах инвалидов)	Объекты, для которых применяется
Универсальный дизайн	Дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный их сделать в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей	Для объектов нового строительства (реконструкции, капитального ремонта), для производства новых товаров и услуг
Разумное приспособление	Внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем	Для объектов и услуг действующих, введенных в действие ранее утверждения соответствующих нормативов

Принцип «универсального дизайна» предусматривает дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей. В полной мере исполнить требования универсального дизайна возможно в отношении объектов нового строительства (реконструкции, капитального ремонта), а также производства новых товаров и услуг. Важно помнить, что универсальный дизайн не исключает использование ассистивных устройств для конкретных групп инвалидов, где это необходимо, включая технические средства, помощь персонала и др.

С целью реализации принципа «универсального дизайна» рекомендуется, как правило, проектировать адаптируемые к потребностям инвалидов универсальные элементы зданий и сооружений, используемые всеми группами населения.

Второй принцип – «разумное приспособление» – внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем для общества, в целях обеспечения реализации инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод. Речь идет о разумном, с точки зрения соизмерения необходимости и возможности, приспособлении окружающей обстановки под нужды инвалида, но с обязательным учетом, с одной стороны, его потребностей и, с другой стороны, имеющихся организационных, технических и финансовых возможностей их удовлетворения. Именно этот подход наиболее приемлем в решении проблем обеспечения доступа к действующим объектам и услугам, введенным ранее, утверждения соответствующих нормативов.

Концептуально значимым для разработки предложений (проектов решений) по обустройству объектов социальной инфраструктуры представляется положение СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» о том, что проектные решения объектов, доступных для инвалидов, не должны ограничивать условия жизнедеятельности других групп населения, а также эффективность эксплуатации зданий. В этой связи необходимо реализовать на практике положение Конвенции о правах инвалидов о «разумном приспособлении».

Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и МГН может достигаться следующими путями:

- 1) архитектурно-планировочные решения;
- 2) технические средства оснащения;
- 3) информационное обеспечение;
- 4) организационные мероприятия.

Например, наличие лестниц как на территории, так и внутри здания ограничивает доступность получения услуг для инвалидов. Пути решения данной проблемы при адаптации объектов и услуг для инвалидов приведены в таблице 6. Подобным образом определяются пути решения других проблем, возникающих при оказании услуг инвалидам в организациях социального обслуживания.

Пути решения при адаптации объектов и услуг для инвалидов

Проблема/ барьер	Путь решения	Действие
Наличие лестниц как на территории, так и внутри здания	Архитектурно-планировочные решения и соответствующие ремонтно-строительные работы	Проведение ремонтно-строительных работ по установке пандусов
	Оснащение техническими средствами	Использование индивидуального средства (например, шагающего подъемника: «лестничехода», или «скаломобиль»), с помощью постороннего лица, в первую очередь, сотрудника учреждения, находящегося на данном объекте
	Информационное обеспечение	Установка кнопки вызова персонала данного объекта
	Организационные мероприятия по вопросам предоставления соответствующих социально значимых услуг	Обеспечение доступности предоставляемых услуг в альтернативной форме: с «доставкой» услуги на дом, к иному месту пребывания инвалида, гражданина из категории МГН, или, по согласованию с ним, дистанционно, на другом объекте, в другом учреждении

В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом 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.

2.1.5. Меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренных организационно-распорядительными, локальными актами организации социального обслуживания

Законодательство устанавливает механизм, обеспечивающий исполнение обязанностей, связанных с созданием доступной среды для инвалидов.

Во-первых, федеральные министерства по согласованию с Минтрудом РФ применительно к сфере, регулируемой ими деятельности, утверждают порядки обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.

Во-вторых, федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, организациями, предоставляющими услуги населению, в пределах их полномочий должно осуществляться инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

В третьих, за неисполнение законодательства об обеспечении доступной среды для инвалидов установлена административная ответственность в виде штрафа в следующих размерах:

- уклонение от исполнения требований доступности для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур – от 2 до 3 тысяч рублей для должностных лиц; от 20 до 30 тысяч рублей для юридических лиц;

- отказ от постановки на производство транспортных средств общего пользования, приспособленных для использования инвалидами – от 2 до 3 тысяч рублей для должностных лиц; от 20 до 30 тысяч рублей для юридических лиц;

- нарушение требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами государственных органов и органов местного самоуправления – от 3 до 5 тысяч рублей на должностных лиц;

- нарушение требований законодательства, предусматривающих выделение на автомобильных стоянках (остановках) мест для специальных автотранспортных средств инвалидов – от 3 до 5 тысяч рублей на должностных лиц; от 30 до 50 тысяч рублей на юридических лиц.

Установленные на уровне закона требования, обеспечивающие для инвалидов доступность объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры, а также предоставляемых ими услуг, конкретизированы в специальных правилах, которые сконцентрированы в документах, называемых сводом правил и утвержденных Госстроем России.

СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» носит обязательный характер. Другие своды правил, гарантирующие наибольший уровень доступности, применяются на добровольной основе, и поэтому носят рекомендательный характер. Исходя из этого, организации могут их использовать не в полном объеме, либо не использовать вообще. Однако при этом следует иметь в виду, что рекомендательный характер сводов правил не освобождает организацию от исполнения обязанностей по созданию доступной среды, предусмотренных Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в РФ». Поэтому, в случае возникновения спорных ситуаций, суд будет принимать решение о том, в какой мере организация выполнила предписания закона, самостоятельно определив способы обеспечения доступности зданий и сооружений.

Руководитель, его заместитель, а также сотрудники организации социального обслуживания 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.

2.2. Тема 2. Формирование доступной среды на объекте, технические средства обеспечения доступности, требования безопасности при их эксплуатации

2.2.1. Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду

Для обеспечения доступа инвалидов наравне с другим населением к услугам, предоставляемым организациями социального обслуживания, необходимо осуществлять оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у инвалида.

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

Примерный порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи представлен в таблице 7.

Таблица 7

Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи

Должность	Действия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду
1	2
Рабочий по Благоустройству, уборщик территории (дворник)	1. Увидев инвалида, оказывает содействие при движении по территории объекта до входа в здание. 2. Сообщает вахтеру (сторожу) о посещении организации социального обслуживания инвалида
Вахтер (сторож)	1. Сообщает по телефону (переговорному устройству) ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении организации социального обслуживания инвалидом. 2. Оказывает инвалиду помощь при входе в здание: встречает на улице (на входе в здание); открывает входные двери; отводит в сторону от основного потока посетителей; интересуется, не требуется ли ему помощь. 3. При необходимости оказывает помощь при выходе из здания

1	2
<p>Ответственный за оказание ситуационной помощи или сотрудник организации социального обслуживания, на которого возложены данные обязанности</p>	<p>1. Оказывает помощь инвалиду при входе в здание:</p> <ul style="list-style-type: none"> - встречает на улице (на входе в здание); - открывает входные двери; - потока посетителей. <p>2. Выясняет в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения организации социального обслуживания.</p> <p>3. Отводит, при необходимости, в гардероб.</p> <p>4. Оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании в гардеробе.</p> <p>5. Осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги.</p> <p>6. Осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты.</p> <p>7. По окончании приема сопровождает инвалида до гардероба.</p> <p>8. Оказывает помощь при выходе из организации социального обслуживания.</p> <p><i>Дополнительно:</i></p> <p>1. Инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске, и инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>3. Инвалиду с нарушениями зрения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при сопровождении инвалида до места оказания услуги: указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения; знакомит со всеми надписями в организации социального обслуживания; - 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. <p>4. Инвалиду с нарушениями слуха:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

1	2
	<p>5. Инвалиду с нарушениями умственного развития:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вызывает для оказания помощи инвалиду психолога для общения и сопровождения инвалида по территории и зданию; - 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	<p>1. Оказывает инвалиду помощь при одевании/раздевании с использованием, при необходимости, вспомогательного оборудования и вспомогательного персонала.</p> <p>2. При необходимости сообщает по телефону (переговорному устройству) ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении организации социального обслуживания инвалидом.</p> <p>3. Оказывает содействие инвалиду в получении необходимой информации в доступной для него форме на своем участке работы.</p> <p><i>Дополнительно:</i></p> <p>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.</p> <p>2. Инвалиду с нарушениями зрения: обеспечивает доступ, при необходимости, к месту ожидания собаки-проводника</p>
Лифтер	<p>1. 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.</p> <p>2. Информировывает в доступной форме о правилах пользования лифтом, оказывает помощь инвалиду при вызове и пользовании лифтом, кнопками вызова и выбора этажа</p>
Специалист по социальной работе, инструктор по труду, инструктор по АФК, педагог, воспитатель, другие	<p>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.</p> <p>2. Информировывает инвалида в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) о его правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>5. Осуществляет при оказании услуги, при необходимости, вызов (и допуск) сопровождающих лиц и помощников</p>

1	2
<p>Вспомогательный персонал основных подразделений: социальный работник, помощник воспитателя, санитарка, младшая медицинская сестра по уходу</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги, по путям перемещения к местам сопутствующего обслуживания, включая посещение санитарно-гигиенических помещений. 2. Оказывает помощь инвалиду при поступлении экстренного вызова с закрепленного участка (места стационарного пребывания, санитарно-гигиенического помещения и проч.) самостоятельно либо с вызовом дополнительного вспомогательного персонала, экстренных служб. 3. Оказывает помощь инвалиду, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги. 4. Участвует в оказании услуг и (при необходимости) сопровождении инвалида при оказании помощи на дому, в ином месте пребывания инвалида. 5. Оказывает иную необходимую помощь инвалиду при получении услуг, при получении санитарно-гигиенического и сопутствующего обслуживания, с использованием вспомогательного оборудования и устройств, в том числе помощь в одевании/раздевании, осуществлении личной гигиены, пользовании имеющимся техническими средствами. 6. Осуществляет, при необходимости, вызов вспомогательного персонала. 7. Оказывает содействие инвалиду и сотрудникам на иных участках объекта (при необходимости и поступлении вызова со стороны сотрудников) при посадке инвалида в транспортное средство и высадке из него перед входом в организацию, в том числе с использованием кресла-коляски, при входе в объект и выходе из него, на иных путях движения
<p>Водитель автомобиля</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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

2.2.2. Технические средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности

Международная классификация функционирования ограничений жизнедеятельности и здоровья (МКФ) предлагает изучение факторов окружающей среды на разных

уровнях: индивидуума и общества. Данный подход применим и к систематизации технических средств. Можно выделить технические средства реабилитации инвалида и технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры (рис. 2).

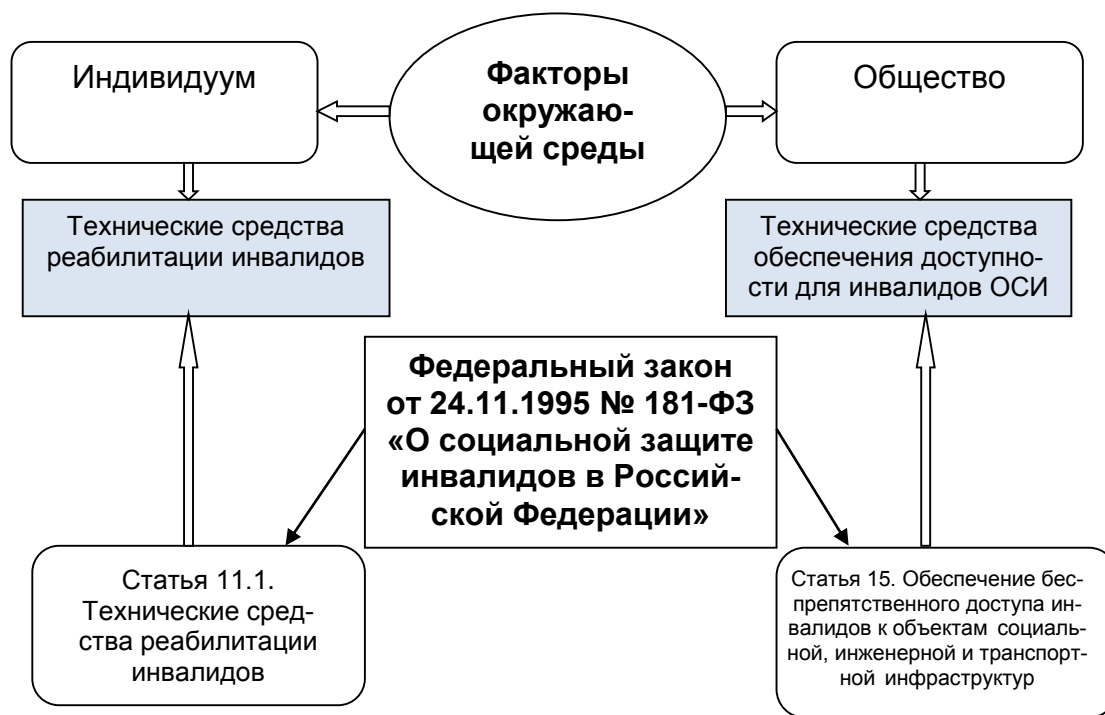


Рис. 2. Систематизация технических средств с учетом положений МКФ

Технические средства реабилитации инвалидов – устройства, содержащие технические решения, в том числе и специальные, используемые для компенсации и устранения стойких ограничений жизнедеятельности инвалида. К данным техническим средствам относятся протезно-ортопедические изделия, ортопедическая обувь и специальная одежда, глазные протезы и слуховые аппараты, кресла-коляски, специальные средства для ориентирования (включая собак-проводников с комплектом снаряжения) и т. п. Эти технические средства предназначены, как правило, для индивидуального использования.

Техническое средство обеспечения доступности – все устройства, приборы и аппаратура, предназначенные для осуществления оптимального процесса обеспечения доступности объекта для инвалида. Таким образом, технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры – это автоматические системы открывания дверей, световые маяки, лестничные подъемники и т. п. Данные технические средства предназначены для коллективного использования. Они не предоставляются конкретному инвалиду, а устанавливаются стационарно на ОСИ, приспособливая его таким образом для использования различными категориями инвалидов.

Требования к техническим средствам обеспечения доступности для инвалидов ОСИ установлены соответствующими СП и СНиП.

Говоря о доступности услуг для инвалидов, рассмотрим более подробно следующие технические средства:

- автоматические открыватели распашных дверей;
- звуковые, световые, свето-звуковые маяки;
- индукционные системы;
- навигационная система для слабовидящих «Парус»;
- видеоувеличители;
- сенсорные информационные терминалы (киоски).

Для входной группы идеальным решением являются раздвижные двери. Но в случае невозможности их установки, а также для доступа во внутреннее помещение часто используют автоматические открыватели распашных дверей, которые существенно облегчают доступ в здание, не требуя замены дверей (монтируются на уже установленные), и питаются от бытовой электросети 220 вольт. Самая обычная распашная дверь может быть автоматизирована при помощи автоматического доводчика. Он устанавливается на механическую дверь как обычный дверной доводчик с наружной или внутренней стороны, включается в розетку – и дверь становится автоматической.

Автоматический доводчик открывания и закрывания дверей может предоставить ряд преимуществ: обеспечивает удобный и безбарьерный доступ к двери, легко устанавливается, не требует значительных финансовых затрат.

Звуковые маяки – это устройства, предназначенные для оповещения инвалидов с нарушением функций зрения. Они запрограммированы на воспроизведение звуковых сообщений, призванных помочь людям ориентироваться, и отличаются способом активации звукового сигнала – некоторые маяки начинают работать при нажатии на кнопку, другие имеют встроенный датчик движения. Звук маяка может быть весьма разнообразным, начиная с простого часто повторяющегося сигнала и заканчивая человеческим голосом, пением птиц и мелодиями. Внешне маяки напоминают радиоприемник.

При активации устройства начинают воспроизводить звуковую информацию, которая может быть полезна для ориентирования слабовидящего или тотально незрячего человека. Маяки могут использоваться как внутри помещения, так и снаружи. В основном располагаются у входов в здания, благодаря им можно без труда найти дверь.

Звуковые маяки (электрические, механические или электронные с приводами в виде выключателей, фотоэлементов, сенсорных выключателей, концевых электровыключателей и т. п.) должны удовлетворять требованиям ГОСТ 21786–76 Система «Человек-машина». Сигнализаторы звуковые неречевых сообщений. Общие эргономические требования. Аппаратура привода их в действие должна находиться не менее, чем за 0,8 м до предупреждаемого участка пути.

Световой маяк – техническое средство обеспечения доступности для слабовидящих людей. Светодиодное табло (оно также называется «световой маяк») предназначено для отображения сменяемой двухвариантной информации для слабовидящих людей: надписи «ВХОД», «ВЫХОД» или графическое изображение очков. Известно, что инвалидам с нарушением зрения не так просто различить или прочесть необходимую информацию, поэтому им приходится постоянно обращаться за помощью. Именно для этого была разработана система определенных изображений, которая позволяет таким людям

ориентироваться в пространстве. Световой маяк является одним из прогрессивных нововведений в области светодиодных табло, разработан в рамках государственной программы «Доступная среда» и позволяет сделать помещение доступным для инвалидов по зрению и слуху.

Наиболее эффективное ориентирование возможно при применении одновременно визуального и акустического способа восприятия окружающего мира.

Серия моделей «Привод-3» отмечена незрячими и слабовидящими людьми, как самая эффективная компоновка свето-звукового маяка. Так как помимо яркого светового потока от встроенного табло, устройство позволяет транслировать акустические сигналы местных радиосетей, то существенно увеличивает эффективную дальность возможного ориентирования инвалида (рис. 3).

Т. е. сначала незрячий человек ориентируется на слух по звуку работы радиомодуля (звуковой трансляции радиопередачи), слышимость уже возможна с расстояния 30–50 метров, далее при попадании в зону действия датчика движения радиомодуль блокируется и включается модуль речевого информатора, который голосовым сообщением точно корректирует информацию о своем местоположении.



Рис. 3. Модель свето-звукового маяка «Привод-3»

Индукционные системы – это технические средства обеспечения доступности для людей с нарушениями слуха, пользующихся слуховыми аппаратами.

Индукционная система состоит из усилителя и петли.

Индукционная петля – система, позволяющая передавать без шумовых помех окружающей среды звуковые сигналы (голос собеседника, музыка, информационные сообщения) непосредственно на слуховое устройство людей с ослабленным слухом. Эти системы отличаются площадью, на которую сигнал может транслироваться. Самая небольшая система – переносная, которую можно использовать в любом месте и которая не требует специальной установки и дополнительного оборудованного места. Более мощные передатчики используются в залах переговоров, у касс/стоек обслуживания, в общественных местах различного назначения, информационных точках и т. д. Эти устройства стационарные.

Петля состоит из изолированного провода, размещенного определенным образом. Когда переменный ток от усилителя проходит через петлю, индукционное поле создается в пределах зоны покрытия. Индукционное поле в пределах площади петли достаточно сильно, чтобы позволить человеку со слуховым аппаратом свободно передвигаться в пределах зоны покрытия и по-прежнему получать звук без искажений.

Усилители индукционных петель являются вспомогательными средствами, специально разработанными для облегчения слухового восприятия пользователями слуховых аппаратов в помещениях с высоким уровнем шума. Усилитель может быть подключен к источникам звука, таким как телевизор, радио, микрофон, компьютер и прочим.



Индивидуальный браслет-активатор



Громкоговоритель

Следует помнить, что применение индукционных систем возможно только, если слуховой аппарат инвалида работает в двух режимах («М», «Т»). Для аппаратов, работающих в одном режиме, использование индукционных систем невозможно.

Навигационная система для слабовидящих «Парус» предназначена для ориентирования инвалидов по зрению внутри учреждений и на улице. Состоит из индивидуальных браслетов-активаторов, а также рассредоточенных по зданию или территории сети громкоговорителей с функцией записи и воспроизведения любых звуковых сообщений (у лифтов, лестниц, возле кабинетов, залов, туалетов) (рис. 4).

При попадании посетителя с браслетом в зону действия громкоговорителя происходит вибрация браслета, это значит, что посетитель имеет возможность нажав на одну из трех кнопок браслета инициировать воспроизведение предварительно записан-

Рис. 4. Навигационная система «Парус»

ных сообщений (записывается информация о местонахождении посетителя, возможностей его дальнейших действий, препятствиях на пути следования и т. д.).

Все громкоговорители имеют защиту от дождя, мощную морозостойкую батарею, а также возможность подключения к системе общего оповещения в учреждении или на территории, что делает устройство многофункциональным.

Видеоувеличители позволяют слабовидящим посетителями обращаться с документами и прочими печатными или рукописными материалами (читать, смотреть и т. д.). Устройства сканируют и выводят увеличенное изображение на экран дисплея или на экран самого увеличителя. Важной возможностью являются варианты приближения и отображения изображения (высококонтрастные цвета, или измененные цвета в видимую посетителем цветовую гамму).

Информационный терминал – это многофункциональное устройство с сенсорным экраном, предназначенное для предоставления доступа к различным информационным ресурсам, оно открывает доступ к сети «Интернет», справочным материалам, базам данных, системам бронирования и т. д.

Благодаря исключительно удобной системе навигации информационный терминал позволяет легко и быстро находить любую информацию в обширной базе, разместить полезную и увлекательную информацию на любую тему, а также рекламу.

Сенсорный информационный терминал и специальное программное обеспечение INVA TOUCH – комплексное информационное решение, ориентированное на все категории посетителей учреждения – в том числе на посетителей с различными формами инвалидности (рис. 5).



Рис. 5. Варианты информационных терминалов

Общие требования безопасности при эксплуатации технических средств обеспечения доступности:

1. В организации социального обслуживания к использованию технических средств обеспечения доступности допускаются лица не моложе 18 лет, прошедшие все виды медицинского освидетельствования и инструктажей по основной работе (должности) в учреждении.

2. Работник, который обслуживает техническое средство обеспечения доступности постоянно, должен пройти обучение, с ним проводится первичный инструктаж на рабочем месте и повторный инструктаж не реже одного раза в 6 месяцев. Если обслуживание технического средства обеспечения доступности носит разовый характер, с работником проводится целевой инструктаж. Инструктаж должен проводить и оформлять по установленной форме специалист по охране труда либо работник учреждения, на которого приказом руководителя возложены обязанности по охране труда.

3. Работник, обслуживающий технические средства обеспечения доступности, должен иметь элементарные технические знания об используемых средствах, а именно:

- изучить эксплуатационную документацию на оборудование, особое внимание обратить на инструкцию по эксплуатации и меры предосторожности при работе;

- отчетливо представлять опасность электрического тока, вероятность воздействия тока при использовании конкретного технического средства;

- ознакомиться со всеми предупреждающими надписями и знаками на задних панелях технических средств.

4. Помещения, в которых используются ТС, должны соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, требованиям электро- и пожаробезопасности.

5. Работники учреждения, использующие ТС, должны безукоризненно знать и выполнять требования двух инструкций: инструкции по пожарной безопасности и инструкции по первой доврачебной помощи, которые действуют в учреждении.

6. Лица, допущенные к использованию технических средств, должны соблюдать правила внутреннего распорядка, установленный режим труда и отдыха.

7. При использовании ТС возможно воздействие следующих опасных и вредных факторов:

- электро- и пожароопасность;
- зрительное напряжение;
- частая переадаптация органа зрения при использовании проекционной аппаратуры;

- психическое напряжение;

- ответственность.

8. При несчастном случае лицо, работающее с ТС, после оказания первой доврачебной помощи пострадавшему должно немедленно сообщить о событии непосредственному руководителю, а в случае его временного отсутствия – руководителю или лицу, его заменяющему.

9. На получателя услуг в случае нарушения требований безопасности и правил поведения при использовании ТС может быть наложено дисциплинарное взыскание. Со всеми получателями услуг, использующими ТС, проводится внеплановый инструктаж.

10. К лицам, обслуживающим ТС, в случае несоблюдения требований безопасности могут быть применены, в зависимости от последствий нарушения, различные виды ответственности, установленные законодательством РФ.

2.2.3. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушения слуха, зрения, умственного развития

Доступность информации – одно из главных условий при создании доступной среды для инвалидов всех категорий. Данное условие регламентировано не только государственной программой, но и рядом нормативных документов и законов Российской Федерации

Единая формула доступности информации для всех категорий инвалидов представлена на рис. 6.



Рис. 6. Единая формула доступности информации

Информирование инвалидов в организации социального обслуживания преследует две основные цели:

- 1) информирование получателей услуг о деятельности организации социального обслуживания, правилах, порядке предоставления услуг;
- 2) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Информирование получателей услуг о деятельности организации социального обслуживания, правилах, порядке предоставления услуг.

Основными требованиями к информированию получателей услуг (законных представителей), в том числе инвалидов, о деятельности организации социального обслуживания, правилах, порядке предоставления услуг являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование осуществляется уполномоченными работниками учреждения (организации социального обслуживания) следующими способами:

- при личном обращении;
- посредством телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, публикаций в средствах массовой информации и официальном сайте;
- посредством размещения на информационном стенде.

Специалисты, осуществляющие прием и консультирование граждан по вопросам предоставления услуги (по телефону, при личном обращении), ведут беседу корректно, подробно в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам в пределах своей компетенции. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Время разговора по телефону не должно превышать 15 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, следует переадресовать (перевести) телефонный звонок другому

должностному лицу, либо сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить гражданину оставить контактные данные для направления ответа на вопрос.

Согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письменные обращения, включая обращения в электронном виде, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив направившего обращение о таком продлении.

Задача обеспечения доступа разных категорий инвалидов ко всему объему информации и всем формам ее представления, развитие технологий тифлокомментирования, субтитрирования и/или сурдоперевода и пр. в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий определена приказами Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 25.04.2014 № 108 «Об утверждении методических рекомендаций об особенностях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий»; от 30.11.2015 № 483 «Об установлении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в сети «Интернет».

При размещении сведений в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, публикаций в средствах массовой информации и официальном сайте следует руководствоваться требованиями Международного стандарта доступности веб-контента WCAG 2.0 и рекомендациями по разработке качественных веб-сайтов государственных учреждений с учетом требований доступности для инвалидов и ГОСТ Р 52872–2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

При использовании для информирования граждан информационного стенда необходимо размещать его в легко доступных и хорошо освещенных местах, удобном для осмотра инвалидами месте, на удобной для восприятия высоте (для инвалидов-колясочников – это 0,8–1,35 м), информация на стенде представляется крупным легко читаемым шрифтом или имеются средства оптической коррекции.

Для удобства инвалидов следует предусмотреть альтернативные способы получения информации, размещенной на стендах: информационных стойках, папках; оборудовать специальное место доступа к компьютеру с информацией о деятельности организации социального обслуживания.

Информация на стенде размещается в соответствии со статьей 13 ФЗ от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, производится с учетом ограничений их жизнедеятельности.

При размещении носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, следует:

- обеспечить непрерывность информации (на всех путях движения инвалидов), своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения;
- предусматривать возможность получения информации как о предоставляемых услугах (перечне и порядке предоставления), так и о размещении и назначении функциональных элементов на объекте, о расположении путей эвакуации, в том числе предупредить об опасности в экстремальных ситуациях.

Системы средств информации должны быть комплексными – для всех категорий инвалидов (визуальными, звуковыми, тактильными).

Знаки и символы должны быть идентичными в пределах здания, комплекса сооружений, района расположения объектов; они должны соответствовать нормативным документам по стандартизации. Комплекс знаков и указателей считается понятным и эффективным, если он позволяет посетителям с ограничениями зрения или слуха, другими нарушениями восприятия информации легко ориентироваться в пространстве и достигать зоны оказания услуг без необходимости задавать вопросы или прибегать к посторонней помощи.

Информативность обеспечивает разностороннюю возможность своевременного получения, осознания информации и соответствующего реагирования на нее.

Требования критерия информативности включают в себя:

- использование средств информирования, соответствующих особенностям различных групп потребителей;
- своевременное распознавание ориентиров в архитектурной среде общественных зданий;
- точную идентификацию своего места нахождения и мест, являющихся целью посещения;
- возможность эффективной ориентации – как в светлое, так и в темное время суток;
- возможность иметь непрерывную информационную поддержку на всем пути следования по зданию.

Размещение и характер исполнения элементов информационного обеспечения должны учитывать:

- расстояние, с которого сообщение может быть эффективно воспринято;
- углы поля наблюдения, удобные для восприятия зрительной информации;
- ясное начертание и контрастность, а при необходимости – рельефность изображения;
- соответствие применяемых символов или пластических приемов общепринятому значению;
- исключение помех восприятию информационных средств (бликование указателей, слепящее освещение, совмещение зон действия различных акустических источников, акустическая тень).

Для информирования инвалидов с нарушениями функций зрения особую роль играют акустические устройства и тактильные средства информации.

К акустическим устройствам и средствам информации относятся: звуковые маячки; шумовые индикаторы; средства звуковоспроизведения, речевые синтезаторы, индукционная петля и другие электроакустические (звукоусиливающие) приспособления.

Применяемая звуковоспроизводящая техника должна соответствовать требованиям ГОСТ 24214–80 Связь громкоговорящая. Термины и определения и воспроизводить в автоматизированном режиме музыкальные, шумовые и речевые сообщения. Следует применять приборы и устройства, частота, длительность и интервал звукового сигнала которых соответствуют требованиям действующих нормативных документов. Не рекомендуется размещать акустические устройства так, чтобы зоны их действия перекрывали друг друга, создавая звуковые помехи. Ограничение зон действия может выполняться путем помещения устройств в ниши или за экраны, препятствующие распространению воспроизводимых звуков в нежелательном направлении.

Тактильные средства информации – это все поверхности, информирующие незрячего о местонахождении, назначении определенного объекта, предупреждающие об опасностях и направляющие незрячего в нужном направлении. К тактильным средствам информации относятся брайлевские дорожки, поручни с тактильными указателями, таблички с информацией, написанной шрифтом Брайля около дверей кабинетов, на средствах связи, на дверных ручках, рычагах.

Тактильные средства информации могут быть сделаны в виде схем зданий, в виде брайлевских досок, расположенных у входов в здания с информацией об объектах, состоящих из комбинаций плоскочечатного шрифта, шрифта Брайля и звукового сигнала.

Мнемосхема – тактильно-рельефное табло, представляющее собой схему движения по кабинетам в учреждении.

Оптимальная высота размещения тактильной информации – 0,6–1,1 м, а в зоне путей движения – 1,2–1,6 м. Тактильные информирующие поверхности должны быть безопасны для рук, а размещенные в плоскости пола тактильные поверхности не должны усложнять условия движения других людей, они служат вспомогательным средством для передвижения инвалидов.

Знаковые средства отображения информации (предупреждающие знаки, пиктограммы, таблички и наклейки), с помощью которых инвалиды получают информацию о доступности объектов, делаются контрастными по цвету и тактильными с выпуклыми буквами или шрифтом Брайля.

Все объекты, оснащенные специальной техникой для инвалидов, должны быть снабжены международными знаками доступности. Знаки выполняются в специальном рельефном формате, доступном для незрячих людей. Дизайн знаков – высококонтрастный, что позволяет видеть их слабовидящим получателям услуг. Указатели и вывески выполняются в специальном рельефном формате, текст на них дублируется шрифтом Брайля, доступном для незрячих людей. Знаки размещаются на высоте 1,35 метра.



Рис. 7. Знаковые средства отображения информации

Требования к средствам отображения информации, с помощью которых инвалиды получают наощупь информацию о доступности объектов, схемах перемещения, путях эвакуации и пр., определены ГОСТ Р 52131–2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования.

Для информирования инвалидов с нарушениями слуха наиболее ценную и качественную информацию можно разместить на плакатах. Так как инвалиды данной категории воспринимают информацию в основном зрительно, этот вид визуальной информации играет особую роль и служит для более полного осмысления информации, важно соблюдать следующие правила:

- форма плаката – квадрат или прямоугольник;
- заголовок и основной текст должны быть написаны крупными легко читаемыми буквами;
- не рекомендуется делить слова на части;
- иллюстрации (фигуры) должны быть хорошо видны, т. к. они служат для того, чтобы разъяснить трудные понятия;
- не следует соединять текст с иллюстрацией;
- между словами в тексте должен быть широкий пробел;
- расположение букв должно быть симметричным;
- особенно важную информацию можно поместить в рамку контрастного цвета;
- графическое изображение следует размещать в левой части плаката;
- графическое изображение должно обеспечивать быстрое восприятие смыслового значения;

- определенному смысловому значению должно соответствовать одно графическое изображение, чтобы исключить путаницу;
- не следует нарушать естественные пропорции изображения;
- силуэтное изображение предпочтительнее контурного.

С целью обеспечения доступности услуг для инвалидов с нарушениями слуха Ханты-Мансийским региональным отделением Общероссийской организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» разработан проект «Визуальная информационная поддержка для слабослышащих и глухих граждан» (тел. 8 (950) 517-00-46). Услуги для граждан, находящихся на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, оказываются бесплатно.

Консультанты службы поддержки, владеющие жестовым языком, помогают слабослышащим людям поддерживать связь с внешним миром. Нуждающиеся в подобных консультациях через диспетчеров службы могут оформить документы для получения государственных услуг, записаться к врачу, оставить заявки коммунальщикам, а также вызвать службы экстренной помощи. Сотрудники службы также готовы передать сообщение от обратившегося любому слышащему абоненту, например, родственнику или представителю органа власти.

Воспользоваться услугами операторов службы поддержки можно двумя способами. Один из них – это общение через веб-камеру. Можно совершить видеозвонок на адрес Skype: xmao-vog86. Кроме того, свое обращение можно направить по электронной почте на адрес: vog.xmao-ugra@mail.ru.

График работы службы «Визуальной информационной поддержки для слабослышащих и глухих граждан»: с 9 до 18 часов, перерыв с 13 до 14 часов, выходной: суббота, воскресенье.

2.2.4. Способы подписания инвалидами документов, в том числе заявлений

При обращении инвалида в организацию социального обслуживания 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 ФЗ 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 учреждение, предоставляющее услугу, сможет на основании статьи 6 ФЗ «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 предоставляемое с помощью средства механического копирования.

Такая возможность предусмотрена статьей 14.1. ФЗ от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «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 ФЗ № 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 ФЗ от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

В целях реализации указанного права инвалид по зрению представляет:

- 1) документ, удостоверяющий личность;
- 2) нотариальное свидетельство об удостоверении тождественности собственноручной подписи инвалида по зрению с факсимильным воспроизведением его собственноручной подписи, выданное в порядке, установленном законодательством о нотариате;
- 3) справку, подтверждающую факт установления инвалидности по зрению 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 РФ 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 РФ 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.

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.

2.3. Тема 3. Правила эффективной коммуникации с различными категориями инвалидов, технология сопровождения инвалидов различных категорий

2.3.1. Правила эффективной коммуникации с различными категориями инвалидов

Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

Правила общения с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, с нарушением опорно-двигательного аппарата (К, О):

Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

Не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на ваш взгляд предназначенные для ее подъема. Это может быть небезопасно и грозит складыванием коляски или ее поломкой, а для инвалида – падением.

Будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в вашей организации социального обслуживания дольше, чем обычные посетители.

Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

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

Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

При разговоре расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т. п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Правила общения с инвалидами с нарушениями зрения (С):

Нарушение зрения имеет много степеней. Помимо тотально незрячих есть инвалиды с остаточным зрением, некоторые могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя. Представляя незрячего зрячему и наоборот, подскажите, в какую сторону человек должен повернуться.

При разговоре с незрячим не избирайте посредником его сопровождающего или родственников, а обращайтесь непосредственно к нему. Обычно инвалид по зрению хорошо слышит.

Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

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

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

Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

В разговоре с незрячими не избегайте выражений, основанных на визуальных впечатлениях. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать. Избегайте выражений «пощупайте», «я отведу Вас». Лучше будет: «посмотрите», «я схожу с Вами» и т. п.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Ручка находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Ручка находится слева от Вас». Употребляйте слова «справа», «слева», «впереди» и т.д. Слово «там» ничего не означает для незрячего человека.

Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

Правила общения с инвалидами с нарушением слуха (Г):

По данным Всемирной федерации глухих, число неслышащих людей в мире около 70 миллионов или 0,1 процента населения, однако лиц со сниженным слухом, например, по возрасту, значительно больше – до 10 %. Причины, приводящие к частичной или полной потере слуха, бывают различными – болезнь, травма, применение антибиотиков, наследственная предрасположенность. Если у человека имеется остаточный слух, его называют слабослышащим, а в случае практически полного отсутствия слуха относят к глухим.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

Один из способов общения инвалидов с нарушениями слуха – зрительное восприятие устной речи говорящего, которое принято называть чтением с губ. Но не все неслышащие могут хорошо воспринимать речь по губам. Обычно понимание речи с губ достигает максимум 60 % достоверности.

Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

Для неслышащих очень важен визуальный контакт, то есть ваше лицо должно быть обращено к глухому собеседнику, должен быть контакт «глаза – в глаза». Если вы отводите глаза, то это может восприниматься как нежелание общаться, обида или пренебрежение.

Во время разговора ваше лицо и рот не должны быть прикрыты руками, чтобы инвалид с нарушением слуха мог видеть артикуляцию ваших губ, лицо должно быть хорошо освещено. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

Следует использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. При общении с инвалидом по слуху необходимо учитывать его особенности восприятия речи.

Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом

случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Если вы видите, что вас не понимают, то лучше написать то, что хотели сказать. Но не следует писать и говорить одновременно, ведь неслышащий не видит в это время вашего лица и губ. Однако надо помнить, что для ряда неслышащих людей письменное общение также может представлять проблему, ведь для некоторых из них, как для иностранцев, русский язык не является родным языком.

Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

Часто инвалиды по слуху используют дополнительные средства общения, такие как дактилология (ручная азбука), калькирующая жестовая и словесная речь в письменной или устной форме. Слепоглухие используют особые способы общения – дермография (письмо на ладони), система Лорма, система Брайля, визуальная и контактная дактилология и национальный жестовый язык – визуальный и контактный язык жестов.

Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Правила общения с инвалидами с нарушениями умственного развития (У):

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

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

Обращайтесь непосредственно к человеку.

Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

Правила общения с людьми с психическими проблемами:

Психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила общения с людьми, испытывающими затруднения в речи:

Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах.

Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

2.3.2. Сопровождение людей, передвигающихся на инвалидных креслах

При появлении на входе инвалида на кресле-коляске следует выяснить цель его посещения, для решения какой проблемы он посетил данный объект и пр. При этом следует обращаться к самому инвалиду, а не сопровождающему его лицу. Для лучшего контакта наклонитесь, чтобы ваши глаза были на одном уровне.

Следует рекомендовать инвалиду на кресле-коляске воспользоваться приспособленным путем движения на объекте (указать расположение лифтов, подъемников, пандусов) к целевому месту посещения. Сообщите ответственному за организацию сопровождения и оказание помощи о появлении на входе инвалида на кресле-коляске.

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.

Катить коляску следует плавно, учитывая состояние поверхности дороги или тротуара. В случае если передние колеса коляски «наткнутся» на препятствия (попадут в ямку или расщелину), ни в коем случае нельзя толкать коляску вперед. Это неминуемо приведет к тому, что человек выпадет из коляски на землю. Сопровождающий должен катить коляску, держась за ручки, но не опираясь на них. Некоторые модели колясок, особенно активные, легко переворачиваются назад при малейшем нажиме на ручки.

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

Особую сложность представляет преодоление бордюров и препятствий, спуск и подъем по пандусу. Пандус – это наклонная поверхность для вертикального передвижения людей на инвалидных креслах. при перемещении по пандусу очень важно учитывать его уклон, который не должен превышать 1:12. При таком уклоне пандуса передвижение

по его поверхности является безопасным удобным и не требует значительных физических усилий со стороны ассистента.

Перемещение по пандусу с уклоном более 1:6 категорически не рекомендуется, так как это может привести к получению травм как человека, передвигающегося на инвалидном кресле, так и самого сопровождающего.

Если человек, передвигающийся на инвалидном кресле, поднимается по нормативному пандусу самостоятельно, то сопровождающий должен идти сзади коляски, располагая руки рядом с ручками коляски для предотвращения опрокидывания коляски назад.

Если человек, передвигающийся на инвалидном кресле, спускается по нормативному пандусу вниз, то сопровождающий должен идти рядом сбоку инвалидного кресла, не препятствуя движению коляски, но при этом предотвращая возможность выпадения человека из инвалидного кресла.

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 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) следует помочь инвалиду одеться в гардеробе и покинуть помещение 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 следует знать, сколько присутствует инвалидов на кресле-коляске в здании, на каких этажах они находятся. Эта информация необходима при чрезвычайной ситуации.

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

2.3.3. Сопровождение инвалидов с нарушениями зрения

При появлении на входе инвалида с нарушениями зрения (в темных очках, с белой тростью) следует выяснить цель его посещения, для решения какой проблемы он посетил данный объект и пр.

Предложите незрячему или слабовидящему получателю услуг взяться за ваши локоть или предплечье. Не забудьте поинтересоваться, с какой стороны ему лучше идти,

порой это важно, ведь он может быть как правой, так и левой. Рекомендуйте ему держать свою руку легко, чтобы не сковывать ваши движения, но и достаточно надежно, чтобы не отстать. В таком положении он может следовать за вами на расстоянии полшага, повторяя все ваши повороты, подъемы и спуски. Соответственно, вторая рука сопровождаемого останется свободной. Он сам принимает решение, нести ли в ней какие-либо вещи, предметы или использовать для ориентирования. Сопровождаемому вами человеку необходимо давать определенную свободу, и тогда передвижение с ним будет значительно легче.

В узких местах и проходах, в том числе в дверных проемах, где удобнее проходить один за другим, сопровождающий должен идти первым. Он отводит руку назад, а незрячий несколько вытягивает свою руку и следует на расстоянии одного полного шага, чтобы не наступать спутнику на пятки. Когда сопровождающий встает в обычную позу, сопровождаемый знает: далее путь свободен – и занимает свое место в полушаге от сопровождающего.

Двери могут открываться налево и направо, от себя и на себя. Сопровождаемому следует открывать дверь и проходить первым, проводя за собой незрячего. Следует помнить, что человек, имеющий ограничения зрения, может столкнуться с кем-то за дверью, если вы пропустили его вперед себя. В случае, когда дверь удерживается пружиной или слишком тугим доводчиком, следите за тем, чтобы она не ударила незрячего человека в лицо, ведь он не сможет увидеть ее и защититься рукой.

При входе в помещение или выходе из него сопровождающий открывает дверь, а незрячий свободной рукой закрывает ее, не теряя при этом контакта с сопровождающим.

Неопытный человек, предлагающий свою помощь, иногда берет незрячего или слабовидящего под руку и ведет его впереди себя. Это ошибка сопровождения. В подобном положении человек с низким уровнем зрительного восприятия чувствует себя неуверенно, ему приходится первым встречаться с неожиданными препятствиями на пути. В их числе и приоткрытые двери, и неровности дорожного или полового покрытия, и случайно оставленные посторонние предметы. Любое из них несет риск травмы.

Сопровождаемый человек всегда внимательно следит даже за незначительными изменениями положения руки ведущего. Старайтесь не делать рывков или резких движений. Перед препятствием, как правило, ритм шагов сопровождающего нарушается. Это позволяет сопровождаемому определить близость препятствия.

Не забывайте заранее предупреждать сопровождаемого человека о находящихся на пути следования препятствиях и перепадах высоты. Особое внимание уделяйте контролю встречи с любыми нависающими предметами.

Если возникла необходимость повернуть или обогнуть препятствие, не тяните сопровождаемого за руку – для него это, как правило, очень неудобно. Корректно сделать легкий нажим на руку в нужную сторону и предупредить человека голосом о предстоящем маневре. Если по какой-либо причине возникает необходимость на время сменить руку, то сопровождающий остается стоять на месте, а незрячий или слабовидящий, не теряя контакта с ним, обходит его.

При подъеме или спуске по лестнице сопровождающий должен всегда опережать человека с низким зрением на ступеньку. Если у лестницы есть перила, следует при

спуске предложить сопровождаемому воспользоваться этой дополнительной опорой и в случае согласия положить его руку на них. Спускаясь с лестницы, незрячий придерживается за перила, не теряя одновременно контакта со своим спутником. При подъеме ситуационный помощник придерживается за перила, а сопровождаемый идет рядом с ним.

Когда сопровождающий достигает лестничной площадки, его рука, с которой соприкасается незрячий, выравнивается, что говорит ведомому о завершении спуска или подъема.

Подходить к лестнице надо под прямым углом. Передвигаться при спуске с лестницы или подъеме необходимо перпендикулярно ступеням. При спуске в целях безопасности надо принять строго вертикальное положение, перенеся центр тяжести собственного тела на пятки. При подъеме слегка наклоняйтесь вперед, перенося центр тяжести собственного тела на пальцы ног.

При спуске с лестницы сопровождающий должен повернуть в сторону коридора или улицы лишь после того, как сойдет с последней ступеньки. Если он сделает это раньше, человек с низким зрением, предположив, что лестница уже кончилась, может оступиться.

Перед тем, как сойти со ступеньки, подняться на ступеньку или бордюр тротуара, следует приостановиться и предупредить сопровождаемого: «Ступеньки вниз!», «Бордюр вверх!».

Помните, что вы должны контролировать расширившееся пространство на пути движения, чтобы не задеть встречного человека, выступ стены, стол и тому подобное.

Привыкнув к манере сопровождения, ведомый вами человек начинает откликаться уже на незначительные предупредительные движения. Отпадает необходимость в устных предупреждениях. Однако помните, что подобная слаженность движений крайне редко приходит с первой встречи.

Усаживая незрячего человека на стул или в кресло, вы должны подвести его к креслу или к стулу, положить его руку на спинку стула или подлокотник кресла. Это поможет человеку скоординировать свои движения и сесть максимально удобно. Если же сопровождаемого усаживают за стол, то по положению стула он может сам определить, где находится стол. Держась одной рукой за спинку стула, другую он слегка вытянет вперед до соприкосновения со столом, затем, если потребуется, немного отодвинет стул и уверенно сядет.

Подходя к стульям или креслам, расположенным вдоль стены, сопровождающий вместе со своим спутником поворачивается спиной, чтобы он через соприкосновение телом мог почувствовать, что стоит к ним вплотную и может спокойно сесть.

Передавая документы незрячему человеку отдавайте их по одному, четко называйте каждый документ.

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

Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать.

Читающий зрячий является «глазами» незрячего. Он внимательно читает все: названия, даты, комментарий, документы – от заголовка до конца, ничего не пропуская, не объясняя редко употребляемые или иностранные слова. Если будет необходимо, незрячий сам попросит об этом. Читающий должен воздерживаться от комментариев прочитанного.

Не заменяйте чтения пересказом содержания. Это особенно относится к документам, под которыми незрячий должен поставить свою подпись. Помните, что инвалидность не освобождает инвалида по зрению от ответственности, установленной законом.

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

Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях регламентируются нормативными документами, перечисленными в теме «Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг» в разделе «Нормативные документы, устанавливающие требования безопасности».

Особое внимание стоит уделить эвакуации лиц с ограниченными возможностями. По инструкции, для эвакуации маломобильной группы населения также предъявляются особые требования. Так, при расчетах требований пожарной безопасности на плане здания учитывается необходимость проектирования зон безопасности. Они необходимы при эвакуации пожилых, инвалидов и других лиц с ограничениями в передвижении, которые из-за низкой скорости и высокой утомляемости могут не успеть вместе с людским потоком быстро покинуть здание. Любое перемещение пострадавшего при пожаре травматично для него, так как может вызвать дополнительные страдания и ухудшить его состояние. Быстрая неподготовленная эвакуация допустима, только если его жизни угрожает непосредственная опасность. Если есть возможность, транспортировку лучше производить с помощью нескольких человек.

Эвакуация нетранспортабельных и МГН представляет особую сложность. Задача эвакуации немобильных людей по лестнице, а также людей, передвигающихся на креслах-колясках, до сих пор фактически не решена, поэтому ведется разработка устройств, позволяющих транспортировать инвалидов-колясочников и немобильных граждан по лестницам, не прибегая к переноске их на руках. В этом случае эффективным является использование специального приспособления – эвакуационного стула. Такие устройства массово используются за рубежом. Эвакуационный стул (рис. 8) представляет собой специальное кресло, приспособленное для движения как по горизонтальному пути, так и по лестнице. Его преимуществами являются: высокая скорость передвижения, доступность для женщин, необходимость только одного ассистента для обеспечения передвижения.



Рис. 8. Кресло для безопасного спуска и подъема по лестнице

Основными правилами эвакуации граждан в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях являются следующие: в случае возникновения пожара, действия работников организаций и привлекаемых к тушению пожара лиц, в первую очередь, должны быть направлены на обеспечение безопасности пребывающих в здании людей, их эвакуацию и спасение.

Сотрудники организации при возникновении пожара обязаны:

- немедленно сообщить об этом по телефону в пожарную охрану (при этом необходимо четко назвать адрес объекта, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию);
- задействовать систему оповещения людей о пожаре;
- поставить в известность руководителя организации;
- принять участие в организации эвакуации людей, используя для этого имеющиеся силы и средства, тушении пожара и сохранности материальных ценностей.

Руководитель объекта (лицо его замещающее), дежурный персонал (в ночное время) обязан:

- продублировать сообщение о возникновении пожара в пожарную охрану и поставить в известность вышестоящее руководство;
- проверить включение в работу автоматических систем противопожарной защиты (оповещения людей о пожаре, пожаротушения, противодымной защиты);
- отключить электроэнергию (за исключением систем противопожарной защиты), остановить работу систем вентиляции, выполнить другие мероприятия, способствующие предотвращению развития пожара и задымления помещений здания;
- прекратить все работы в здании, кроме работ, связанных с мероприятиями по ликвидации пожара;
- с учетом обстановки определить наиболее безопасные пути эвакуации и выходы, обеспечивающие возможности эвакуации в безопасную зону в кратчайший срок;
- исключить условия, способствующие возникновению паники;
- организовать силами персонала эвакуацию находящихся в учреждении людей;
- во избежание распространения огня и дыма в смежные помещения воздержаться от открывания окон и дверей, а также от разбивания стекол. Покидая помещение или здание, следует закрывать за собой двери;

- эвакуацию следует начинать из помещения, в котором возник пожар и смежных с ним помещений, которым угрожает опасность распространения огня и продуктов горения;

- в первую очередь следует организовать эвакуацию людей, не способных передвигаться и ориентироваться без посторонней помощи;

- тщательно проверить все помещения для исключения возможности пребывания людей в опасной зоне, в том числе детей, спрятавшихся под кроватями, в шкафах и т.д.;

- осуществить сверку списочного состава с фактическим наличием эвакуированных из учреждения;

- выставить посты безопасности для исключения возможности возвращения эвакуированных в здание;

- удалить за пределы опасной зоны всех работников, не участвующих в тушении пожара;

- осуществить общее руководство по тушению пожара (с учетом специфических особенностей объекта) до прибытия подразделения пожарной охраны;

- обеспечить соблюдение требований безопасности работниками, принимающими участие в тушении пожара;

- одновременно с тушением пожара организовать эвакуацию и защиту материальных ценностей;

- организовать встречу подразделений пожарной охраны и оказать помощь в выборе кратчайшего пути для подъезда к очагу пожара;

- сообщить подразделениям пожарной охраны, привлекаемым для тушения пожаров и проведения связанных с ними первоочередных аварийно-спасательных работ сведения о конструктивных и технологических особенностях объекта, прилегающих строений и сооружений; имеющихся водоисточниках; наличие в здании людей; количестве и пожароопасных свойствах хранимых и применяемых на объекте веществ, материалов, изделий и сообщение других сведений, необходимых для успешной ликвидации пожара.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Декларация о правах инвалидов [Электронный ресурс] : принята Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 3447 09.12.1975. – Режим доступа : http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/disabled.shtml. – Загл. с экрана.
2. Конвенция о правах инвалидов и Факультативный протокол к ней [Электронный ресурс] : принята резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 61/106 от 13.12.2006. – Режим доступа : http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml. – Загл. с экрана.
3. Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.
4. Федеральный закон Российской Федерации 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» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.
5. Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.
6. Федеральный закон Российской Федерации от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.
7. Федеральный закон Российской Федерации от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.
8. Указ Президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1156 «О мерах по формированию доступной для инвалидов среды жизнедеятельности» [Электронный ресурс] / Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.
9. Указ Президента Российской Федерации от 01.07.1996 № 1011 «О мерах по обеспечению государственной поддержки инвалидов» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.
10. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.
11. Постановление Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.
12. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.09.2007 № 608 «О порядке предоставления инвалидам услуг по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу)» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

13. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»)» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

14. Постановление Правительства Российской Федерации от 01.12.2015 № 1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2020 годы» [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

15. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.04.2014 № 108 «Об утверждении методических рекомендаций об особенностях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий». – Режим доступа : <http://www.minsvyaz.ru/ru/documents/4261/>. – Загл. с экрана.

16. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 30.11.2015 № 483 «Об установлении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в сети «Интернет» // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

17. Приказ Министерства труда Российской Федерации от 16.11.2015 № 871н «Об утверждении профессионального стандарта «Сопровождающий инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья и несовершеннолетних» // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

18. Приказ Министерства труда Российской Федерации от 17.10.2016 № 575н «Об утверждении профессионального стандарта «Тифлосурдопереводчик» // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

19. ГОСТ Р 50918–96. Устройства отображения информации по системе шрифта Брайля. Общие технические условия. – М. : Госстандарт России : Изд-во стандартов, 1997. – 11 с. – (Государственные стандарты Российской Федерации).

20. ГОСТ Р 51671–2000. Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности. – М. : Госстандарт России : Изд-во стандартов, 2001. – 23 с. – (Государственные стандарты Российской Федерации).

21. ГОСТ Р 52131–2003. Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования. – М. : Госстандарт России, 2001. – 8 с. – (Государственные стандарты Российской Федерации).

22. ГОСТ Р 51079–2006. Технические средства реабилитации людей с ограничениями жизнедеятельности. Классификация. – М. : Госстандарт России, 2006. – 76 с. – (Государственные стандарты Российской Федерации).

23. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. = параметры доступности содержимого интернет-ресурса : [международный стандарт : рекомендации W3C от 11 декабря 2008 г.] // Режим доступа: <http://www.wcag.ru/guidelines/wcag20.html>. – Загл. с экрана.

24. ГОСТ Р 52872–2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению. – М. : Стандартинформ, 2014. – 45 с. – (Национальный стандарт Российской Федерации).

25. ГОСТ Р 52874–2007. Рабочее место для инвалидов по зрению специальное. Порядок разработки и сопровождения. – М. : Стандартинформ, 2014. – 9 с. – (Национальный стандарт Российской Федерации).

26. ГОСТ Р 52875–2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования. – М. : Стандартинформ, 2014. – 7 с. – (Национальный стандарт Российской Федерации).

27. ГОСТ Р 56832–2015. Шрифт Брайля. Требования и размеры. – М. : Стандартинформ, 2016. – 6 с. – (Национальный стандарт Российской Федерации).

28. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения : СНиП 35-01-2001. : утв. Приказом Министерства регион. развития РФ от 27.12.2011 № 605 // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

29. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам : СП 35–102-2001 // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

30. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения : СП 136.13330.2012 : утв. Приказом Федерального агентства по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству от 27.12.2012 № 119/ГС // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

31. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Общие здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования : СП 138. 13330.2012 : утв. приказом Госстроя России от 27.12.2012 №124/ГС // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

32. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Учреждения социального обслуживания маломобильных групп населения. Правила расчета и размещения : СП 141.13330.2012 : утв. приказом Госстроя России от 27.12.2012 № 121/ГС // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

33. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Центры и отделения гериатрического обслуживания. Правила проектирования : СП 144.13330.2012 : утв. приказом Госстроя России от 27.12.2012 № 131/ГС // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

34. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Дома-интернаты. Правила проектирования : СП 145.13330.2012 : утв. приказом Госстроя России от 27.12.2012 № 132/ГС // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

35. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Геронтологические центры, дома сестринского ухода, хосписы. Правила проектирования : СП 146.13330.2012 : утв. приказом Госстроя России от 27.12.2012 № 133/ГС // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

36. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Здания для учреждений социального обслуживания. Правила реконструкции : СП 147.13330.2012 : утв. приказом Госстроя России от 27.12.2012 № 134/ГС // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

37. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Помещения в учреждениях социального и медицинского обслуживания. Правила проектирования : СП 148.13330.2012 : утв. приказом Госстроя России от 27.12.2012 № 135/ГС // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

38. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями : СП 149.13330.2012 : утв. приказом Госстроя России от 27.12.2012 № 113/ГС // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

39. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Дома-интернаты для детей-инвалидов. Правила проектирования : СП 150.13330.2012 : утв. приказом Госстроя России от 27.12.2012 № 136/ГС // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

40. Свод правил. Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения : СП 35–101–2001. – 78 с. // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана.

41. Свод правил. Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных посетителей : СП 31–102–99 / Гос. ком. Рос. Федерации по стр-ву и жил.-коммун. комплексу // Справочно-правовая система «Гарант». – Загл. с экрана..

42. Исследование обеспечения доступности интернет-ресурсов Рунета для людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). – Режим доступа : https://perspektiva-inva.ru/userfiles/download/Accessibility_of_Runet_2013.pdf. – Загл. с экрана.

43. Как сделать веб-сайт дружелюбным к людям с ограничениями по зрению. – Режим доступа : – <http://www.ifap.ru/pr/2009/090916a.htm>. – Загл. с экрана.

44. Леонтьева, Е. Г. Доступная среда глазами инвалида [Электронный ресурс]. – Режим доступа : – http://aupam.ru/pages/biblioteka/dostupnaya_sreda_glazami_invalida/oglavlenie.html. – Загл. с экрана.

45. Методика сопровождения людей, передвигающихся на инвалидных креслах : методические рекомендации по ассистивному сопровождению людей с физическими ограничениями людей / Харьковская городская общественная организация инвалидов «Креавита» ; авт.-сост. : Е. В. Шингарева, И. А. Ярошенко. – 21 с.

46. 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 / Министерство труда и социальной защиты населения РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.invalidnost.com/pdf/Methodicheskoe_posobie.pdf. – Загл. с экрана.

47. 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.

48. Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг. Часть 2. Организация паспортизации объектов и услуг: оценка состояния доступности, разработка и реализация управленческих решений / авт.-сост. : Т. Н. Шеломанова, М. В. Рохманова – СПб. : АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир», 2016. – 60 с.

49. Методические рекомендации по обучению граждан пожилого возраста и инвалидов мерам пожарной безопасности / Федеральное государственное бюджетное учреждение Всероссийский ордена «Знак почета» научно-исследовательский институт противопожарной обороны МЧС России. – М. : ВНИИПО, 2014. – 279 с.

50. Навстречу незрячему / О. А. Волкова, В. З. Денискина, Н. Л. Числова, Т. С. Шалагина [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://pandia.ru/text/77/477/15352>. – Загл. с экрана.

51. Прудинник, Т. Как правильно вести себя с инвалидами. – Режим доступа: <http://www.interfax.by/article/56700>. – Загл. с экрана.

52. Справочник (методическое пособие) для специалистов учреждений и организаций, предоставляющих ситуационную помощь инвалидам в учреждениях социальной инфраструктуры на основе разработанного кодификатора категорий инвалидности. – СПб. : Федеральное государственное бюджетное учреждение «Санкт-Петербургский научно-практический центр медико-социальной экспертизы, протезирования и реабилитации инвалидов им. Г.А. Альбрехта Федерального медико-биологического агентства». – Режим доступа : http://www.minsoc18.ru/accessible/pilot-project/documents/okazanie_pomoschi.pdf. – Загл. с экрана.

53. Что вы хотели знать о глухих // А. Комарова, В. Паленный. – Режим доступа : <http://www.voginfo.ru>. – Загл. с экрана.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

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

Утверждено приказом

(наименование организации (учреждения))
от « ____ » _____ 20__ г. № ____

1. Цели и задачи

1.1. Настоящее Положение создано для обеспечения условий доступности для инвалидов и других МГН (далее – инвалидов) объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее – Положение), и определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений учреждения (название учреждения) (далее – Учреждение) и получении услуг, предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками Учреждения (далее – сотрудники).

1.2. Положение разработано во исполнение государственной политики в сфере социальной защиты инвалидов в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом 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), приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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» (далее – Порядок), иными нормативными правовыми документами.

1.3. Целью Положения является обеспечение равных возможностей всем гражданам на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых Учреждением без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами Учреждения.

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

а) определение подразделений или должностных лиц, 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 учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

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

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

2. Основные принципы деятельности

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

а) уважение человеческого достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу выбора, 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.

3. Область применения Положения

3.1. Все сотрудники Учреждения должны руководствоваться настоящим Положением и соблюдать его принципы и требования.

3.2. Принципы и требования настоящего Положения распространяются на контрагентов и сотрудников Учреждения, 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.

4. Структура управления деятельностью Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи

4.1. Эффективное управление деятельностью Учреждения, 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 директора, заместителя директора, руководителей структурных подразделений и Сотрудников Учреждения.

4.2. Директор утверждает Положение, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за его эффективной реализацией, а также оценкой результатов реализации Положения в Учреждении.

4.3. Заместитель директора Учреждения отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществляет контроль за его реализацией в Учреждении.

4.4. 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.

4.5. Сотрудники Учреждения осуществляют меры по реализации Положения в соответствии с должностными инструкциями.

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

5. Условия доступности объектов Учреждения в соответствии с установленными требованиями

5.1. Инвалидам должна быть обеспечена возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них; самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью сотрудников Учреждения, предоставляющих услуги, с использованием ими вспомогательных технологий, в том числе сменного кресла-коляски; посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект.

5.2. Должно быть обеспечено сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта.

5.3. Инвалиду должно быть организовано содействие при входе в объект и выходе из него; информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

5.4. Носители информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, в т. ч. надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация, продублированная знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, должны быть размещены с учетом доступности для инвалидов.

5.5. Должен быть обеспечен допуск на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в установленном порядке.

6. Условия доступности услуг Учреждения в соответствии с установленными требованиями

6.1. Сотрудники Учреждения оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий.

6.2. Инвалидам по слуху, при необходимости, должны быть предоставлены услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

6.3. Сотрудники Учреждения, предоставляющие услуги, оказывают иную необходимую инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

6.4. Сотрудниками Учреждения должно быть обеспечено наличие необходимых копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур.

7. Дополнительные условия доступности услуг в Учреждении

7.1. Для инвалидов в обязательном порядке должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств на прилегающих к Учреждению территориях.

7.2. Информация о видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности, их правах и обязанностях должна предоставляться инвалидам бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций их организма.

7.3. Сотрудники Учреждения должны обеспечить сопровождение инвалида при передвижении по территории Учреждения, а также при пользовании услугами, предоставляемыми Учреждением.

8. Ответственность сотрудников Учреждения за несоблюдение требований Положения

8.1. Директор, его заместитель и сотрудники Учреждения, 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.

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

**Перечень должностных обязанностей сотрудников
по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и
услуг в организации социального обслуживания
(примерное)**

Должность	Зона объекта	Примерные функциональные (должностные) обязанности в части обеспечения доступности объектов и услуг инвалидам, а также оказания им помощи
1	2	3
Руководитель (директор) учреждения	Все структурно-функциональные зоны (управленческие, организационно-распорядительные функции)	<p>Организовывать работу по обеспечению доступности для инвалидов зданий, помещений, закрепленной территории учреждения, оказываемых услуг.</p> <p>Утверждать организационно-распорядительные документы и иные локальные акты учреждения по вопросам доступности объектов и услуг, с определением ответственных сотрудников, их должных инструкций и решением вопросов систематического обучения (инструктирования).</p> <p>Организовывать комиссионное обследование и паспортизацию объекта и предоставляемых услуг; утверждать паспорт доступности.</p> <p>Организовывать взаимодействие с различными внешними структурами по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг.</p> <p>Организовывать решение вопросов строительства, реконструкции, капитального и текущего ремонта, а также оснащения учреждения с учетом требований доступности для инвалидов.</p> <p>Осуществлять контроль за выполнением требований доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов; оказанием им необходимой помощи; проведением обучения (инструктирования) работников учреждения по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в соответствии с планом работы организации</p>
Заместитель директора		<p>Организовывать выполнение нормативных правовых, организационно-распорядительных документов вышестоящих организаций, локальных актов учреждения по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, предписаний контролирующих органов.</p> <p>Предлагать на утверждение руководителю учреждения кандидатуры сотрудников структурных подразделений по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов учреждения и предоставляемых услуг.</p> <p>Участвовать в разработке (корректировке), согласовывать и представлять на утверждение руководителю учреждения инструкции по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг</p>

1	2	3
		<p>Организовывать обучение (инструктирование) и проверку знаний сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг. 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.</p> <p>Организовывать работу комиссии по обследованию учреждения и предоставляемых услуг и составлению паспорта доступности для инвалидов объекта и услуг.</p> <p>Участвовать в формировании плана адаптации объекта (объектов) учреждения и предоставляемых услуг для инвалидов.</p> <p>Участвовать в разработке технических заданий на закупку транспортных средств (транспортных услуг) для обслуживания получателей социальных услуг в учреждении с учетом требований доступности для инвалидов.</p> <p>Разрабатывать план-график оснащения учреждения и закупки нового оборудования, включая вспомогательные устройства, технические средства адаптации в целях повышения уровня доступности объекта (объектов) учреждения и условий предоставления услуг с учетом потребностей инвалидов.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов при приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов недвижимого имущества учреждения</p>
<p>Специалист по охране труда, по пожарной безопасности (при наличии)</p>	<p>Все структурно-функциональные зоны (организационные функции)</p>	<p>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 учреждении, при устранении выявленных нарушений или выполнении предписаний контролирующих структур, при разработке мероприятий, направленных на развитие и повышение эффективности работы по курируемому направлению.</p> <p>Участвовать в организации и проведении обучения (инструктирования) персонала – сотрудников учреждения и проверке знаний по курируемому направлению работы с учетом требований доступности (достижимости и безопасности) объектов и предоставляемых услуг, а также при оказании сотрудниками учреждения помощи инвалидам</p>

1	2	3
		Участвовать в разработке и необходимой корректировке должностных инструкций сотрудников, проектов организационно-распорядительных и иных локальных актов учреждения в части курируемого направления работы по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, оказания необходимой помощи инвалидам
Инспектор (специалист) по кадрам	Организационные функции	<p>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 учреждения и обеспечивать ознакомление сотрудников с этими документами.</p> <p>Направлять вновь принятых сотрудников на инструктаж по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи. Готовить представления руководителю учреждения 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</p>
Социолог	Организационные функции	<p>Участвовать в проведении обучения (инструктирования) сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг, с учетом информации, полученной по результатам соответствующих социологических исследований.</p> <p>Вносить предложения по совершенствованию работы организации в части доступности для инвалидов по результатам социологических исследований</p>
Методист	Организационные функции	<p>Организовывать работу по информационно-методическому обеспечению деятельности учреждения с учетом требований доступности для инвалидов.</p> <p>Участвовать в разработке информационных, методических, инструктивных материалов для специалистов по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг, оказания помощи инвалидам.</p> <p>Участвовать в проведении инструктажа сотрудников учреждения по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг на основе подготовленных разработок.</p> <p>Вносить предложения по совершенствованию работы в части доступности для инвалидов учреждения и предоставляемых услуг</p>
Структурные подразделения и сотрудники, предоставляющие социальные услуги потребителям		
Руководитель структурного подразделения	Зона целевого назначения	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)

1	2	3
		<p>Обеспечивать исполнение в подразделении организационно-распорядительных, иных локальных документов учреждения по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им необходимой помощи.</p> <p>Участвовать в разработке (корректировке) должностных инструкций персонала – сотрудников руководимого подразделения по вопросам доступности для инвалидов объекта (занимаемых помещений учреждения и предоставляемых услуг).</p> <p>Участвовать в организации и проведении инструктирования и проверке знаний и умений сотрудников подразделения по вопросам доступности объектов и услуг и оказании помощи инвалидам.</p> <p>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.</p> <p>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 учреждения – для информирования обслуживаемого населения, потребителей услуг, предоставляемых подразделением, с учетом особенностей различных категорий маломобильных граждан.</p> <p>Участвовать в организации и проведении инструктирования, а также в проверке знаний сотрудников структурного подразделения по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг.</p> <p>Проходить инструктирование по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в соответствии с планом работы учреждения.</p> <p>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</p>
<p>Специалист по социальной работе, инструктор по труду,</p>	<p>Зона целевого назначения</p>	<p>Оказывать инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них 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</p>

1	2	3
<p>инструктор по АФК, педагог, воспитатель, другие</p>		<p>Готовить информацию, объявления, инструкции о графике работы специалиста (кабинета) и размещать их на информационном стенде, других информационных устройствах учреждения (подразделения), с учетом требований доступности для инвалидов.</p> <p>Представлять информацию для подготовки объявлений, инструкций, информации о графике работы специалиста (кабинета), о правилах оказания услуг, иных документов, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также с использованием иных способов дублирования.</p> <p>Предоставлять инвалидам бесплатно информацию в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) об их правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.</p> <p>Оказывать услуги инвалидам в различных формах (в случае необходимости и возможности), в том числе с доставкой услуги на дом, к месту пребывания инвалида, в дистанционном формате.</p> <p>Оказывать необходимую помощь инвалидам 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.</p> <p>Осуществлять при оказании услуги, при необходимости, вызов (и допуск) сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, сопровождающих лиц и помощников</p>
<p>Вспомогательный персонал основных подразделений: социальный работник, помощник воспитателя, санитарка, младшая медицинская сестра по уходу</p>	<p>Зона целевого назначения пути перемещения, санитарно-гигиенические помещения Все зоны</p>	<p>Осуществлять сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, на объекте (до места оказания услуги, по путям перемещения к местам сопутствующего обслуживания, включая посещение санитарно-гигиенических помещений).</p> <p>Оказывать помощь инвалидам при поступлении экстренного вызова с закрепленного участка (места стационарного пребывания, санитарно-гигиенического помещения и проч.) самостоятельно либо с вызовом дополнительного вспомогательного персонала, экстренных служб.</p> <p>Оказывать инвалидам помощь в получении информации о правилах предоставления услуги.</p> <p>Участвовать в оказании услуг и (при необходимости) сопровождении инвалидов при оказании помощи на дому, в ином месте пребывания инвалида.</p> <p>Оказывать иную необходимую помощь инвалидам при получении услуг, при получении санитарно-гигиенического и сопутствующего обслуживания, с использованием вспомогательного оборудования и устройств, в том числе помощь в одевании/раздевании, осуществлении личной гигиены, пользовании имеющимся техническими средствами.</p> <p>Осуществлять, при необходимости, вызов сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, вспомогательного персонала.</p>

1	2	3
		<p>Участвовать в подготовке совместно со специалистами информационных материалов о работе подразделения, кабинета, о порядке получения (предоставления) услуг.</p> <p>Участвовать в составлении и оформлении заявок на оснащение подразделения (кабинета) необходимым оборудованием, техническими средствами реабилитации и адаптации, в том числе вспомогательными устройствами для оказания помощи инвалидам при получении услуг, перемещении по объекту, получении информации.</p> <p>Оказывать содействие инвалидам и сотрудникам на иных участках объекта (при необходимости и поступлении вызова со стороны сотрудников) при посадке инвалидов в транспортное средство и высадке из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски, при входе в объект и выходе из него, на иных путях движения</p>
Структурные подразделения и работники, осуществляющие функции обслуживания организации (учреждения)		
Рабочий по комплексному обслуживанию здания	Все зоны	<p>Проводить периодический осмотр и проверку технического состояния обслуживаемого здания, сооружений, оборудования и механизмов, в том числе на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов.</p> <p>Проводить текущий ремонт обслуживаемого здания, сооружений с выполнением всех видов ремонтно-восстановительных работ с учетом требований доступности для инвалидов.</p> <p>Обеспечивать надлежащее размещение (крепление) носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам.</p> <p>Обеспечивать подготовку (оборудование) места для колясочной, для хранения иных технических средств и для ожидания собаки-проводника.</p> <p>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).</p> <p>Обеспечивать наличие и поддержание в рабочем состоянии кнопок вызова персонала, переговорных устройств, иных средств вызова персонала, расположенных на объекте</p>
Рабочий по Благоустройству, уборщик территории (дворник)	Прилегающая территория, входная группа	<p>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.</p> <p>Обеспечивать возможность постоянного пользования стоянкой (парковкой) автотранспортных средств инвалидов, включая их расчистку от осадков и посторонних предметов (в том числе снега и льда).</p> <p>Оказывать содействие инвалиду при движении по территории объекта</p>

1	2	3
Вахтер (сторож)	Входная группа	Оказывать помощь при входе/выходе из здания, в том числе при помощи вспомогательных устройств (переговорного устройства, системы автоматического открывания дверей, сменного кресла-коляски). Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала учреждения для сопровождения инвалида по объекту
Лифтер	Пути перемещения	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
Гардеробщик	Входная группа	Оказывать инвалидам помощь при одевании/раздевании с использованием, при необходимости, вспомогательного оборудования и вспомогательного персонала. Обеспечивать доступ к колясочной для получения сменного кресла-коляски, иных технических средств, а также к месту ожидания собаки-проводника. Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала учреждения для сопровождения инвалида и оказания ему иной помощи на объекте. Содействовать инвалидам в получении необходимой информации в доступной для них форме на своем участке работы
Водитель автомобиля	Прилегающая Территория, входная группа	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. Осуществлять, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала учреждения для оказания помощи инвалиду и сопровождения его по прилегающей территории и по объекту

**Журнал учета проведения обучения (инструктирования)
сотрудников организации социального обслуживания по вопросам,
связанным с обеспечением доступности
для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются,
оказания при этом необходимой помощи (примерная форма)**

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 инструктируемого

Завершающая страница:

В журнале пронумеровано,
прошито и скреплено печатью

_____ листов
(цифрой и прописью)

Руководитель организации

_____ (Ф.И.О.)

« ___ » _____ 20__ г.

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор «Наименование учреждения»

_____ Ф.И.О.

«___» _____ 20__ г.

1. Общая характеристика программы

Программа обучения сотрудников учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи предназначена для обучения (инструктирования) на рабочем месте сотрудников (наименование учреждения). Программа раскрывает современные требования обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, в том числе к оказанию помощи инвалидам.

В настоящее время вопросу обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи уделяется большое внимание как на федеральном, так и на региональном уровнях. Поэтому специалистам организаций социального обслуживания необходимо не только иметь теоретические знания по вопросам обеспечения доступности, но и овладеть основными правилами и приемами оказания инвалидам необходимой помощи. Таким образом, обучение (инструктирование) ориентировано на практическое овладение слушателями компетенций в области оказания инвалидам необходимой помощи при предоставлении услуг, в том числе ситуационной помощи.

Цель: формирование у обучающихся (инструктируемых) системы знаний о теоретических основах обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи; выработка умений и навыков по оказанию необходимой ситуационной помощи инвалидам.

Задачи:

1. Рассмотреть основные понятия в сфере обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг; требования законодательства, нормативных правовых документов.

2. Ознакомиться с правилами и способами информирования инвалидов; порядком взаимодействия сотрудников при предоставлении услуги инвалиду; требованиями безопасности при эксплуатации технических средств обеспечения доступности; правилами эффективной коммуникации с различными категориями инвалидов.

3. Овладеть основными приемами оказания необходимой помощи инвалидам при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, пользования имеющимся оборудованием и вспомогательными устройствами.

В результате освоения программы слушатель должен:

Знать:

- базовые понятия и категории обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг;
- правила и способы формирования доступной среды;
- порядок взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалиду;
- требования безопасности при эксплуатации технических средств обеспечения доступности;
- правила эффективной коммуникации с различными категориями инвалидов;
- правила и порядок эвакуации граждан в экстренных случаях.

Уметь:

- использовать полученные теоретические знания при работе с людьми с инвалидностью, в частности при оказании им необходимой помощи;
- осуществлять качественное и грамотное предоставление услуги инвалиду; безопасное сопровождение инвалидов.

Владеть:

- теоретическими и практическими знаниями в области обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг;
- основными приемами оказания необходимой помощи инвалидам при предоставлении услуги, безопасного сопровождения инвалидов.

Иметь навыки (приобрести опыт):

- определения возможных направлений применения полученных знаний в профессиональной деятельности в целях повышения эффективности мероприятий по обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

Программа обучения сотрудников учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи рассчитана на 10 часов³.

Форма обучения: очная.

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

2. Содержание программы

2.1. Учебно-тематический план

Категория слушателей: работники (наименование учреждения).

Срок обучения: 10 часов.

Форма обучения: очная.

³ Количество часов может быть увеличено в зависимости от возможностей и потребностей конкретного учреждения (организации социального обслуживания).

№	Тематика	Всего (час.)	Из них		Конт- роль
			Теор.	Практ.	
1.	Общие положения по обеспечению доступности для инвалидов ОСИ и услуг	2	2	-	-
2.	Формирование доступной среды на объекте, технические средства обеспечения доступности, требования безопасности при их эксплуатации	3	2	1	-
3.	Правила эффективной коммуникации и взаимодействия с различными категориями инвалидов, технология сопровождения инвалидов различных категорий	2	1	1	-
4.	Правила и порядок эвакуации граждан на объекте учреждения, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях	1	-	1	-
5.	Тренинг по сопровождению инвалидов, оказанию им помощи при предоставлении услуг	1	-	1	-
6.	Тестовый контроль	1	-	-	1
Итого:		10	5	4	1

2.2. Содержание разделов, тем

Тема 1. Общие положения по обеспечению доступности для инвалидов ОСИ и услуг.

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 порядок признания инвалидности, осуществления реабилитационных / абилитационных мероприятий. Нормативные документы, устанавливающие требования безопасности.

Основные виды стойких нарушений функций, понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления. Термин «инвалид». Установление инвалидности. Условия признания гражданина инвалидом. Формы инвалидности. Содержание категорий жизнедеятельности.

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. Основные требования к обеспечению доступности основных структурно-функциональных зон ОСИ.

Барьеры. Характеристика барьеров окружающей среды. Физические барьеры. Информационные барьеры. Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности. Принцип «разумного приспособления». Принцип «универсального дизайна». Соотношение понятий «универсальный дизайн» и «разумное приспособление».

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

Меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренных организационно-распорядительными, локальными актами организации социального обслуживания.

Тема 2. Формирование доступной среды на объекте, технические средства обеспечения доступности, требования безопасности при их эксплуатации.

Краткое содержание темы:

Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, в том числе при оказании ситуационной помощи. Способы подписания инвалидами документов, в том числе заявлений.

Технические средства реабилитации инвалида. Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры. Автоматические открыватели распашных дверей. Звуковой маяк. Световой маяк. Свето-звуковой маяк. Индукционная система. Навигационная система для слабовидящих «Парус». Видеоувеличители. Сенсорный информационный терминал (киоск).

Общие требования безопасности при эксплуатации технических средств обеспечения доступности.

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.).

Размещение информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования. Публикации в средствах массовой информации и официальном сайте. Международный стандарт доступности веб-контента WCAG 2.0 и рекомендации по разработке качественных веб-сайтов государственных учреждений с учетом требований доступности для инвалидов.

Размещение информации на информационном стенде.

Непрерывность информации. Своевременное ориентирование. Однозначное опознание объектов и мест посещения. Акустические устройства. Тактильные средства информации. Знаковые средства отображения информации.

Проект «Визуальная информационная поддержка для слабослышащих и глухих граждан».

Практическая работа: практикум по эксплуатации технических средств обеспечения доступности, в том числе акустических устройств, тактильных и знаковых средств отображения информации, имеющих в учреждении / структурном подразделении.

Тема 3. Правила эффективной коммуникации и взаимодействия с различными категориями инвалидов, технология сопровождения инвалидов различных категорий.

Краткое содержание темы:

Правила общения с инвалидами, передвигающимися на креслах-колясках, с нарушением опорно-двигательного аппарата (К, О). Правила общения с инвалидами с нарушениями зрения (С). Правила общения с инвалидами с нарушением слуха (Г). Правила общения с инвалидами с нарушениями умственного развития (У). Правила общения с инвалидами с нарушениями умственного развития. Правила общения с людьми, испытывающими затруднения в речи.

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.

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 на объекте учреждения, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

Краткое содержание темы:

Нормативные документы, устанавливающие требования безопасности. Проектирование зон 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 маломобильных, 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 учреждения.

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 учреждении.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.

Нормативные правовые акты:

1. Конвенция о правах инвалидов.
2. ФЗ от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01.12.2014).
3. ФЗ 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 РФ от 01.12.2015 № 1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2020 годы».

5. 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».

6. СП 59.13330.2012 «СНиП 35–01–2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

Основная литература:

1. Методика сопровождения людей, передвигающихся на инвалидных креслах : метод. рекомендации по ассистивному сопровождению людей с физическими ограничениями людей / Харьковская городская общественная организация инвалидов «Креавита»; авт.-сост. : Е. В. Шингарева, И. А. Ярошенко. – Режим доступа : <http://visit.kharkov.ua/uploads/PDF/Kolyasochniki.pdf>. – Загл. с экрана.

2. 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 / Министерство труда и социальной защиты населения РФ. – Режим доступа : http://www.invalidnost.com/pdf/Metodicheskoe_posobie.pdf. – Загл. с экрана.

3. 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.

4. 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.inva-life.ru/> – Портал для людей с инвалидностью и тех, кто живет рядом с ними.
2. <https://www.perspektiva-inva.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

Контроль знаний обучающихся (инструктируемых) осуществляется в форме тестирования.

Тест

Внимательно прочитайте каждое задание и выберите один верный вариант ответа.

1. Каким документом установлены права инвалидов во всем мире?

- 1.1. Конституция РФ.
- 1.2. Конвенция о правах инвалидов.
- 1.3. Всеобщая декларация прав человека.

2. Входит ли организация сопровождения по территории объекта инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, в комплекс мер по созданию доступности?

- 2.1. Да.
- 2.2. Нет.
- 2.3. Да, если инвалид посещает учреждение без сопровождающего лица.

3. Разумное приспособление – это обязанность:

3.1. Предоставлять инвалидам более комфортные условия получения социальных услуг по сравнению с другими гражданами.

3.2. Приспособить окружающую обстановку под нужды инвалида, с обязательным учетом его потребностей и имеющихся организационных, технических и финансовых возможностей их удовлетворения.

3.3. Приспособить для инвалидов помещения организации путем проведения строительных и монтажных работ.

4. Организации социального обслуживания должны обеспечить инвалидам доступ к ОСИ:

- 4.1. Тифлосурдопереводчика.
- 4.2. Сурдопереводчика.
- 4.3. Собаки-проводника.
- 4.4. Любого из указанных выше в зависимости от нуждаемости инвалида.

5. *Инвалидом согласно ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ считается:*

5.1. Лицо, у которого выявлено тяжелое заболевание.

5.2. Лицо, которое имеет определенные проблемы жизнедеятельности.

5.3. 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.

6. *Какие структурно-функциональные зоны ОСИ (части объекта социальной инфраструктуры) подлежат адаптации для инвалидов и других маломобильных групп населения?*

6.1. Территория, прилегающая к зданию; вход (входы) в здание; путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации); зона целевого посещения объекта; санитарно-гигиенические помещения.

6.2. Территория, прилегающая к зданию; вход (входы) в здание; путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации); зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта); санитарно-гигиенические помещения; система информации на объекте (устройства и средства информации и связи и их системы).

6.3. Вход (входы) в здание; путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации); зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта); санитарно-гигиенические помещения.

7. *Что входит в понятие критерия жизнедеятельности «способность к ориентации»?*

7.1. Способность к адекватному восприятию личности.

7.2. Способность к адекватному восприятию окружающей обстановки, оценке ситуации.

7.3. Способность к адекватному восприятию личности и окружающей обстановки, оценке ситуации, определению времени и места нахождения.

7.4. Способность к определению времени и места нахождения.

8. *Условиями признания гражданина инвалидом являются:*

8.1. Нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами.

8.2. Ограничение жизнедеятельности.

8.3. Необходимость осуществления мер социальной защиты, включая реабилитацию.

8.4. Наличие всех перечисленных условий.

9. *Информация на «ясном языке» (или «легкое чтение») направлена на облегчение понимания информации:*

9.1. Для лиц с нарушениями зрения.

9.2. Для лиц с нарушениями слуха.

9.3. Для лиц с нарушениями умственного развития.

10. *К техническим средствам обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры можно отнести:*

10.1. Автоматические системы открывания дверей.

10.2. Трости.

10.3. Слуховые аппараты.

10.4. Разметка дорожного полотна.

11. Многофункциональное устройство с сенсорным экраном, предназначенное для предоставления доступа к различным информационным ресурсам, называется:

11.1. Индукционная система.

11.2. Видеоувеличитель.

11.3. Сенсорный информационный терминал.

11.4. Навигационная система для слабовидящих.

12. Поверхности, информирующие незрячего о местонахождении, назначении определенного объекта, предупреждающие об опасностях и направляющие незрячего в нужном направлении, относятся к:

12.1. Тактильным средствам информации.

12.2. Акустическим устройствам и средствам информации.

12.3. Мнемосхемам.

13. Оптимальная высота размещения знаковых средств отображения информации (знаков):

13.1. 0,8 м.

13.2. 0,6–1,2 м.

13.3. 1,35 м.

13.4. 1,2–1,6 м.

13.5. Свыше 1,6 м.

14. В должностные обязанности работников, осуществляющих обслуживание учреждения (рабочий по благоустройству, уборщик, дворник и пр.), не входит обеспечение доступности объектов и услуг инвалидам, а также оказания им помощи.

14.1. Верно.

14.2. Неверно.

14.3. Верно только при отсутствии ответственного за оказание помощи.

15. Обратиться за социальной услугой гражданин, являющийся незрячим, может только в сопровождении тифлопереводчика.

15.1. Да.

15.2. Нет.

15.3. Только в том случае, если инвалид является тотально незрячим.

16. В случае возникновения пожара, действия работников организаций и привлекаемых к тушению пожара лиц, в первую очередь, должны быть направлены на:

16.1. Спасение материальных ценностей.

16.2. Обеспечение безопасности пребывающих в здании людей, их эвакуацию и спасение.

16.3. Оповещение соответствующих ведомств и служб о возгорании.

17. К кому работник организации должен направить свое обращение при разговоре с инвалидом?

17.1. Тифлосурдопереводчику.

17.2. Инвалиду.

17.3. Сопровождающему лицу.

18. При общении с инвалидом, использующим при передвижении кресло-коляску, нельзя:

18.1. Облокачиваться на нее.

18.2. Катить коляску без согласия инвалида.

18.3. Поднимать коляску.

18.4. Хлопать инвалида по спине.

18.5. Все вышеперечисленное.

19. В разговоре с незрячими следует избегать выражений, основанных на визуальных впечатлениях?

19.1. Верно.

19.2. Неверно.

20. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо:

20.1. Громко крикнуть.

20.2. Хлопнуть в ладоши.

20.3. Помахать рукой человеку или слегка похлопать по плечу.

21. Люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

21.1. Да.

21.2. Нет.

22. Какими специальными знаками должна быть обозначена контрастная маркировка для всех потенциально опасных препятствий на пути следования людей с нарушениями зрения?

22.1. Белыми кругами на черном фоне.

22.2. Желтыми полосами или кругами.

22.3. Красными треугольниками.

23. Что из перечисленного не входит в содержание критерия «доступность для инвалидов зданий и сооружений»?

23.1. Возможность избежать травм, ранений, увечий, излишней усталости и т.п. из-за свойств архитектурной среды зданий.

23.2. Возможность беспрепятственно достигнуть места обслуживания и воспользоваться предоставленным обслуживанием.

23.3. Возможность беспрепятственного движения по коммуникационным путям, помещениям и пространствам.

23.4. Возможность своевременно воспользоваться местами отдыха, ожидания и сопутствующего обслуживания.

24. Система средств информации зон и помещений должна обеспечивать:

24.1. Непрерывность информации (на всех путях движения МГН), своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения.

24.2. Возможность получения информации как о предоставляемых услугах (перечне и порядке предоставления), так и о размещении и назначении функциональных элементов на объекте, о расположении путей эвакуации, в том числе предупредить об опасности в экстремальных ситуациях.

24.3. Оба варианта.

25. Кто является ответственным за оказание помощи 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?

25.1. Водитель.

25.2. Ответственный за оказание ситуационной помощи.

25.3. Охранник.

25.4. Специалист учреждения, который в это время находится рядом.

26. За неисполнение законодательства об обеспечении доступной среды для инвалидов установлена:

26.1. Уголовная ответственность.

26.2. Административная ответственность в виде штрафа.

26.3. Административное наказание в виде дисквалификации.

26.4. Административная ответственность в виде предупреждения.

26.5. Административная ответственность в виде исправительных работ.

Ключ к тесту:

1. – 1.2.

2. – 2.1.

3. – 3.2.

4. – 4.4.

5. – 5.3.

6. – 6.2.

7. – 7.3.

8. – 8.4.

9. – 9.3.

10. – 10.1.

11. – 11.3.

12. – 12.1.

13. – 13.3.

14. – 14.2.

15. – 15.2.

16. – 16.2.

17. – 17.2.

18. – 18.5.

19. – 19.2.

20. – 20.3.

21. – 21.1.

22. – 22.2.

23. – 23.1.

24. – 24.3.

25. – 25.1.

26. – 26.2.

Разработчики программы:

Медведева Ирина Алексеевна, кандидат педагогических наук, заместитель директора бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»;

Мельник Екатерина Васильевна, методист отдела аттестации бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»;

Фахретдинова Гюзель Габдельбасыровна, методист методического отдела бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания».

**Приказ о назначении ответственных сотрудников
за организацию и проведение работы
в организации социального обслуживания
по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов
(примерный)**

Наименование организации

ПРИКАЗ №

г. _____ « ____ » _____ 201__ 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

Приказ об утверждении порядка взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи (примерный)

Наименование организации

ПРИКАЗ №

г. « ____ » _____ 201__ г.

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

2. Возложить обязанности по организации работы по инструктированию персонала по порядку взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания 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 организации социального обслуживания 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

Список примерных тем для инструктирования сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов

Ситуация	Форма инструктажа	Задача инструктажа	Тема
1	2	3	4
Первичный инструктаж			
При приеме на работу	Индивидуальный	Информирование о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи инвалидам и МГН; ознакомление с содержанием должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации социального обслуживания	Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания 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 социального обслуживания	Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду. Содержание должностных обязанностей сотрудников.
При нарушении/неисполнении сотрудниками обязанностей по оказанию помощи инвалидам и	Коллективный	Повторение этических норм и принципов эффективной коммуникации с инвалидами; обсуждение нарушений требований доступности организации (учреждения) и оказываемых услуг, оказания помощи инвалидам; выработка мер по недопущению подобных случаев нарушений обязанностей	Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду. Правила эффективной коммуникации и взаимодействия с различными категориями инвалидов.

1	2	3	4
МГН			Меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренных организационно-распорядительными, локальными актами организации социального обслуживания
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

Учебное издание



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ



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

**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-методическое пособие

Под общей редакцией:
Александры Владимировны Бодак,
кандидата педагогических наук, доцента

Составители:
Ирина Алексеевна Медведева, кандидат педагогических наук;
Екатерина Васильевна Мельник;
Гюзель Габдельбасыровна Фахретдинова;
Сергей Иванович Филатов

Ответственный редактор Р. Н. Шехова
Редактор, корректор С. А. Глушкова
Технический редактор, оформление Е. А. Круткова

Подписано в печать 17.02.2017. Формат 60x90/8. Бумага ВХИ.
Гарнитура «Times New Roman».

Печать цифровая. Усл. печ. л. 1,3. Тираж. 50. Зак. № 342.

Издательство бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Методический центр развития социального обслуживания»
628418 Тюменская обл., ХМАО – Югра, г. Сургут,
ул. Лермонтова, 3/1
т./ф.: 8(3462) 52-11-94
e-mail: zentr@dtszhmao.ru;
официальный сайт <http://methodcentr.ru>