

**МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ  
ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ  
ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И  
ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

**ЧАСТЬ I**

Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг. Часть 1. Организация обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг в учреждениях социальной защиты и организациях обслуживания населения, г. Волгоград, 2016. – 45 с.

Составители:

Государственное казенное учреждение «Областной центр контроля качества социальных услуг».

В настоящем методическом пособии изложены современные подходы к обеспечению доступности объектов и услуг в свете основных положений федерального закона от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»; представлена информация об основных требованиях, условиях и формах обеспечения доступности организаций социального обслуживания населения и предоставляемых ими услуг для различных маломобильных групп населения; описана организация работы по обеспечению доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в учреждениях социального обслуживания.

Методическое пособие адресовано руководителям и специалистам учреждений социальной защиты и организаций социального обслуживания населения для практического решения вопросов доступности объектов и услуг.

При подготовке Методического пособия использованы материалы:

СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для МГН.

Актуализированная версия СНиП 35-01-2001 и другие нормативные правовые документы.

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 (на сайте Минтруда России от 10 августа 2015 года, с изменениями на 12 ноября 2015 года).

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. Санкт-Петербург, МРЦ «Доступный мир», 2016.

Информация из Интернет-ресурсов

С 1 января 2016 г. вступили в силу основные положения Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов». Этим Законом и другими нормативно-правовыми актами в течение последних нескольких лет в Российской Федерации с целью реализации положений Конвенции о правах инвалидов создана обновленная правовая база для создания доступной среды для инвалидов.

Данное Методическое пособие разработано в целях исполнения ст. 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», которая предусматривает необходимость осуществлять инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

## Содержание

Раздел I Современные подходы к обеспечению доступности объектов социальной инфраструктуры для инвалидов	5
Раздел II	
Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности.	8
Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм.	8
Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности.	9
Раздел III Этика общения с инвалидами.	10
Понятие этики. Декларация независимости инвалида.	10
Правила этики при общении с инвалидами.	12
Раздел IV Основные требования, формы и способы обеспечения доступности учреждений социальной защиты и организаций социального обслуживания населения и предоставляемых ими услуг для инвалидов.	17
Раздел V	
Организация обеспечения доступности объектов и предоставляемых услуг путем оказания помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения в учреждениях социальной защиты и организациях социального обслуживания населения.	20
Оказание помощи персоналом. Сопровождение инвалида на объекте.	21
Инструктирование (обучение) персонала.	24
	26
Приложения:	
Приложение 1 Политика обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи	27
Приложение 2 Проект приказа о назначении ответственных сотрудников за организацию и проведение работы в учреждении (организации) по обеспечению доступности объекта и услуг	32
Приложение 3 Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг и инструктаж персонала в учреждении (организации) (примерная)	33
Приложение 4 Примерная программа обучения (инструктажа персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг	35
Приложение 5 Форма «Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг»	36
Приложение 6 Форма «Памятки для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте»	36
Приложение 7 Памятка – рекомендация. Этика общения с людьми с ограниченными возможностями здоровья	37
Раздел VI Нормативные правовые и методические документы	44

## Раздел I

### СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ СОЦИАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ И УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Одной из целей государственной политики в области социальной защиты инвалидов является создание условий устойчивого развития доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения (далее – МГН), а также системы комплексной реабилитации и абилитации инвалидов и детей-инвалидов с учетом российского и зарубежного опыта.

Российской Федерацией в 2008 году подписана, а затем в 2012 году ратифицирована Конвенция о правах инвалидов<sup>1</sup> (далее – Конвенция).

Подписание Конвенции фактически утвердило принципы, на которых должна строиться политика государства в отношении инвалидов.

Согласно Конвенции, государства-участники должны принимать надлежащие меры для обеспечения инвалидам наравне с другими гражданами доступа к физическому окружению, транспорту, информации и связи, а также другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым населению. Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться в частности: на здания, дороги, транспорт и другие объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения, и рабочие места; на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные и экстренные службы.

**Согласно Конвенции, инвалиды должны иметь равные возможности для реализации своих прав и свобод во всех сферах жизнедеятельности, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг для удовлетворения своих нужд в различных сферах жизнедеятельности. При этом, взаимодействие лиц с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями с различными барьерами окружающей среды может мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими. Поэтому среди основных принципов деятельности государств, правительств, всех институтов общества, Конвенцией определены принципы доступности, равенства возможностей, полного и эффективного вовлечения и включения в общество.**

Для реализации положений Конвенции инвалидам должны быть обеспечены:

- беспрепятственный доступ к объектам социальной инфраструктуры (к физическому окружению);
- беспрепятственное пользование транспортом и транспортными коммуникациями;
- беспрепятственный доступ к средствам связи и информации (получение в доступной форме);
- беспрепятственное получение социальных услуг (в том числе реабилитационных услуг);
- «безбарьерная» психологическая среда в обществе (устранение «отношенческих» барьеров).

Федеральным законом №419-ФЗ определены полномочия и ответственность отраслевых органов власти и организаций различных сфер (приоритетных для человека с точки зрения получения необходимых услуг) по обеспечению мер доступности объектов и предоставляемых на них услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения (далее – МГН) с оказанием, при необходимости, им помощи со стороны сотрудников.

---

<sup>1</sup> Конвенция о правах инвалидов. Принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 года (ратифицирована Российской Федерацией 03.05.2012)

**Согласно федеральному закону №181-ФЗ (с изменениями, внесенными федеральным законом №419-ФЗ) федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления (в сфере установленных полномочий), организации независимо от их организационно-правовых форм обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):**

1. условия для беспрепятственного доступа к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур (жилым, общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям, включая те, в которых расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации), к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам;

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

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

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

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

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

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

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

**Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи устанавливается федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в установленных сферах деятельности, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения, исходя из финансовых возможностей бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, организаций.**

**Федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, учреждениями (организациями), предоставляющими услуги населению, в пределах установленных полномочий**

осуществляется инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации.

**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.**

Таким образом, в соответствии с положениями Конвенции о правах инвалидов и современного федерального законодательства, принципиально различно решаются проблемы обеспечения доступности:

- **новых объектов**, введенных в результате проектирования и строительства, а также реконструкции и капитального ремонта;

- **действующих объектов** (до их капитального ремонта и реконструкции).

**В первом случае применяются требования обязательных к исполнению нормативных документов в проектировании и строительстве в соответствии с принципами «универсального дизайна».**

«Универсальный дизайн» означает дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. «Универсальный дизайн» не исключает ассистивные (т.е. вспомогательные) устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо. В целом, «универсальный дизайн» направлен на то, чтобы сделать обстановку, предметы максимально пригодными для использования всеми категориями граждан.

**Во втором случае, с учетом принципа «разумного приспособления»** («разумное приспособление» означает внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, **не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем**, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод) организуется приемлемый вариант обеспечения доступности предоставляемых услуг на существующем объекте путем:

- **обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги;**

- предоставления необходимых **услуг по месту жительства инвалида** (в ином месте пребывания его);

- предоставления **услуг в дистанционном режиме** (где это возможно).

Описанные меры должны быть согласованы с общественными организациями инвалидов.

Особую значимость с позиций федерального закона №181 - ФЗ (в редакции федерального закона №419-ФЗ) приобретает организация оказания помощи на объекте силами сотрудников учреждения (организации), включая сопровождение инвалида по объекту. Необходимость в этом может возникнуть не только на действующем, но и на новом объекте (с учетом особенностей имеющихся нарушений у МГН).

Решение об организации помощи на объекте силами сотрудников учреждения (организации) обеспечивается комплексом организационных мероприятий, в том числе локальными организационно-распорядительными документами, закреплением ответственных за организацию и оказание помощи на объекте инвалидам и другим МГН), а также обучением (инструктированием) персонала учреждения (организации).

В настоящем пособии будет рассмотрен Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и предоставляемых услуг в учреждениях

социального обслуживания, в том числе организация помощи и сопровождения инвалидов на объекте, а также организация обучения (инструктирования) персонала.






## Раздел II

### 1. Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности.

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности, которую условно можно обозначить «пентада КОСГУ» (табл.1).

Таблица 1

Классификация форм инвалидности

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

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

### 2. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм.

*Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках*, барьерами различной степени выраженности могут быть 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.

*Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата* барьерами различной степени выраженности могут быть:

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;



*Для инвалидов с нарушениями зрения* барьерами различной степени выраженности могут быть 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.

*Для инвалидов с нарушениями слуха* барьерами различной степени выраженности могут быть 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.

*Для инвалидов с нарушениями умственного развития* барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

### **3. Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности.**

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды на объектах социальной инфраструктуры представлены в табл.2.

Таблица 2

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

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
<b>Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках</b>	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
<b>Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата</b>	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов не действующих руками - помощь при выполнении необходимых действий
<b>Инвалиды с нарушениями зрения</b>	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
<b>Инвалиды с нарушениями слуха</b>	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика
<b>Инвалиды с нарушениями умственного развития</b>	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения

## Раздел III

### Этика общения с инвалидами

#### 1. Понятие «этика». Декларация независимости инвалида.

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

Этика – учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные нравственные поступки.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т.д.

Во **Всемирной программе действий в отношении инвалидов**, которая была принята Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН в 1982 году, подчеркивается необходимость преодолевать любые проявления ущемления прав и достоинств людей с ограниченными возможностями. В этом документе прозвучали несколько тезисов, имеющих принципиально важное значение для развития этики работы с инвалидами:

- инвалидность – это не физический дефект, а неспособность осуществлять ту или иную деятельность по причине дефекта, а также социальных условий, в которых проживает человек;
- инвалиды – это неоднородная группа, разные заболевания и патологии создают различные социальные барьеры для людей с ограниченными возможностями;
- создание доступной для инвалидов среды – это ответственность не только государства, но и общества;
- важная задача государства состоит в ознакомлении населения своих стран с теми выгодами, которые могут получить отдельные лица и общество в результате вовлечения инвалидов во все сферы социальной, экономической и политической жизни;
- приоритетны те меры социальной помощи, которые предполагают включение инвалидов в общие, а не специализированные социальные институты;
- инвалиды, имея равные права, равны в своих обязанностях. Следовательно, люди с ограниченными возможностями должны быть максимально полно включены в активную жизнь общества;
- в центре внимания должна находиться способность инвалидов, а не их неспособность.

Требование не допускать дискриминации инвалидов, соблюдать взаимную ответственность людей с ограниченными возможностями и общества друг перед другом составляют идеологическую основу "Конвенции о правах инвалидов" (2006).

**Этическими принципами Конвенции о правах инвалидов являются:**

- уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
- недискриминация;
- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- равенство возможностей;
- равенство мужчин и женщин;
- уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

Конвенция обязывает все страны предпринимать активные действия, направленные на формирование положительного отношения к людям с ограниченными возможностями в широких общественных кругах, которых заключаются в следующем:

- повышении просвещенности всего общества, в том числе, на уровне семьи, в вопросах инвалидности и укреплении уважения прав и достоинства инвалидов, поощрении позитивных представлений об инвалидах и более глубокого понимания их обществом;
- ведении борьбы со стереотипами, предрассудками и вредными обычаями в отношении инвалидов, в том числе, на почве половой принадлежности и возраста, во всех сферах жизни;
- пропаганде потенциала и вклада инвалидов в общественную жизнь, содействии признания навыков, достоинств и способностей инвалидов, а также их вклада на рабочем месте и на рынке труда;
- воспитании восприимчивости к правам инвалидов, формировании у всех детей начиная с раннего возраста, уважительного отношения к правам инвалидов, продвижении воспитательно-ознакомительных программ, посвященных инвалидам и их правам;
- побуждении всех органов массовой информации к такому изображению инвалидов, которое согласуется с целью Конвенции. Говоря о профессиональной этике специалиста, который взаимодействует с людьми с особыми потребностями и их близкими, необходимо обозначить, что в общении и взаимоотношениях с ними специалист (социальный работник, психолог, педагог и т.д.) является лицом, выполняющим возложенные на него обязанности и представляющим свое учреждение. От того, насколько его внешний вид, поведение и речь соответствуют общепринятым правилам этикета, зависят не только доверие к нему и эффективность работы, но и общественное мнение об учреждении и ее деятельности.

В целях дальнейшего совершенствования государственной социальной политики Российской Федерации в соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 597.

Составной частью этики является **профессиональная этика** – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере. Профессиональная, или так называемая деловая этика призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда.

Правительством РФ разработан комплекс мероприятий по принятию кодексов профессиональной этики.

За последние годы приняты:

Кодекс этики и служебного поведения федеральных государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации <sup>2</sup>;

Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания <sup>3</sup>;

Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников федеральных государственных учреждений медико-социальной экспертизы<sup>4</sup>.

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

Общие принципы и цели независимости инвалида сформулированы в Декларации независимости инвалида (сформулированы Норманом Кюнком).

## **ДЕКЛАРАЦИЯ НЕЗАВИСИМОСТИ ИНВАЛИДА**

- Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.
- Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.

<sup>2</sup> утвержден Приказом Минздравсоцразвития России от 14.02.2012 № 12).

<sup>3</sup> утвержден Приказом Минтруда России от 31.12.2013 № 792.

<sup>4</sup> утвержден Приказом Минтруда России от 1.09.2014 № 596

- Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.
- Не старайтесь изменить меня. У вас нет на это права.
- Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.
- Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.
- Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение, предубежденное отношение к ним.
- Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество.
- Помогите мне познать то, что я хочу.
- Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.
- Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.
- Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет вам удовольствие.
- Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.
- Узнайте меня получше. Мы можем стать друзьями.
- Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.
- Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте, поддерживайте и действуйте.

## 2. Правила этикета при общении с инвалидами.

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

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется **коммуникативная эффективность**.

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

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

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

Существуют **общие правила этикета при общении с инвалидами** (составлены Карен Мейер), которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

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

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

**3. Называйте себя и других:** когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас

общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:**

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь 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.
- 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.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- 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.
- Если возможно, 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 этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:***

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- 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. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- 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.
- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад — это неудобно.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:***

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то

предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
- 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.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- 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 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.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:***

- 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 этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:***

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 этикета при общении с инвалидом, испытывающим 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.

**Таблица 3**

**Корректная терминология в отношении людей с инвалидностью**

<b>Нежелательное словоупотребление</b>	<b>Этичный вариант словоупотребления</b>
Полноценные/нормальные люди	Люди без инвалидности
Слепой человек, страдающий слепотой	Инвалид по зрению, слабовидящий/незрячий, человек с инвалидностью по зрению
Врожденный дефект	Инвалид с детства
Умственно неполноценный/недоразвитый	С расстройством интеллекта
Страдает ДЦП	Имеет ДЦП



Даун	Человек с синдромом Дауна
Дефективный, увечный	Человек с инвалидностью

### При организации мероприятий:

- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где они запланированы;
- заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить;
- если существуют архитектурные препятствия, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения. Например, есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые при этом 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 в местах, где это им доступно;
- не смущайтесь, если из-за недостатка опыта вы случайно допустили оплошность, расслабьтесь и не акцентируйте на ней внимание, однако, старайтесь не допускать повторения ситуации.

Вопрос ограничения жизнедеятельности сегодня признан социальной проблемой и основным путем ее решения является интеграция индивида в общество. Всем, а особенно людям, работающим с этой категорией граждан, следует понимать, что эти ограничения – не атрибут индивида, а комплексное сочетание условий, многие из которых сформированы социальным окружением. Следовательно, управление ситуацией требует социальных решений и во многом предполагает коллективную ответственность общества за проведение изменений окружающей среды, необходимых для полноценного участия лиц с ограничениями жизнедеятельности во всех сферах общественной жизни. Возвращаясь же к вопросу об этике общения и работы с людьми с ограничениями здоровья, хочется вновь повторить, что главное при взаимодействии с ними – это уважение, доброжелательность и стремление помочь. Проявляя вежливость, такт и непредвзятость, вы сможете преодолеть любую неловкую ситуацию, исправить допущенную вами оплошность, помочь собеседнику почувствовать себя раскованно и спокойно. А это значит, что вы тем самым укрепите его желание посещать Ваше учреждение или организацию (или общаться иначе - в доступном и удобном для него режиме - в процессе надомного обслуживания, с помощью компьютерных технологий и т.п.).

## Раздел IV

### **ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, ФОРМЫ И СПОСОБЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ИМИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

Порядок 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.

Так, Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее - Минтруд России) утвержден порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере социальной защиты населения (в том числе в учреждениях социального обслуживания), а также оказания им при этом необходимой помощи (далее - Порядок)<sup>5</sup>. Порядок вступил в силу 01 января 2016 года.

<sup>5</sup> Приказ 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»

Установленный Порядок подчеркивает положение федерального закона №181-ФЗ (в редакции федерального закона № 419-ФЗ) о том, что руководители органов и организаций, предоставляющих услуги в сфере социальной защиты, в пределах установленных полномочий организуют инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

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.**

1. УСЛОВИЯ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ, в которых расположены организации:

- 1.1. беспрепятственный вход в объекты и выхода из них;
- 1.2. самостоятельное передвижение по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, **в том числе с помощью работников объекта**, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- 1.3. посадка в транспортное средство и высадка из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, **с помощью работников объекта**;
- 1.4. сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта (**с помощью работников объекта**);
- 1.5. **содействие** инвалиду при входе в объект и выходе из него, **информирование** инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- 1.6. надлежащее **размещение** носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе **дублирование** необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
- 1.7. **обеспечение** допуска на объект, в котором предоставляются услуги, **собаки-проводника** при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение<sup>6</sup>.

2. УСЛОВИЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ:

- 2.1. **оказание инвалидам помощи**, необходимой для получения в доступной для них **форме информации о правилах предоставления услуги**, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;
- 2.1. **предоставление** инвалидам по слуху, при необходимости, **услуги с использованием русского жестового языка**, включая обеспечение допуска на **ОБЪЕКТ** сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- 2.3. оказание работниками **иной необходимой инвалидам помощи в преодолении**

<sup>6</sup> Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»

**барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;**

2.2. **наличие 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 в регистратуре.**

3. **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ** при предоставлении социальных услуг в учреждениях (организациях):

3.1. **оборудование** на прилегающих к объекту территориях мест для **парковки автотранспортных средств инвалидов;**

3.2. **содействие** со стороны поставщиков социальных услуг **в прохождении медико-социальной экспертизы;**

3.3. **предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;**

3.4. **включение условий доступности** предоставляемых социальных услуг, необходимых инвалиду с учетом ограничений жизнедеятельности, **в индивидуальную программу предоставления социальных услуг;**

3.5. **сопровождение получателя социальной услуги** при передвижении **по территории** учреждения (организации), а также **при пользовании услугами, предоставляемыми** такой организацией.

Кроме того, с **01 июля 2016** года органами социальной защиты населения, организациями социального обслуживания должны осуществляться **меры по соблюдению требований к доступности** для инвалидов, установленных статьей 15 федерального закона №181-ФЗ (в редакции федерального закона №419-ФЗ), а также норм и правил, предусмотренных пунктом 41 перечня<sup>7</sup> национальных **стандартов и сводов правил** (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых **на обязательной основе** обеспечивается соблюдение требований Федерального закона № 384-ФЗ :

- **при проектировании, строительстве и приемке вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов, в которых осуществляется предоставление услуг,**

- **при закупке транспортных средств** для обслуживания населения.

#### АРЕНДУЕМЫЕ ОБЪЕКТЫ (ЗДАНИЯ И ПОМЕЩЕНИЯ)

Если организации социального обслуживания располагаются в **арендуемых помещениях и объектах**, которые невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, руководителями организаций социального обслуживания должны приниматься **меры по выполнению собственником объекта требований по обеспечению условий доступности** для инвалидов данного объекта. Этот вопрос может решаться следующими путями:

- **включением в проекты договоров аренды этих помещений (объектов) условий доступности для инвалидов;**

- **заключением дополнительных соглашений с арендодателем по обеспечению условий доступности (если эти договора были заключены ранее без учета этих требований).**

<sup>7</sup> Перечень утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 г №1521 «Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (постановление вступило в силу 01 июля 2015 года)

## Раздел V

### **ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ ПУТЕМ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

Согласно положениям Федерального закона №181-ФЗ и Приказа Минтруда России № 527н, организация работ на объектах учреждений социальной защиты и организаций социального обслуживания населения (далее – учреждение (организация)) разнится с учетом новизны объекта, и, следовательно, возможности полноценного решения вопроса обеспечения физической (архитектурно-планировочной) доступности для инвалидов и других МГН.

**В отношении новых объектов**, вводимых в строй после 1 июля 2016 года в результате строительства, капитального ремонта, реконструкции, модернизации, руководителями учреждений, организаций (собственниками объектов) должны приниматься меры по обеспечению исполнения обязательных требований доступности, предусмотренных документами в проектировании и строительстве (вступившими в силу 1 июля 2015 года).

**В отношении действующих объектов**, введенных в строй ранее и занимаемых учреждениями (организациями), руководителями этих учреждений (организаций) (собственниками объектов) для обеспечения доступа инвалидов и других МГН к месту предоставления услуги должны быть организованы возможные, с точки зрения разумного приспособления, мероприятия, нацеленные на решение вопросов доступности - с учетом положений документов в проектировании и строительстве (там, где это возможно). Принимаемые в таких случаях меры должны быть согласованы с общественными организациями инвалидов. Может быть организовано, когда это возможно, предоставление услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном формате. Также должна быть организована **помощь на объекте силами персонала**, включая сопровождение инвалида и других МГН на объекте и помощь в преодолении барьеров, мешающих получению услуг на объекте. **В обязательном порядке** должно быть организовано **должное информационное обеспечение** с необходимым дублированием звуковой, зрительной информации тактильной - с учетом особенностей восприятия.

Среди всех указанных мероприятий особую значимость приобретает **разработка и реализация комплекса мер, обеспечивающих организацию работы на объекте**, занимаемом учреждением (организацией), **с определением задач и порядка работы персонала учреждения (организации)** по оказанию помощи на объекте инвалидам и другим МГН.

Порядок работы в таком случае должен быть закреплён в соответствующих распорядительных, кадровых и информационных документах, а также организован инструктаж персонала учреждения, организации.

Для организации работы на объекте по оказанию помощи инвалидам и другим МГН **разрабатываются и утверждаются приказом руководителя:**

- Положение об организации доступности объекта и предоставляемых услуг с сопровождением инвалидов на объекте, или Правила оказания услуг инвалидам и иным МГН, или Политика обеспечения условий доступности для инвалидов и других МГН объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в учреждении (организации);

- ответственные сотрудники за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в учреждении, организации;

- должностные инструкции персонала (вносимые изменения в должностные инструкции), ответственного за оказание помощи инвалидам и сопровождение их на объекте;

- порядок проведения инструктажа в учреждении (организации);

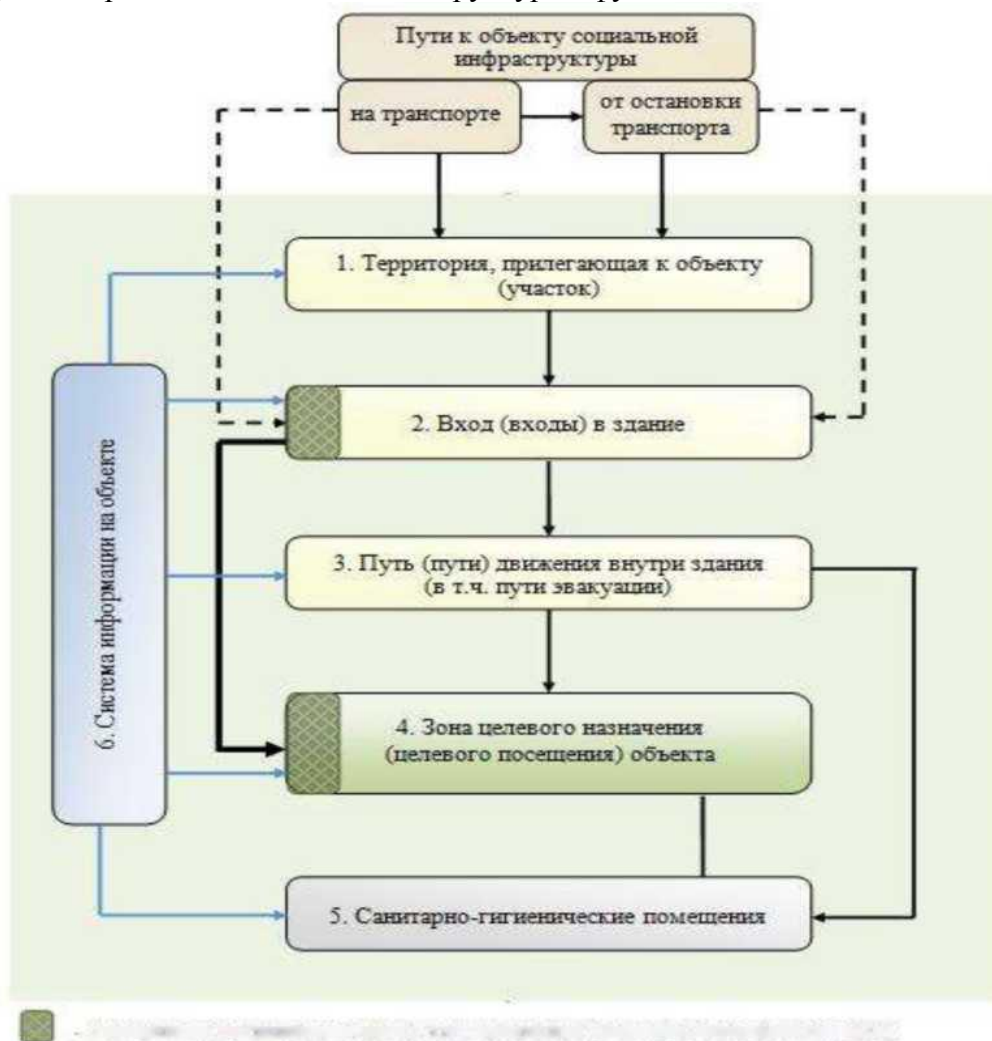
- форма учета проведения инструктажа персонала.

В приложении к настоящему пособию представлены проекты документов учреждения (организации) и предлагаемые формы.

### ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ ПЕРСОНАЛОМ. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ НА ОБЪЕКТЕ

Для организации работы в учреждении (организации) по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг с сопровождением инвалидов на объекте необходимо определить основной **маршрут движения обслуживаемых граждан**, начиная от входа на территорию объекта - до зоны целевого назначения до места (мест) оказания услуг, а также до санитарно-гигиенических помещений; при необходимости - до мест вспомогательного (сопутствующего) обслуживания. При этом, важно определить по всему маршруту наличие барьеров для различных категорий МГН, возможные пути их преодоления силами персонала и перечень необходимого для этого оснащения (вспомогательного оборудования, технических средств адаптации).

При выстраивании маршрута движения обслуживаемых граждан, в том числе относящихся к МГН, необходимо описать барьеры и пути их преодоления, в том числе с участием персонала, закрепленного для этого **по каждой из структурно-функциональных зон**. На рисунке 1 представлены основные структурно-функциональные зоны объекта.



- специально выделенные места для инвалидов (вариант обустройства «Б»)

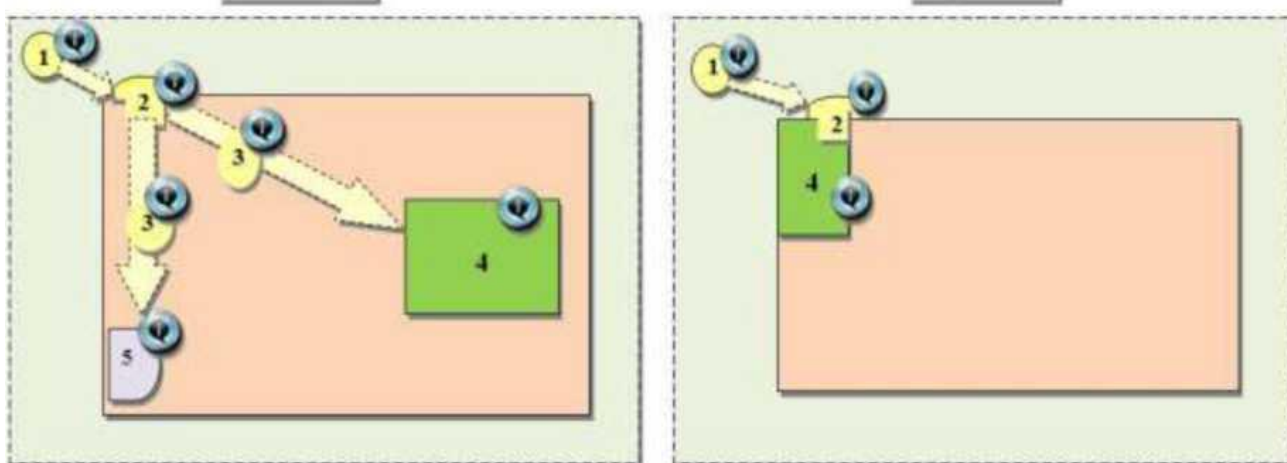
**Рисунок 1 - Структурно-функциональные зоны объекта**

Все структурно-функциональные зоны объекта в маршруте и в обязанностях по оказанию на них помощи со стороны персонала обязательно указываются в случае организации доступности на объекте по варианту «А» (универсальный проект), т.е. с обеспечением доступности всех зон, любого места в здании, а именно - общих путей движения и мест обслуживания.

При обустройстве объекта по варианту «Б» (разумное приспособление) - с выделением в уровне входа специальных помещений, зон или блоков, приспособленных для обслуживания инвалидов, с обеспечением всех видов услуг, имеющихся в данном здании - **маршрут может быть сокращен** до описания тех зон, которые определены для посещения инвалидами. На рисунке 4 схематично представлены варианты обустройства объекта по вариантам «А» и «Б».

Вариант А

Вариант «Б»



- 1- Территория прилегающая к объекту (участок)
- 2- Вход в здание
- 3- Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. ПУТИ эвакуации)
- 4- Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)
- 5- Санитарно-гигиенические помещения


**Рисунок 2 - Варианты обустройства объекта для инвалидов**

Для определения конкретных задач и функций персонала (работников организации, учреждения) необходимо выявить на выстроенном маршруте значимые барьеры для **основных категорий маломобильных граждан**:

- 1) с нарушениями опорно-двигательного аппарата, передвигающихся на креслах-колясках (эта категория условно обозначена буквой «К»);
- 2) с нарушениями опорно-двигательного аппарата («О») - 2 форм:
  - с нарушениями функций нижних конечностей («О-н»), которые используют при передвижении иные технические средства (опоры, трости, костыли),
  - с нарушениями функций верхних конечностей («О-в»);
- 3) с нарушениями зрения («С»), также 2 вариантов:
  - слепые,
  - слабовидящие;
- 4) с нарушениями слуха («Г»):
  - глухие;
  - слабослышащие,
- 5) с нарушениями умственного развития («У»).

Таблица 1

### Значимые барьеры окружающей среды для основных категорий маломобильных граждан

Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды (для выявления и устранения на объекте)
Графическое изображение	Буквенное обозначение	
	«К»	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и проч.) покрытие. Неправильно установленные пандусы. Узкие дверные проемы и коридоры. Отсутствие места для разворота в помещении. Высокое расположение информации.
	«О-н» (поражение нижних конечностей)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения
	«О-в» (поражение верхних конечностей)	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и проч. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
	«С» (слепые)	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и проч.), без предупредительной информации о препятствии. Ступени, особенно разной геометрии, без тактильного обозначения. Отсутствие дублирующей тактильной информации и указателей Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях
	«С» (слабо видящие)	Отсутствие цветовой контрастной информации и указателей. Использование знаков, текстовой и графической информации недостаточных размеров. Наличие препятствий и преград на пути движения без достаточной (по размеру, цвету, контрасту) информационной поддержки
	«Г» (глухие)	Отсутствие и недостаточность зрительной информации Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика (соответственно). Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях
	«Г» (слабо слышащие)	Отсутствие аудиоконтра, индукционных петель. Наличие электромагнитных помех Недостаточность, отсутствие зрительной информации. Отсутствие звукоусиливающих средств в местах получения услуг и информации
	«У»	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте

Порядок организации доступности доводится до сведения инвалидов и МГН, получающих услуги на объекте в доступной для них форме. Для этого в учреждении (организации) готовится информация об организации помощи на объекте инвалидам и МГН, которая размещается:

- на официальном сайте учреждения, организации;
- на информационном стенде в учреждении, организации;
- в Памятке инвалида (которая выдается маломобильному гражданину для индивидуального пользования).

Форма «Памятки для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте» представлена в приложении б.

Для подготовки персонала организуется обучение (инструктирование) работников учреждения (организации).

## **ИНСТРУКТИРОВАНИЕ (ОБУЧЕНИЕ) ПЕРСОНАЛА**

Инструктаж по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг - это доведение до специалистов, работающих с инвалидами (включая инженернотехнических работников и рабочих) информации:

- об основных требованиях доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг;
- о порядке обеспечения доступа на объект, занимаемый учреждением (организацией), беспрепятственного перемещения по объекту к месту получения услуги (услуг);
- о порядке и формате предоставления услуг в учреждении (организации);
- о порядке взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия и общения;
- об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут столкнуться инвалиды и другие МГН в связи с имеющимися у них нарушениями;
- об организации обслуживания граждан в учреждении (организации), о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у инвалидов ограничений жизнедеятельности;
- о перечне специального оборудования, обеспечивающего доступ инвалидов и вспомогательного оборудования для оказания помощи инвалидам на объекте, а также правилах работы с ним;
- об ответственных сотрудниках за оказание помощи инвалидам и другим МГН на объекте и их задачах;
- о порядке действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и другим МГН, а также о порядке взаимодействия сотрудников различных подразделений.

Примерный перечень вопросов, предлагаемых для обучения сотрудников организации по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг, приведен в Приложении 5 «**Примерная программа обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг**».

Все сотрудники учреждения (организации), работающие с инвалидами, как участвующие в предоставлении услуг, так и административно-хозяйственный и вспомогательный персонал, включая инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объекте в преодолении барьеров и в сопровождении инвалида). Допуск к работе вновь принятых сотрудников учреждения (организации) осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности.

Приказом руководителя учреждения (организации) назначается должностное лицо - **ответственный сотрудник за организацию работы по обеспечению в учреждении**



**(организации) доступности объекта и предоставляемых услуг**, а также за организацию инструктажа персонала. Этим ответственным должностным лицом может быть заместитель руководителя, директора), или иное лицо, определяемое руководителем учреждения (организации).

Ответственный сотрудник должен (весьма желательно) пройти специальное обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации по вопросам доступности.

Ответственный сотрудник (должностное лицо) организует инструктаж по вопросам доступности и может сам проводить его или участвовать в его проведении силами привлеченных специалистов (экспертов) или организации.

С целью учета работы по обучению (инструктажу) персонала по вопросам доступности организуется ведение специального «**Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности**». В Журнале ведется запись даты, времени и темы инструктажа с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО и должности сотрудника (сотрудников), проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующего.

Форма «Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности» представлена в Приложении 5.

В учреждении (организации) могут проводиться следующие **виды инструктажа по вопросам доступности**.

#### 1. **Первичный инструктаж**, который может проводиться:

- **индивидуально** - как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретически и практически - в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника;

- **коллективно** (в малых группах или для всего коллектива) - с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; об ответственных лицах; о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с маломобильными гражданами.

#### 2. **Повторный инструктаж** (в том числе периодический):

- **индивидуально** (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи инвалиду;

- **коллективно** (в малых группах и для всего коллектива) - в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, для анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.

Направление на первичный индивидуальный инструктаж по вопросам доступности принятого на работу сотрудника дает отдел кадров учреждения (организации).

Повторный периодический инструктаж проводится по плану работы учреждения, организации. Рекомендуется периодический инструктаж проводить не реже 1 раза в полугодие. Может быть принято решение и о внеплановом проведении инструктажа (для изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений).

Индивидуальный инструктаж проводится в форме собеседования, разъяснения, тренинга; коллективный - в форме лекции, семинара, деловой игры. По итогам инструктажа могут быть предложены контрольные вопросы, тесты, практическое задание.

В таблице 2 представлены основные поводы и задачи для проведения инструктажа персонала учреждений (организаций) при различных его видах (первичный и повторный инструктаж) и формах (индивидуально и коллективно).

Таблица 2

**Задачи инструктажа персонала при его различных видах и формах**

Виды инструктажа	Формы проведения инструктажа	
	Индивидуально	Коллективно
Первичный	- при приеме на работу; - при введении новых обязанностей	- для информирования о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи МГН
Повторный	- для развития навыков работы с МГН; - при приобретении нового оборудования; - при нарушении обязанностей помощи инвалидам и МГН	- для развития знаний по вопросам доступности объектов и услуг; - для обсуждения нарушений требований доступности; - при принятии новых документов; - при введении новых услуг, новых форм обслуживания, объектов

Таким образом, организация работы на объекте (в учреждении (организации)) предусматривает следующие составляющие:

1) **разработка и утверждение организационно-распорядительных и иных локальных документов** учреждения (организации) о порядке оказания помощи инвалидам и другим МГН;

2) **закрепление в должностных инструкциях персонала** конкретных задач и функций по оказанию помощи инвалидам и другим МГН;

3) **систематическое обучение (инструктаж) персонала** по вопросам оказания помощи на объекте инвалидам и другим МГН.

4) **наличие доступной информации для обслуживаемых граждан (инвалидов)** о порядке организации доступности объекта и предоставляемых в учреждении (организации) услуг, а также порядка оказания (получения) помощи на объекте.

**ПРИЛОЖЕНИЯ****Приложение 1.**

Политика обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в учреждении (организации).

**Приложение 2.**

Проект приказа о назначении ответственных сотрудников за организацию и проведение работы в учреждении (организации) по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов.

**Приложение 3.**

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

**Приложение 4.**

Примерная программа обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг.

**Приложение 5.**

Форма «Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг».

**Приложение 6.**

Форма «Памятки для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте».

**Приложение 7 .**

Памятка – рекомендация. Этика общения с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Приложение 1

**ПОЛИТИКА**

**обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи**

**В** \_\_\_\_\_

(наименование организации)

Утверждена приказом \_\_\_\_\_  
(наименование должности руководителя)  
(наименование организации)  
от « »20 г. №

**1. Цели и задачи политики обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.**

1.1. Настоящая политика обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее - Политика) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений \_\_\_\_\_

(наименование организации)

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

1.2. Политика разработана в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее - Федеральный закон), приказом Министерства 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 актами.<sup>8</sup>

1.3. Цель Политики Организации - обеспечение всем гражданам - получателям услуг в Организации, в том числе инвалидам и иным МГН, равные возможности для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг,

<sup>8</sup> Могут быть указаны нормативные правовые документы субъекта

предоставляемых Организацией без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами Организации.

Задачи Политики Организации:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

д) обеспечение проектирования, строительства и приемки с 01 июля 2016 года вновь вводимых в эксплуатацию в результате строительства, капитального ремонта, реконструкции, модернизации объектов Организации, в которых осуществляется предоставление услуг, а также обеспечение закупки с 01 июля 2016 года транспортных средств для обслуживания населения с соблюдением требований к их доступности для инвалидов, установленных статьей 15 Федерального закона, а также норм и правил, предусмотренных пунктом 41 перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 №1521;

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

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

2. Используемые в Политике понятия и определения.

2.1. Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами,

приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты (статья 1 Федерального закона);

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

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

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

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

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

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

4. Область применения Политики и круг лиц, попадающих под ее действие.

4.1. Все Сотрудники Организации должны руководствоваться настоящей Политикой и соблюдать ее принципы и требования.

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

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

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

5.2. Заместитель руководителя (директора) (в случае отсутствия - руководитель (директор) Организации) отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Политики, осуществляет контроль за реализацией

Политики в Организации.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.6. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

6.7. Обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленным форме и порядку<sup>9</sup>.

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

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

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

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

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

---

<sup>9</sup> Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»

8. Дополнительные условия доступности услуг в Организации:

8.1. Оборудование на прилегающих к объекту (объектам) Организации территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

8.2. Предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;

8.3. Сопровождение получателя социальной услуги при передвижении по территории Организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми Организацией.

9. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований Политики.

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

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

10. Внесение изменений.

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

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

**ПРИКАЗ №**

г. \_\_\_\_\_

« » \_\_\_\_20\_\_\_\_г.

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

В целях соблюдения требований доступности для инвалидов \_\_\_\_\_  
(наименование учреждения (организации)) и предоставляемых услуг

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Возложить обязанности по организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, инструктаж персонала и контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов в учреждении (организации) на \_\_\_\_\_ (указывается должность – руководитель (директор, заместитель руководителя).

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

2.1. Должность, ФИО - наименование структурного подразделения;

2.2. Должность, ФИО - наименование структурного подразделения;

2.3. Должность, ФИО - наименование структурного подразделения.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор  
(подпись)

\_\_\_\_\_ ФИО



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

**1. Общие положения**

1.1. Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию работ по обеспечению доступности для инвалидов учреждения (организации), предоставляемых услуг и инструктаж персонала (далее - ответственный сотрудник за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг), разработана в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.6. Организовывать работу по обеспечению допуска на территорию организации (учреждения) собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное

обучение, выданного по установленной форме.

2.7. Организовывать работу по обследованию учреждения (организации) и предоставляемых услуг и составлению Паспорта доступности объекта и услуг.

2.8. Организовывать работу по осуществлению оценки соответствия уровня доступности для инвалидов объектов и услуг с использованием показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере социальной защиты населения.

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

2.10. Осуществлять контроль за соблюдением требований доступности для инвалидов в учреждении (организации).

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

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

3.1. Контролировать в учреждении (организации) осуществление мер, направленных на обеспечение выполнения требований Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ), Приказа Минтруда России от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», других правовых актов в сфере обеспечения доступности объектов и услуг.

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

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

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

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

### **Примерная программа обучения (инструктажа) персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг**

Все сотрудники учреждения (организации), работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, в том числе по решению этих вопросов в учреждении (организации). Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации социального обслуживания осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности».

Повторный инструктаж проводится по плану работы учреждения (организации), в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика - выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

#### **Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) персонала организации по вопросам доступности:**

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

2. Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.

3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.

4. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.

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

6. Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту общественного питания, пункту поката технических средств и прочим, расположенным на объекте.

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

8. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации социального обслуживания.

9. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.

## Приложение 5

**Форма «Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг»**

Начат «        » 20 г.

Окончен «        » 20 г.

Дата инструктажа	ФИО инструктируемого	Должность инструктируемого	Вид инструктажа (первичный, повторный), в т.ч. на рабочем месте, внеплановый	Причина внепланового инструктажа	ФИО инструктирующего	Подпись	
						инструктируемого	инструктирующего

## Приложение 6

**Форма «Памятки для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте»**

Уважаемые посетители  
(наименование учреждения (организации))

Предлагаем Вам ознакомиться с информацией о порядке обеспечения доступа в здание учреждения (организации) инвалидам и другим маломобильным группам населения об особенностях оказания им услуг и о дополнительной помощи со стороны персонала учреждения (организации).

Наше учреждение (организация) имеет следующее оснащение, обеспечивающее доступ на объект и к оказываемым услугам инвалидам и другим маломобильным группам населения:

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_

Необходимая дополнительная помощь оказывается силами сотрудников учреждения (организации). Для вызова сотрудника воспользуйтесь кнопкой вызова персонала, расположенной \_\_\_\_\_ (указать место) или телефоном (указать номер телефона).

В данном учреждении (организации) Вы можете воспользоваться следующими услугами:

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_

Услуги, которые в случае трудности посещения здания учреждения (организации), оказываются на дому:

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_

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

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_

По вопросам обеспечения доступности здания и помещений учреждения (организации), получаемых услуг, а также при наличии замечаний и предложений по этим вопросам можно обращаться к ответственному сотруднику учреждения (организации) - \_\_\_\_\_ (ФИО, должность, контактные данные).

Приложение 7

## **ПАМЯТКА – РЕКОМЕНДАЦИЯ**

### **Этика общения с людьми с ограниченными возможностями здоровья**

Настоящая памятка-рекомендация предназначена для лиц, обслуживающих инвалидов, а также для всех интересующихся проблемой адаптации инвалидов в современном обществе.

В последнее время в современном обществе происходит осознание того, что в мире существует огромное количество инвалидов, и что они, тоже являются частью общества и имеют с нами равные права. В России, например, действует программа «Доступная среда» на 2011-2020 годы, целью которой является формирование условий беспрепятственного доступа к приоритетным объектам и услугам в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения. С экранов телевизоров постоянно звучит девиз: «Инвалид не инвалид - люди так не делятся!». Но, к сожалению, вдруг оказалось, что многие из нас не умеют и не знают, как правильно общаться с людьми инвалидами, чтобы не обидеть, и не задеть их чувства собственного достоинства. Данная памятка-рекомендация - это попытка помочь научиться правильному поведению и общению с инвалидами. Мы теряемся, сталкиваясь с человеком с ограниченными возможностями, чувствуем себя неловко и даже можем обидеть его неосторожным высказыванием. Кроме того, такие люди, находясь в общественных местах, часто нуждаются в помощи, которую мы, опять же по незнанию, не можем им оказать. И здесь сами инвалиды приходят на помощь, давая советы, как правильно себя с ними вести. Этот материал основан на рекомендациях, принятых Международным движением за права инвалидов. Знать это нужно каждому современному человеку.

#### **Общие правила этикета при общении с инвалидами.**

1. Когда Вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре.
2. Когда Вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку – даже те, кому трудно двигать рукой, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо.
3. Когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами. Если у Вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент Вы обращаетесь и назвать себя.
4. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока её примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5. Обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если Вы хорошо знакомы.

6. Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или повиснуть на её обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. 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.

8. Когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне, тогда Вам будет легче разговаривать.

10. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего не мешало.

10. Расслабьтесь. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность. И последнее: не нужно проявлять излишнюю сердобольность и навязчивое сочувствие то, что Вы изначально не видите в нём равного себе – оскорбительно.

### **Люди, испытывающие трудности при передвижении**

Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что поднять на руки и понести человека без его разрешения. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. 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. Если возможно, 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.

### **Люди с плохим зрением и незрячие**

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и

тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении. Предлагая свою помощь, направляя человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние, делитесь увиденным. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем. 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. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Предоставьте возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет. 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. Вполне нормально употреблять слово "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражениями вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола». Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего человека перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад - это неудобно.

### **Люди с нарушением слуха**

Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более внятно. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой. 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 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. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если Вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### **Люди, испытывающие 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.

### **Заключение**

Не смущайтесь, что список того, что правильно, а что неправильно, столь обширен. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда все будет хорошо.



## Как общаться с людьми с инвалидностью. Культура общения: язык и этикет.

Многие привычные всем слова, понятия и фразы, по сути своей, – ярлыки и оскорбительные стереотипы. То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям. Увы, слишком часто в нашем обществе звучат такие неприемлемые слова и сравнения как «больной/здоровый», «нормальный/ненормальный», «умственно отсталый», «обычный/неполноценный», «даун», «калека» и т.п. Современному обществу следует приложить особые усилия к изменению ситуации, к выработке культуры инклюзии, к привитию этически выдержанной и грамотной терминологии. Для этого необходима не только специальная просветительская работа в этом направлении, но и изменение всей культуры общественных взаимоотношений. Корректный язык помогает формировать позитивный образ человека. Даже если мы считаем себя воспитанными людьми, не лишним будет прислушаться к рекомендациям – что желательно учитывать при общении с людьми, имеющими ту или иную инвалидность. Как и другие социальные меньшинства, права которых в той или иной мере ущемляются большинством, инвалиды чувствительны к словам, которые усугубляют их положение. Для того чтобы изменить его, люди с инвалидностью в странах, где движение инвалидов активно и влиятельно, пропагандируют собственные определения и понятия, которые не вызывают жалости и других негативных ассоциаций. Что стоит за словом «инвалид»? Инвалидность – это не медицинский диагноз! «Инвалидность» является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья человека и отношенческими, средовыми барьерами, которое мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими». Конвенция ООН о правах инвалидов, подписана Россией 24 сентября 2008 г. Таким образом, инвалидность – это одна из форм социального неравенства; инвалидность – это социальное, а не медицинское понятие. Русская «толерантная» терминология в отношении людей с инвалидностью до сих пор не устоялась – даже в среде инвалидов присутствуют разные точки зрения на правомочность употребления тех или иных терминов. Яркий пример неудачного поиска новой корректной терминологии: в последние годы в устойчивый обиход вошло выражение «человек с ограниченными возможностями». Но это выражение не раскрывает тот факт, что возможности человека ограничиваются извне (общественными условиями). И, что еще хуже, «по умолчанию» многие воспринимают словосочетание «человек с ограниченными возможностями» как характеристику того, что человек ограничен сам по себе (ограничен своим «дефектом», а не обществом). Да и кто покажет нам пример человека с неограниченными возможностями?! Компромиссным вариантом может служить: «человек с ограниченными физическими возможностями» (здесь подразумевается, что умственные отличия тоже характеризуются как «физические»). Но для повседневной речи такое словосочетание оказывается слишком длинным и громоздким. При социальном подходе к пониманию инвалидности наиболее нейтральным термином оказывается слово ... **«инвалид»!** Поскольку мы смотрим на человека, а не на его инвалидность, то лучше всего сказать «человек с инвалидностью». Рекомендуются: когда вы говорите или пишете о людях:

<b>ИСПОЛЬЗУЙТЕ</b>	<b>ИЗБЕГАЙТЕ</b>
слова и понятия, не создающие стереотипы:	слова и понятия, не создающие стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, больной, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
<b>при сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:</b>	
инвалид, человек без инвалидности	нормальный / здоровый
Человек использующий инвалидную коляску, человек на коляске, человек с парализованными ногами	Прикованный к инвалидной коляске; человек на коляске. паралитик, парализованный
<b>«Колясочник» - приемлемо в среде общения людей с инвалидностью</b>	
Врожденная инвалидность, инвалид с детства	Врожденный дефект / увечье / несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, болеет ДЦП, «дэцпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / /имеет инвалидность в результате...; человек, который перенес болезнь /стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита, жертва болезни
С особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	С задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью, имбецил, дебил
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Школьники с инвалидностью	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна, ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна, «даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный, страдающий эпилептическими припадками
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший, люди с психического развития, человек с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством
Не слышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень, человек с нарушением слуха, человек (ребенок) с остатками слуха, глухонемой

**ПРИМЕЧАНИЕ:** «Слепой», «глухой», «с нарушением слуха», «с нарушением в развитии», «с психическим расстройством» – такие словосочетания привычны для людей с инвалидностью, но в остальном обществе они способствуют формированию взгляда на человека с инвалидностью, как на человека с медицинскими проблемами.

### **Как общаться с инвалидами**

Известно, что российские инвалиды живут как бы в параллельном мире. Они редко выходят на улицу и почти не появляются в общественных местах. Может быть, из-за этого, сталкиваясь с такими людьми, мы порой не знаем, как себя вести, и даже пугаемся – как сделать так, чтобы его не обидеть? Не замечать его ограниченных возможностей или, наоборот, жалеть? Мы теряемся, сталкиваясь с человеком с ограниченными возможностями, чувствуем себя неловко и даже можем обидеть его неосторожным высказыванием. И здесь сами инвалиды приходят на помощь, давая советы, как правильно себя с ними вести.

#### **Общие правила этикета при общении с инвалидами.**

Признайте его равным. Обычно, первое, что отображается на лицах здоровых людей, когда в комнате появляется инвалид, – это страх и растерянность. Особенно, к примеру, если перед нами человек, страдающий ДЦП, который не может даже владеть мышцами лица – поздороваться или кивнуть головой. В такие моменты мы чаще всего стыдливо опускаем глаза. А делать этого не нужно! Самое худшее, что мы можем сделать для инвалида, – это лишний раз напомнить ему, что он какой-то «не такой». Лучше всего сделать вид, что все в порядке. А для этого нужно не бояться смотреть на человека с ограниченными возможностями и активно вступать с ним в контакт. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре. Используйте его возможности. При всем этом, контактируя с больным человеком, важно не допустить оплошность по невниманию и не поставить его и себя в неловкое положение. Если вам предстоит контакт с таким человеком, предварительно уточните у его близких, каковы его реальные возможности. Например, многие страдающие детским церебральным параличом прекрасно понимают, что им говорят. Но при этом не могут пошевелить руками или ногами. И если вы будете разговаривать с ними громко и чересчур членораздельно, как с маленькими, то можете их обидеть. Если человек с ограниченными возможностями что-то умеет делать сам, то не следует предлагать ему помощь. Старайтесь не показывать жалость. Дело в том, что жизнь человека, прикованного к инвалидному креслу, никогда не наладится, если близкие не смирятся с этим фактом и не отнесутся к нему спокойно. Причитания и слезы в данном случае только расстраивают человека. Ему, напротив, требуется мужество, чтобы бороться с болезнью. И лучшей тактикой тех, кто находится рядом, будет не жалость, а вера в его силы и спокойствие. Невозможно бороться с недугом, если человек находится во взвинченном состоянии. Спокойствие – это платформа, на которой будут строиться все достижения. Поэтому, находясь в обществе инвалида, уберите жалостливый взгляд. Лучше поднимите ему настроение доброй улыбкой.

#### **Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов.**

При общении с людьми, испытывающие трудности при передвижении, расскажите, какое в вашем учреждении есть специальное оборудование для инвалидов, например, подъёмник для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске. Не стесняйтесь показать, где находится туалет для инвалидов, это может помочь им быстрее адаптироваться. При общении с людьми с плохим зрением и незрячими, если в вашем учреждении есть мнемосхема и другая тактильная информация, то

сообщите об этом посетителям с проблемами зрения: «Знаете, у нас есть для Вас ..... При общении с людьми с нарушением слуха, 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. Кроме того, если в вашем учреждении установлена индукционная панель (петля) общайтесь с посетителем на данной территории. В остальном, при общении с инвалидами, работникам необходимо придерживаться общих рекомендаций, содержащихся в предыдущих разделах.

## Раздел VI

### НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ

1.1. Конвенция о правах инвалидов, принята Резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13.12.2006, ратифицирована Российской Федерацией 03.05.2012.

1.2. Федеральный закон от 01 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.3. Федеральный закон от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.4. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

1.5. Федеральный закон от 30 декабря 2009 года №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

1.6. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 №1521 «Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений"».

1.7. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 №297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011 - 2015 годы» (с изменениями от 19.02.2015).

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

1.9. Постановление Правительства Российской Федерации 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» (вместе с «Правилами разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах

деятельности»).

1.10. 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».

1.11. 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».

1.12. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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».

1.3. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.11.2014 №940н «Об утверждении правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений» (включая штатные нормативы).

1.14. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

1.15. СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для МГН. Актуализированная версия СНиП 35-01-2001.

1.16. 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 (на сайте Минтруда России от 10 августа 2015 года, с изменениями на 12 ноября 2015 года.





