



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

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



МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

ПО ОКАЗАНИЮ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ЛЮДЯМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ РАЗЛИЧНЫХ НОЗОЛОГИЧЕСКИХ ФОРМ



Составители:

Хабилова И. Ф., методист отдела методологии
Бездольная Л. А., начальник отдела методологии

Утверждено на заседании экспертного совета по проведению экспертиз
(протокол №от 05.2020)

Сургут
2020

СОДЕРЖАНИЕ

СОКРАЩЕНИЯ.....	3
ПРЕДИСЛОВИЕ.....	4
ГЛАВА 1. Общие положения по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной, транспортной инфраструктур, объектов сферы обслуживания и других организаций.....	6
1.1. Нормативно-правовые основы системы обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной, транспортной инфраструктур, объектов сферы обслуживания и других организаций.....	6
1.2. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности.....	11
1.3. Основные виды стойких нарушений функций, понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления.....	14
ГЛАВА 2. Формирование доступной среды на объекте, технические средства обеспечения доступности, требования безопасности при их эксплуатации.....	23
2.1. Технические средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности.....	23
2.1.1. Общие требования безопасности при эксплуатации технических средств обеспечения доступности.....	29
2.2. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушения слуха, зрения, умственного развития.....	31
2.2.1. Информирование получателей услуг о деятельности организации социального обслуживания, правилах, порядке предоставления услуг.....	32
2.2.2. Размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности.....	34
2.3. Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду.....	38
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	43
ГЛОССАРИЙ.....	51
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Потребности в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг предприятиями, учреждениями социальной инфраструктуры..	54
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Правила эффективной коммуникации и взаимодействия с различными категориями инвалидов.....	56

СОКРАЩЕНИЯ

Общие

АФК –	адаптивная физическая культура
ГОСТ –	государственный общедоступный стандарт
МГН –	маломобильные группы населения
Минтруд России –	Министерство труда и социального развития Российской Федерации
МЧС России –	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
МКФ –	международная классификация функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья
ООН –	Организация объединенных наций
ОСИ –	объект социальной инфраструктуры
СНиП –	Строительные нормы и правила РФ
СП –	Свод правил по проектированию и строительству
ТС –	техническое средство
ТСР –	техническое средство реабилитации
ФЗ –	федеральный закон
WCAG –	Web Content Accessibility Guidelines Рекомендации по доступности вебконтента

Категории инвалидов

Г –	инвалиды с нарушениями слуха
К –	инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках
О –	инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата
С –	инвалиды с нарушениями зрения
У –	инвалиды с нарушениями умственного развития

ПРЕДИСЛОВИЕ

Обеспечение доступной среды для маломобильных групп населения является одним из приоритетных направлений государственной политики.

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

В течение последних нескольких лет в Российской Федерации с целью реализации положений Конвенции о правах инвалидов актуализирована правовая база для создания доступной среды для инвалидов. Конвенцией о правах инвалидов рекомендовано предоставлять при обслуживании инвалидов различные виды услуг помощников и посредников, в том числе проводников. Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 24.04.2020), установлена необходимость сопровождения посетителей-инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание работниками организации помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами.

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

«Ситуационная помощь» – это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами. Такую помощь будут обязаны обеспечивать собственники объектов, операторы услуг при осуществлении своей основной деятельности и иные.

На сегодняшний день не все работники объектов социальной, инженерной, транспортной инфраструктур, объектов сферы обслуживания и других организаций обладают достаточной профессиональной компетенцией для качественного оказания помощи инвалидам. С целью повышения доступности объектов социальной инфраструктуры для инвалидов

Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (в редакции от 29.12.2015) предусмотрена 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.

Основной задачей данных методических рекомендаций является предоставление информации и методических материалов для обучения сотрудников организаций возможным способам помощи инвалидам в преодолении ими существующих в учреждении барьеров и ознакомление работников различных организаций с содержанием необходимых для использования в их работе актов федеральных органов государственной власти, касающихся создания доступной среды для инвалидов.

Настоящие рекомендации предназначены для руководителей предприятий, организаций, учреждений с целью создания условий по обеспечению доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения.

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ОБЪЕКТОВ СОЦИАЛЬНОЙ, ИНЖЕНЕРНОЙ, ТРАНСПОРТНОЙ ИНФРАСТРУКТУР, ОБЪЕКТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

1.1. Нормативно-правовые основы системы обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной, транспортной инфраструктур, объектов сферы обслуживания и других организаций

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов. Конвенция была одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года и вступила в силу 3 мая 2008 года после того, как ее ратифицировали 50 государств. Данная Конвенция после ратификации ее Российской Федерацией 25 сентября 2012 г. в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства. Ее применение на территории страны осуществляется путем принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

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

Обеспечение доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг в настоящее время регламентируется документами, приведенными ниже.

Нормативные документы, закрепляющие общие положения о правах инвалидов

1. Конвенция о правах инвалидов: принята резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 61/106 от 13.12.2006.
2. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 24.04.2020).
3. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (в редакции от 01.05.2019).
4. Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений

в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (в редакции от 29.12.2015).

Нормативные документы, устанавливающие требования доступности зданий и сооружений и услуг

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 29.03.2019 № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» (в редакции от 28.12.2019).

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

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

8. 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».

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

10. ГОСТ Р 53059-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам.

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

12. ГОСТ 12.4.026-2015. Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний» (в редакции от 29.11.2018).

13. ГОСТ Р 52875-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования.

14. ГОСТ Р 51261-2017. Национальный стандарт Российской Федерации. Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования.

15. ГОСТ Р 55641-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Диспетчерский контроль. Общие технические требования.

16. ГОСТ 33652-2019. Лифты. Специальные требования безопасности и доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения.

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

18. Свод правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35–01–2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (утв. Приказом Минрегиона России от 27.12.2011 N 605) (в реакции от 21.10.2015).

19. 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.

Нормативные документы, устанавливающие требования доступности к отображению информации

20. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.04.2014 № 108 «Об утверждении методических рекомендаций об особенностях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий» (в редакции от 07.12.2016).

21. ГОСТ Р 51671-2015 Национальный стандарт Российской Федерации. Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности.

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

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

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

25. ГОСТ Р 52872-2019 Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств,

иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

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

Нормативные документы, устанавливающие требования к техническим средствам реабилитации

27. Приказ Минтруда России от 13.02.2018 № 86н (ред. от 06.05.2019) «Об утверждении классификации технических средств реабилитации (изделий) в рамках федерального перечня реабилитационных мероприятий, технических средств реабилитации и услуг, предоставляемых инвалиду, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2005 г. № 2347-р».

28. Приказ Минтруда России от 28.12.2017 № 888н (ред. от 06.05.2019) «Об утверждении перечня показаний и противопоказаний для обеспечения инвалидов техническими средствами реабилитации».

29. Приказ Минтруда России от 13.02.2018 № 85н (ред. от 06.05.2019) «Об утверждении Сроков пользования техническими средствами реабилитации, протезами и протезно-ортопедическими изделиями до их замены».

30. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.04.2008 № 240 «О порядке обеспечения инвалидов техническими средствами реабилитации и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями» (в редакции от 16.05.2019).

31. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.12.2005 № 2347-р «Об утверждении федерального перечня реабилитационных мероприятий, технических средств реабилитации и услуг, предоставляемых инвалиду» (в редакции от 03.04.2020).

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

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

33. Постановление Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом» (в редакции от 30.04.2020).

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

35. Приказ Минтруда России от 13.06.2017 N 486н (ред. от 04.04.2019) «Об утверждении Порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм».

**Нормативные документы, устанавливающие
требования безопасности**

36. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 02.07.2013) «О пожарной безопасности» (в редакции от 27.12.2009).

37. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (в редакции от 27.12.2008).

38. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (в редакции от 02.07.2013).

39. 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 от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (в редакции от 07.12.2016).

40. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (в редакции от 23.04.2020).

41. Приказ МЧС РФ от 12.12.2007 № 645 «Об утверждении Норм пожарной безопасности «Обучение мерам пожарной безопасности работников организаций» (в редакции от 22.06.2010).

42. СП 1.13130.2009 Системы противопожарной защиты. Эвакуационные пути и выходы (в редакции от 09.12.2010).

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

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

45. ГОСТ 12.4.026-2015. Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний» (в редакции от 29.11.2018).

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

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

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

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

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

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

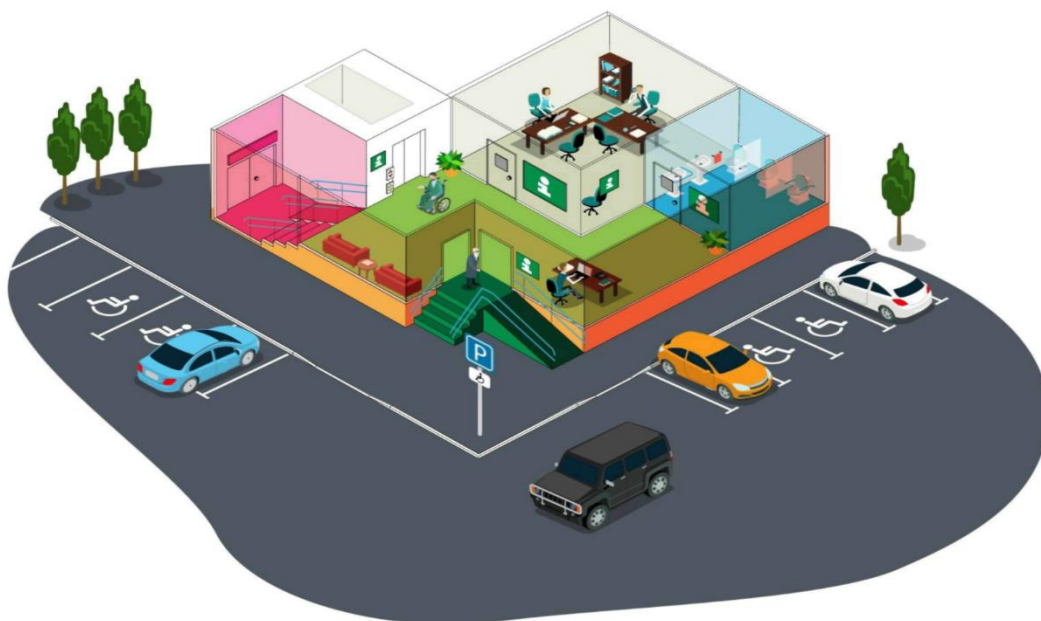


Рис. 1. Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений, подлежащие адаптации для инвалидов и других МГН

При оценке параметров доступности следует руководствоваться, в первую очередь, Сводом правил СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», в котором определены следующие основные требования к обеспечению доступности структурно-функциональных зон и элементов объектов:

- досягаемость мест целевого посещения и беспрепятственность перемещения внутри зданий и сооружений;
- безопасность путей движения (в том числе эвакуационных), а также мест проживания, обслуживания и приложения труда;
- своевременное получение МГН полноценной и качественной информации, позволяющей ориентироваться в пространстве, использовать оборудование (в том числе для самообслуживания), получать услуги, участвовать в трудовом и учебном процессе;
- удобство и комфорт среды жизнедеятельности.

Таблица 1

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

Основные структурно-функциональные зоны ОСИ	Функционально-планировочные элементы зоны	
Территория, прилегающая к зданию (участок)	Вход (входы) на территорию	
	Путь (пути) движения на территории	
	Лестница (наружная)	
	Пандус (наружный)	
	Автостоянка и парковка	
Вход (входы) в здание	Лестница (наружная)	
	Пандус (наружный)	
	Входная площадка (перед дверью)	
	Дверь (входная)	
	Тамбур	
Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)	Коридор (вестибюль, зона ожидания, галерея, балкон)	
	Лестница (внутри здания)	
	Пандус (внутри здания)	
	Лифт пассажирский (или подъемник)	
	Дверь	
	Пути эвакуации (в т.ч. зоны безопасности)	
Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)	Вариант I – зона обслуживания граждан (в том числе инвалидов и других МГН)	кабинетная форма обслуживания
		зальная форма обслуживания
		прилавочная форма обслуживания
		форма обслуживания с перемещением по маршруту
		кабина индивидуального обслуживания
	Вариант II – места приложения труда	
	Вариант III – жилые помещения	
Санитарно-гигиенические помещения	Туалетная комната	
	Душевая/ ванная комната	
	Бытовая комната (гардеробная)	
Система информации на объекте	Визуальные средства	
	Акустические средства	
	Тактильные средства	

1.3. Основные виды стойких нарушений функций, понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления

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.

При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. Основные категории жизнедеятельности человека представлены в таблице 2.

Таблица 2

Содержание категорий жизнедеятельности человека

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

Категории жизнедеятельности	Содержание категории жизнедеятельности
Способность к трудовой деятельности	Способность осуществлять трудовую деятельность в соответствии с требованиями к содержанию, объему, качеству и условиям выполнения работы

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

Условиями признания гражданина инвалидом являются:

- нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;
- ограничение жизнедеятельности;
- необходимость осуществления мер социальной защиты, включая реабилитацию.

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

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

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

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

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры и реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов нормативно установлен код (буквенный), что позволяет упростить и систематизировать деятельность всех служб и организаций по определению и предоставлению видов услуг инвалидам и видов помощи, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе в организациях, деятельность которых напрямую не связана с предоставлением услуг инвалидам (таблица 3).

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

Таблица 3

Формы инвалидности

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

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми (таблица 4). Барьеры могут принимать разные формы:

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

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

Таблица 4

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

Основные формы инвалидности	Характеристика барьеров окружающей среды	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
1	2	3
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках (К)	Пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (О)	1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры; 2) для лиц, не действующих руками, – препятствия при выполнении действий руками	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; Для инвалидов, не действующих руками, –

Продолжение таблицы 4

1	2	3
	(открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками	помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения (С)	Отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника
Инвалиды с нарушениями слуха (Г)	Отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика

Окончание таблицы 4

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

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

Доступность территорий, зданий, транспорта должна быть реализована для людей всех категорий инвалидности (нельзя сделать только часть работ для отдельных категорий инвалидности – территория, здания и помещения должны быть доступны для людей с нарушением слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата, для других маломобильных групп населения). При

этом реализация данных задач должна осуществляться таким образом, чтобы среда была универсальной и удобной для всех категорий пользователей зданий, транспорта, в т.ч. без инвалидности. Потребности в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг предприятиями, учреждениями социальной инфраструктуры представлен в приложении 1.

Таблица 5

**Соотношение понятий «универсальный дизайн»
и «разумное приспособление»**

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

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

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

Второй принцип – **«разумное приспособление»** – внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и

корректировок, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем для общества в целях обеспечения реализации инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод. Речь идет о разумном, с точки зрения соизмерения необходимости и возможности, приспособлении окружающей обстановки под нужды инвалида, но с обязательным учетом, с одной стороны, его потребностей и, с другой стороны, имеющихся организационных, технических и финансовых возможностей их удовлетворения. Именно этот подход наиболее приемлем в решении проблем обеспечения доступа к действующим объектам и услугам, введенным ранее утверждения соответствующих нормативов.

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

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

- архитектурно-планировочными решениями;
- техническими средствами оснащения;
- информационным обеспечением;
- организационными мероприятиями.

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

Таблица 6

Пути решения при адаптации объектов и услуг для инвалидов

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

В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

ГЛАВА 2. ФОРМИРОВАНИЕ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ НА ОБЪЕКТЕ, ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ, ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ИХ ЭКСПЛУАТАЦИИ

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

Международная классификация функционирования ограничений жизнедеятельности и здоровья (МКФ) предлагает изучение факторов окружающей среды на разных уровнях: индивидуума и общества. Данный подход применим и к систематизации технических средств. Можно выделить технические средства реабилитации инвалида и технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры.

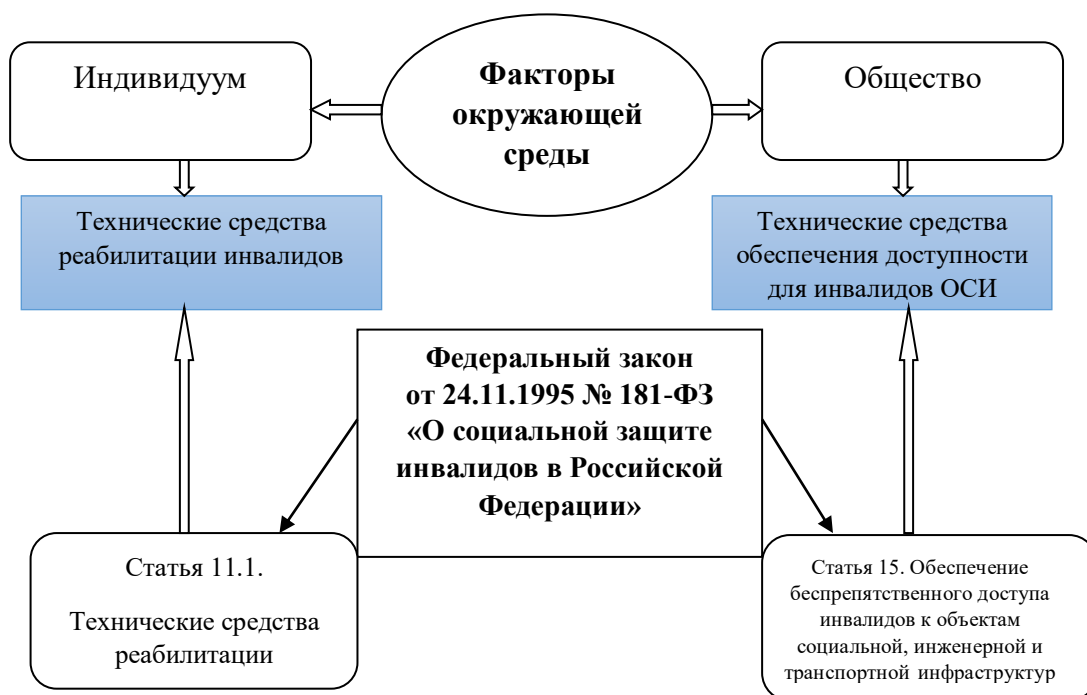


Рис. 2. Систематизация технических средств с учетом положений МКФ

Технические средства реабилитации инвалидов – устройства, содержащие технические решения, в том числе и специальные, используемые для компенсации и устранения стойких ограничений жизнедеятельности инвалида. К данным техническим средствам относятся протезно-ортопедические изделия, ортопедическая обувь и специальная одежда,

глазные протезы и слуховые аппараты, кресла-коляски, специальные средства для ориентирования (включая собак-проводников с комплектом снаряжения) и т. п. Эти технические средства предназначены, как правило, для индивидуального использования.

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

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

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

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

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

Автоматический доводчик открывания и закрывания дверей может предоставить ряд преимуществ: обеспечивает удобный и безбарьерный

доступ к двери; легко устанавливается; не требует значительных финансовых затрат.

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

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

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

Световой маяк – техническое средство обеспечения доступности для слабовидящих людей. Светодиодное табло (оно также называется световой маяк) предназначено для отображения сменяемой двухвариантной информации для слабовидящих людей: надписи «ВХОД», «ВЫХОД» или графическое изображение очков. Известно, что инвалидам с нарушением зрения не так просто различить или прочесть необходимую информацию, поэтому им приходится постоянно обращаться за помощью. Именно для этого была разработана система определенных изображений, которая позволяет таким людям ориентироваться в пространстве. Световой маяк является одним из прогрессивных нововведений в области светодиодных табло, разработан в рамках государственной программы «Доступная среда» и позволяет сделать помещение доступным для инвалидов по зрению и слуху.

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

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

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



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

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

Индукционная система состоит из усилителя и петли.

Индукционная петля – система, позволяющая передавать без шумовых помех окружающей среды звуковые сигналы (голос собеседника, музыка, информационные сообщения) непосредственно на слуховое устройство людей с ослабленным слухом. Эти системы отличаются площадью, на которую сигнал может транслироваться. Самая небольшая система –

переносная, которую можно использовать в любом месте и которая не требует специальной установки и дополнительного оборудованного места. Более мощные передатчики используются в залах переговоров, у касс/стоек обслуживания, в общественных местах различного назначения, информационных точках и т. д. Эти устройства уже стационарные.

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

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

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

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



Рис. 4. Навигационная система по типу «Парус»

При попадании посетителя с браслетом в зону действия громкоговорителя происходит вибрация браслета, это значит, что посетитель имеет возможность, нажав на одну из трех кнопок браслета, инициировать воспроизведения предварительно записанных сообщений (записывается информация о местонахождении посетителя, возможностей его дальнейших действий, препятствиях на пути следования и т. д.).

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

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

(высококонтрастные цвета или измененные цвета в видимую посетителем цветовую гамму).

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

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

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



Рис. 5. Варианты информационных терминалов

2.1.1. Общие требования безопасности при эксплуатации технических средств обеспечения доступности

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

2. Работник, который обслуживает техническое средство обеспечения доступности постоянно, должен пройти обучение, с ним проводится первичный инструктаж на рабочем месте и повторный инструктаж не реже одного раза в 6 месяцев. Если обслуживание технического средства обеспечения доступности носит разовый характер, с работником проводится целевой инструктаж. Инструктаж должен проводить и оформлять по

установленной форме специалист по охране труда либо работник учреждения, на которого приказом руководителя возложены обязанности по охране труда.

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

- изучить эксплуатационную документацию на оборудование. Особое внимание необходимо обратить на инструкцию по эксплуатации и меры предосторожности при работе;

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

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

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

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

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

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

- электро- и пожароопасность;

- зрительное напряжение;

- частая переадаптация органа зрения при использовании проекционной аппаратуры;

- психическое напряжение;

- ответственность.

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

9. На получателя услуг в случае нарушения требований безопасности и правил поведения при использовании ТС может быть наложено

дисциплинарное взыскание. Со всеми получателями услуг, использующими ТС, проводится внеплановый инструктаж.

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

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

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

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



Рис. 6. Единая формула доступности информации

Информирование инвалидов в организации социального обслуживания преследует две основные цели:

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

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

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

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

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

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

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

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, следует переадресовать (перевести) телефонный звонок другому должностному лицу, либо сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить гражданину оставить контактные данные для направления ответа на вопрос.

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

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

При размещении сведений в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, публикаций в средствах массовой информации и официальном сайте следует руководствоваться требованиями Международного стандарта доступности веб-контента WCAG 2.0 и рекомендациями по разработке качественных веб-сайтов государственных учреждений с учетом требований доступности для инвалидов и ГОСТ Р 52872-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

При использовании для информирования граждан информационного стенда необходимо размещать его в легко доступных и хорошо освещенных местах, удобном для осмотра инвалидами месте, на удобной для восприятия высоте (для инвалидов-колясочников – это 0,8–1,35 м), информация на

стенде представляется крупным легко читаемым шрифтом или с размещением средств оптической коррекции.

Для удобства инвалидов следует предусмотреть альтернативные способы получения информации, размещенной на стендах: информационные стойки, папки; специальные оборудованные места доступа к компьютеру с информацией о деятельности организации социального обслуживания.

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

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

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

- обеспечить непрерывность информации (на всех путях движения МГН), своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения;

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

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

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

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

Требования критерия информативности включают в себя:

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

Размещение и характер исполнения элементов информационного обеспечения должны учитывать:

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

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

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

Применяемая звуковоспроизводящая техника должна соответствовать требованиям ГОСТ 24214–80 Связь громкоговорящая. Термины и определения и воспроизводить в автоматизированном режиме музыкальные, шумовые и речевые сообщения. Следует применять приборы и устройства,

частота, длительность и интервал звукового сигнала которых соответствуют требованиям действующих нормативных документов. Не рекомендуется размещать акустические устройства так, чтобы зоны их действия перекрывали друг друга, создавая звуковые помехи. Ограничение зон действия может выполняться путем помещения устройств в ниши или за экраны, препятствующие распространению воспроизводимых звуков в нежелательном направлении.

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

Тактильные средства информации могут быть сделаны в виде схем зданий, в виде брайлевской досок, т.е. досок, расположенных у входов в здания, с информацией об объектах внутри помещения, состоящих из комбинаций плоскочечного шрифта, шрифта Брайля и звукового сигнала.

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

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

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

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

- графическое изображение следует размещать в левой части плаката;
- графическое изображение должно обеспечивать быстрое восприятие смыслового значения;
- определенному смысловому значению должно соответствовать одно графическое изображение, чтобы исключить путаницу;
- не следует нарушать естественные пропорции изображения;
- силуэтное изображение предпочтительнее контурного.

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

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

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

Примерный порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания ему ситуационной помощи представлен в таблице 7. Правила эффективной коммуникации и взаимодействия с различными категориями инвалидов представлены в приложении 2.

Таблица 7

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

Должность	Действия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду
Рабочий по благоустройству Уборщик территории (дворник)	1. Увидев инвалида, оказывает содействие при движении по территории объекта до входа в здание. 2. Сообщает вахтеру (сторожу) о посещении организации социального обслуживания инвалидом
Вахтер (сторож)	1. Сообщает по телефону (переговорному устройству) ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении организации социального обслуживания инвалидом.

Продолжение таблицы 7

	2. Оказывает инвалиду помощь при входе в здание: встречает на улице (на входе в здание); открывает входные двери; отводит в сторону от основного потока посетителей; интересуется не требуется ли ему помощь. 3. При необходимости оказывает помощь при выходе из здания
Ответственный за оказание ситуационной помощи или сотрудник организации социального обслуживания, на которого возложены данные обязанности	1. Оказывает помощь инвалиду при входе в здание: встречает на улице (на входе в здание); открывает входные двери; отводит в сторону от основного потока посетителей. 2. Выясняет в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения организации социального обслуживания. 3. Отводит, при необходимости, в гардероб. 4. Оказывает, при необходимости, инвалиду помощь при одевании/раздевании в гардеробе. 5. Осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги. 6. Осуществляет, при необходимости, сопровождение до входной двери туалетной комнаты. 7. По окончании приема сопровождает инвалида до гардероба. 8. Оказывает помощь при выходе из организации социального обслуживания. Дополнительно: <i>Инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске:</i> предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску. <i>Инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата:</i> 1. Предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску. 2. Оказывает, при необходимости, помощь при посещении туалетной комнаты до входной двери, открывает и закрывает дверь. 3. Оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг. <i>Инвалиду с нарушениями зрения:</i> 1. При сопровождении инвалида до места оказания услуги:

Продолжение таблицы 7

	указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения; знакомит со всеми надписями в организации социального обслуживания. 2. Предоставляет информацию инвалиду с нарушением зрения в доступной для него форме (выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования). 3. Оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг. 4. При необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где находятся приборы и кнопка вызова помощи. <i>Инвалиду с нарушениями слуха:</i> 1. Вызывает для оказания помощи инвалиду сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, для общения и сопровождения инвалида по территории и зданию. При отсутствии сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, общение осуществляется при помощи переписки на бумажном носителе. 2. Оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг. <i>Инвалиду с нарушениями умственного развития:</i> 1. Вызывает для оказания помощи инвалиду психолога для общения и сопровождения инвалида по территории и зданию. 2. При сопровождении инвалида до места оказания услуги указывает ориентиры и препятствия на пути движения. 3. Оказывает помощь при составлении письменных обращений, оформлении необходимой документации и оплате разнообразных услуг
Гардеробщик	1. Оказывает инвалиду помощь при одевании/раздевании с использованием, при необходимости, вспомогательного оборудования и вспомогательного персонала. 2. При необходимости сообщает по телефону (переговорному устройству) ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении организации социального обслуживания инвалидом. 3. Оказывает содействие инвалиду в получении необходимой информации в доступной для него форме на своем участке работы.

Продолжение таблицы 7

	Дополнительно: <i>Инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске, и инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата:</i> обеспечивает доступ к колясочной для получения сменного кресла-коляски, иных технических средств. <i>Инвалиду с нарушениями зрения:</i> обеспечивает доступ, при необходимости, к месту ожидания собаки-проводника
Лифтер	1. Оказывает помощь инвалиду при входе и выходе из лифтовой кабины, в том числе (при необходимости) с помощью вспомогательных технических средств, сменного кресла-коляски, вспомогательного персонала организации для оказания помощи и сопровождения инвалида. 2. Информировывает в доступной форме о правилах пользования лифтом, оказывает помощь инвалиду при вызове и пользовании лифтом, кнопками вызова и выбора этажа
Специалист по социальной работе, инструктор по труду, инструктор по АФК, педагог, воспитатель, другие	1. Оказывает инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении ими других необходимых для этого действий. 2. Информировывает инвалида в доступной форме (с учетом стойких расстройств функций организма) о его правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления. 3. Оказывает услуги инвалиду в различных формах (в случае необходимости и возможности), в том числе с доставкой услуги на дом, к месту пребывания инвалида, в дистанционном формате. 4. Оказывает необходимую помощь инвалиду при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, подразделения (кабинета), в том числе в одевании/раздевании, пользовании имеющимся в подразделении (кабинете) оборудованием и вспомогательными устройствами. 5. Осуществляет при оказании услуги, при необходимости, вызов (и допуск) сопровождающих лиц и помощников
Вспомогательный персонал основных подразделений:	1. Осуществляет сопровождение инвалида до места оказания услуги, по путям перемещения к местам сопутствующего обслуживания, включая посещение

Окончание таблицы 7

социальный работник, помощник воспитателя, санитарка, младшая медицинская сестра по уходу	санитарно-гигиенических помещений. 2. Оказывает помощь инвалиду при поступлении экстренного вызова с закрепленного участка (места стационарного пребывания, санитарно-гигиенического помещения и проч.) самостоятельно либо с вызовом дополнительного вспомогательного персонала, экстренных служб. 3. Оказывает помощь инвалиду, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги. 4. Участвует в оказании услуг и (при необходимости) сопровождении инвалида при оказании помощи на дому, в ином месте пребывания инвалида. 5. Оказывает иную необходимую помощь инвалиду при получении услуг, при получении санитарно-гигиенического и сопутствующего обслуживания, с использованием вспомогательного оборудования и устройств, в том числе помощь в одевании/раздевании, осуществлении личной гигиены, пользовании имеющимся техническими средствами. 6. Осуществляет, при необходимости, вызов вспомогательного персонала. 7. Оказывает содействие инвалиду и сотрудникам на иных участках объекта (при необходимости и поступлении вызова со стороны сотрудников) при посадке инвалида в транспортное средство и высадке из него перед входом в организацию, в том числе с использованием кресла-коляски, при входе в объект и выходе из него, на иных путях движения
Водитель автомобиля	1. Оказывает помощь инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект, с использованием необходимых вспомогательных устройств, в том числе с использованием кресла-коляски. 2. Закрепляет кресло-коляску страховочными ремнями для предотвращения от передвигания и опрокидывания при движении. 3. Закрепляет инвалида для удержания на месте при движении транспортного средства. 4. Осуществляет, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала организации социального обслуживания для оказания помощи инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в объект и сопровождения его по прилегающей территории и по объекту

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Международные законодательные и нормативные акты

1. Декларация о правах инвалидов : принята Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 3447 09.12.1975. – Текст : электронный // Официальный сайт ООН. – URL: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/disabled.shtml (дата обращения: 22.05.2020).
2. Конвенция о правах инвалидов и Факультативный протокол к ней : принята резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 61/106 от 13.12.2006. – Текст : электронный // Официальный сайт ООН. – URL: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml (дата обращения: 22.05.2020).

Законодательные и нормативные акты Российской Федерации

3. О социальной защите инвалидов в Российской Федерации : Федеральный закон №181-ФЗ : [принят Государственной думой 24.11.1995 : по состоянию на 29.12. 2015]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).
4. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов : Федеральный закон № 419-ФЗ : [принят Государственной думой 01.12.2014 : по состоянию на 29.12.2015]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).
5. Об информации, информационных технологиях и защите информации : Федеральный закон № 149-ФЗ : [принят Государственной думой 27.07.2006 : по состоянию на 06.07.2016]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).
6. Технический регламент о безопасности зданий и сооружений : Федеральный закон № 384-ФЗ : [принят Государственной думой 30.12.2009 : по состоянию на 02.07.2013]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).
7. Технический регламент о требованиях пожарной безопасности : Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ : [по состоянию на 03.07.2016]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).
8. О мерах по формированию доступной для инвалидов среды

жизнедеятельности : Указ Президента Российской Федерации № 1156 от 02.10.1992. – Текст : непосредственный. // Собрание законодательства. – 1992. – № 14. – Ст. 1097.

9. О мерах по обеспечению государственной поддержки инвалидов : Указ Президента Российской Федерации № 1011 от 01.07.1996 : [по состоянию на 01.07.2014]. – Текст : непосредственный // Собрание законодательства. – 1996. – № 28. – Ст. 3359.

10. О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры : Постановление Правительства РФ № 1449 от 07.12.1996. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).

11. О порядке и условиях признания лица инвалидом : Постановление Правительства РФ № 95 от 20. 02.2006 : [по состоянию на 10.08.2016]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).

12. О порядке предоставления инвалидам услуг по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу) : Постановление Правительства РФ № 608 от 25.09.2007 : [по состоянию на 16.03.2013]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).

13. О противопожарном режиме (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации») : Постановление Правительства Российской Федерации № 390 от принято 25.04.2012 : [ред. от 06.04.2016, с изм. от 17.10.2016]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).

14. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2020 годы: постановление Правительства РФ от 01.12.2015 № 1297 [ред. от 25.05.2016]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).

15. Об утверждении методических рекомендаций об особенностях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий : Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации № 108 от 25.04.2014. – Текст : электронный // Официальный сайт Министерства связи и массовых коммуникаций РФ. – URL: <http://www.minsvyaz.ru/ru/documents/4261/> (дата обращения: 22.05.2020).

16. Об установлении Порядка обеспечения условий доступности для

инвалидов по зрению официальных сайтов федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в сети Интернет : Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации № 483 от 30 ноября 2015 : [зарегистрировано в Минюсте РФ 1 февраля 2016 г. № 40905]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).

17. Об утверждении профессионального стандарта «Сопровождающий инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья и несовершеннолетних» : Приказ Министерства труда Российской Федерации № 871н от 16.11.2015 : [зарегистрировано в Минюсте России 15.12.2015 № 40111]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).

18. Об утверждении профессионального стандарта «Тифлосурдопереводчик» : приказ Минтруда России от 17.10.2016 № 575н : [зарегистрировано в Минюсте России 02.11.2016 № 44230]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).

Государственные стандарты

19. ГОСТ Р 50918–96. Устройства отображения информации по системе шрифта Брайля. Общие технические условия. – Москва : Госстандарт России : Изд-во стандартов, 1997. – 11 с. – Текст : непосредственный.

20. ГОСТ Р 51671–2000. Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности. – Москва : Госстандарт России : Изд-во стандартов, 2001. – 23 с. – Текст : непосредственный.

21. ГОСТ Р 52131–2003. Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования. – Москва : Госстандарт России, 2001. – 8 с. – Текст : непосредственный.

22. ГОСТ Р 51079–2006. Технические средства реабилитации людей с ограничениями жизнедеятельности. Классификация. – Москва : Госстандарт России, 2006. – 76 с. – Текст : непосредственный.

23. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. = параметры доступности содержимого интернет-ресурса : [международный стандарт : рекомендации W3C от 11 декабря 2008 г.]. Текст : электронный // URL: <http://www.wcag.ru/guidelines/wcag20.html> (дата обращения: 22.05.2020).

24. ГОСТ Р 52872–2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению. – Москва : Стандартинформ, 2014. – 45 с. – Текст : непосредственный.
25. ГОСТ Р 52874–2007. Рабочее место для инвалидов по зрению специальное. Порядок разработки и сопровождения. – Москва : Стандартинформ, 2014. – 9 с. – Текст : непосредственный.
26. ГОСТ Р 52875–2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования. – Москва : Стандартинформ, 2014. – 7 с. – Текст : непосредственный.
27. ГОСТ Р 56832–2015. Шрифт Брайля. Требования и размеры. – Москва : Стандартинформ, 2016. – 6 с. – Текст : непосредственный.

Строительные нормы и правила

28. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения : СНиП 35-01-2001 : [утв. Приказом Министерства регион. развития РФ № 605 от 27.12.2011]. – Москва, 2012. – 57 с. – Текст : непосредственный.
29. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам : СП 35-102-2001. – Москва : Госстрой России, 2002. – 24 с. – Текст : непосредственный.
30. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения : СП 136.13330.2012 : [утв. Приказом Федерального агентства по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству от 27 декабря 2012 г. № 119/ГС]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).
31. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования [Электронный ресурс] : СП 138. 13330.2012 : [утв. Приказом Госстроя России от 27 декабря 2012 года №124/ГС и введен в действие с 1 июля 2013 года]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).
32. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Учреждения социального обслуживания маломобильных групп населения. Правила расчета и размещения : СП 141.13330.2012 : [утв. Приказом Госстроя России от 27 декабря 2012 г. № 121/ГС и введен в действие с 1 июля 2013 г.]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

(дата обращения: 22.05.2020).

33. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Центры и отделения гериатрического обслуживания. Правила проектирования : СП 144.13330.2012 : [утв. Приказом Госстроя России от 27.12.2012 г. № 131/ГС и введен в действие с 1 июля 2013 г.]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).

34. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Дома-интернаты. Правила проектирования : СП 145.13330.2012 : [утв. Приказом Госстроя России от 27 декабря 2012 г. № 132/ГС и введен в действие с 1 июля 2013 г.]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).

35. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Геронтологические центры, дома сестринского ухода, хосписы. Правила проектирования : СП 146.13330.2012 : [утв. Приказом Госстроя России от 27 декабря 2012 г. № 133/ГС и введен в действие с 1 июля 2013 г.]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).

36. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Здания для учреждений социального обслуживания. Правила реконструкции : СП 147.13330.2012 : [утв. Приказом Госстроя России от 27 декабря 2012 г. № 134/ГС и введен в действие с 1 июля 2013 г.]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).

37. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Помещения в учреждениях социального и медицинского обслуживания. Правила проектирования : СП 148.13330.2012 : [утв. Приказом Госстроя России от 27.12.2012 г. № 135/ГС и введен в действие с 1 июля 2013 г.]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).

38. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями : СП 149.13330.2012 : [утв. Приказом Госстроя России от 27.12.2012 г. № 113/ГС и введен в действие с 1 июля 2013 г.]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).

39. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Дома-интернаты для детей-инвалидов. Правила проектирования :

СП 150.13330.2012 : [утв. Приказом Госстроя России от 27.12.2012 г. № 136/ГС и введен в действие с 1 июля 2013 г.]. – Текст : электронный // Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (дата обращения: 22.05.2020).

40. Свод правил. Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения : СП 35-101-2001. – Москва : Госстрой России, 2001. – 78 с. – Текст : непосредственный.

41. Свод правил. Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных посетителей : СП 31-102-99 / Гос. ком. Рос. Федерации по стр-ву и жил.-коммун. комплексу. – Москва : Госстрой России, 2000. – VI. – 59 с. – Текст : непосредственный.

42. Актуализированный справочник по основным структурно-функциональным зонам и элементам объектов гражданского назначения, обеспечивающих доступность объектов для маломобильных групп населения, на основе анализа действующей системы нормативных документов в строительстве и вновь вводимого с 1.01.2013 СП 59.13330.2012 «Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». – Москва, 2012. – Текст : непосредственный.

Методики, руководства, справочники

43. Исследование обеспечения доступности интернет-ресурсов Рунета для людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). – URL: – https://perspektiva-inva.ru/userfiles/download/Accessibility_of_Runet_2013.pdf. – Текст : электронный.

44. Как сделать веб-сайт дружественным к людям с ограничениями по зрению. – URL: – <http://www.ifap.ru/pr/2009/090916a.htm>. – Текст : электронный.

45. Леонтьева, Е. Г. Доступная среда глазами инвалида / Е. Г. Леонтьева. – URL: – http://aupam.ru/pages/biblioteka/dostupnaya_sreda_glazami_invalida/oglavlenie.html. – Текст : электронный.

46. Методика сопровождения людей, передвигающихся на инвалидных креслах : методические рекомендации по ассистивному сопровождению людей с физическими ограничениями людей / Харьковская городская

- общественная организация инвалидов «Креавита» ; авторы и составители : Е. В. Шингарева, И. А. Ярошенко. – Харьков. – Текст : непосредственный.
47. Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи / Министерство труда и социальной защиты населения РФ. – URL: http://www.invalidnost.com/pdf/Metodicheskoe_posobie.pdf. – Текст : электронный.
48. 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 / авторы-составители : Т. Н. Шеломанова, Л. В. Корякова. – Санкт-Петербург: АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир», 2016. – 60 с. – Текст : непосредственный.
49. Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг. Часть 2. Организация паспортизации объектов и услуг: оценка состояния доступности, разработка и реализация управленческих решений / авторы-составители : Т. Н. Шеломанова, М. В. Рохманова. – Санкт-Петербург: АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир», 2016. – 60 с. – Текст : непосредственный.
50. Методические рекомендации по обучению граждан пожилого возраста и инвалидов мерам пожарной безопасности / Федеральное государственное бюджетное учреждение Всероссийский ордена «Знак почета» научно-исследовательский институт противопожарной обороны МЧС России. – Москва : ВНИИПО, 2014. – 279 с. – Текст : непосредственный.
51. Организация обучения (инструктирования) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи : учебно-методическое пособие / авторы-составители : И. А. Медведева, Г. Г. Фахретдинова, Е. В. Мельник, С. И. Филатов. – Сургут : Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2017. – 92 с. – Текст : непосредственный.
52. Навстречу незрячему / О. А. Волкова, В. З. Денискина, Н. Л. Числова, Т. С. Шалагина. – URL: <http://pandia.ru/text/77/477/15352>. – Текст : электронный.

53. Прудинник, Т. Как правильно вести себя с инвалидами / Т. Прудинник. – URL: <http://www.interfax.by/article/56700>. – Текст : электронный.
54. Справочник (методическое пособие) для специалистов учреждений и организаций, предоставляющих ситуационную помощь инвалидам в учреждениях социальной инфраструктуры на основе разработанного кодификатора категорий инвалидности. – Санкт-Петербург : Федеральное государственное бюджетное учреждение «Санкт-Петербургский научно-практический центр медико-социальной экспертизы, протезирования и реабилитации инвалидов им. Г. А. Альбрехта Федерального медико-биологического агентства». – URL: http://www.minsoc18.ru/accessible/pilot-project/documents/okazanie_pomoschi.pdf. – Текст : электронный.
55. Что вы хотели знать о глухих // А. Комарова, В. Паленный. – URL: <http://www.voginfo.ru>. – Текст : электронный.

ГЛОССАРИЙ

Адаптация – приспособление среды жизнедеятельности, зданий и сооружений с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения (создание условий доступности, безопасности, комфортности и информативности) посредством технических и организационных решений.

Адаптивная (адаптированная) среда – окружающая обстановка, приспособленная под нужды инвалида с учетом принципа «разумного приспособления» – с точки зрения соизмерения необходимости (потребностей инвалидов) и возможности (имеющихся организационных, технических и финансовых ресурсов).

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

Габариты – внутренние («в свету») и наружные («в чистоте») размеры элементов архитектурной среды (предметов и пространств) по их крайним выступающим частям.

Доступность (безбарьерность) – свойство здания, помещения, места обслуживания, позволяющее беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой.

Доступные для МГН здания и сооружения – здания и сооружения, в которых реализован комплекс архитектурно-планировочных, инженерно-технических, эргономических, конструктивных и организационных мероприятий, отвечающих нормативным требованиям обеспечения доступности и безопасности МГН.

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.

Инвалид по зрению – человек, у которого полностью отсутствует зрение или острота остаточного зрения не превышает 10 %, или поле зрения составляет не более 20 %.

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

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

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

Объект социальной инфраструктуры – организация или часть ее (обособленное структурное подразделение или филиал), являющаяся поставщиком определенных социальных услуг (одной или нескольких), занимающая определенный объект недвижимости (здание полностью или часть его) с прилегающим участком (при его наличии и закреплении за организацией).

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

Пиктограмма – символическое изображение вида деятельности, указания действия или назначения помещения.

Помощь в преодолении барьеров – помощь в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Сопровождающее лицо – сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

Тактильные средства информации – носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

Территория, прилегающая к зданию (участок) – структурно-функциональная зона, которая состоит из следующих функционально-планировочных элементов: вход (входы) на территорию (прилегающую к зданию); путь (пути) движения на территории; лестницы (наружные); пандусы (наружные); автостоянки и парковки.

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

Приложение 1

Потребности в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг предприятиями, учреждениями социальной инфраструктуры

№	Содержание ситуационной помощи для инвалидов на каждом этапе обслуживания	С	Г	К	О	У
1. Месторасположение и адрес						
1.1	Доступные маршруты всех видов общественного транспорта. С учетом доступности транспортных средств и объектов наземной инфраструктуры	+	+	+	+	+
1.2	Расписание движения общественного автотранспорта по доступным маршрутам и порядок предварительного заказа помощи, при наличии	+	+	+	+	+
1.3	Перечень помощи, оказываемый инвалидам на доступных маршрутах	+	+	+	+	+
1.4	Расположение мест остановок доступного общественного транспорта, ближайших по расположению к объектам социальной инфраструктуры по обеим сторонам дорожного движения	+	+	+	+	+
1.5	Наличие на остановках общественного транспорта доступных маршрутов схем движения инвалидов ко входу на прилегающую территорию	+	+	+	+	+
1.6	Схема движения инвалидов ко входу на прилегающую территорию	+	+	+	+	+
1.7	Схема движения автотранспорта с инвалидами по прилегающей территории, с указанием мест посадки и высадки, мест парковок.	+	+	+	+	+
1.8	Перечень предлагаемых инвалидам услуг	+	+	+	+	+
1.9	Стоимость услуг для инвалидов	+	+	+	+	+
1.10	Перечень услуг ситуационной помощи, предлагаемых инвалидам при обслуживании	+	+	+	+	+
1.11	Параметры качества услуг ситуационной помощи, предлагаемой инвалидам (время ожидания помощи при предварительном заказе, время ожидания помощи без предварительного заказа, время ожидания обслуживания и время обслуживания, условия комфорта, предоставляемые дополнительно инвалидам)	+	+	+	+	+
1.12	Контактные адреса для получения дополнительной справочной информации для инвалидов в доступной для них форме	+	+	+	+	+
2. Помощь на прилегающей территории						
2.1	Оказание помощи, по запросу, для передвижения к доступному для инвалидов входу в здание	+		+	+	
2.2	Предоставление на входе на прилегающую территорию доступной для инвалидов информации о безбарьерной схеме передвижения к доступному входу	+		+	+	
2.2	Оборудование на прилегающей территории мест отдыха и ожидания помощи для инвалидов	+		+	+	
2.3	Оборудование прилегающей территории информационными надписями, пиктограммами, навигационными информационными системами для передвижения инвалидов	+		+	+	

3. Помощь на входе в здание					
3.1	Оборудование на входе, доступном для инвалидов, кнопки вызова помощи и места ожидания помощи	+	+	+	+
3.2	Оказание инвалидам необходимой помощи для прохождения контрольно-пропускных пунктов	+	+	+	+
3.3	Оказание необходимой помощи для прохождения процедур личного досмотра	+	+	+	+
4. Помощь для передвижения по зданию					
4.1	Предоставление необходимой справочной информация для передвижения по зданию и о предоставляемой помощи для передвижения	+		+	+
4.2	Предоставление необходимой информации для передвижения: оборудование информационными надписями; пиктограммами; навигационными информационными системами для передвижения инвалидов	+	+	+	+
4.3	Предоставление вспомогательного оборудования для передвижения по зданию в случае необходимости, в соответствии с технологией оказания помощи инвалидам			+	+
4.4	Предоставление необходимой помощи для передвижения по зданию к зонам оказания отдыха и ожидания помощи, к зонам обслуживания, к зонам сервисного обслуживания, к бытовым зонам	+		+	+
5. Помощь в зонах обслуживания					
5.1	Информационные и регистрационные стойки				
5.1.1	Предоставление информации в доступной форме для инвалидов об обслуживании, помощи	+	+	+	+
5.1.2	Обслуживание инвалидов вне очереди, если это включено в правила обслуживания	+	+	+	+
5.1.3	Помощь при оформлении документов	+	+	+	+
5.1.4	Помощь при оплате услуг	+			+
5.2	Зоны обслуживания				
5.2.1	Оказание помощи при передвижении				
5.2.2	Оказание необходимой помощи для общения с обслуживающим персоналом	+	+	+	+
5.2.3	Оказание необходимой помощи для снятия /одевания одежды, снятия/одевания обуви, снятия/одевания протезов	+		+	+
5.2.4	Оказания необходимой помощи при прохождении процедур обслуживания и оказания услуг	+	+	+	+
5.2.5	Информация об обслуживании и условиях обслуживания	+	+	+	+
5.3	Помощь в бытовых зонах обслуживания				
5.3.1	Оказания помощи в перемещении до места обслуживания (туалетная кабина, душевая кабина и т.д.)	+		+	+
5.3.2	Оказание услуг экстренной необходимой помощи, в случае возникновения нештатной ситуации при вызове этой помощи через кнопку вызова	+	+	+	+
5.3.3	Оказание помощи в получении информации о порядке организации обслуживания и помощи инвалиду	+	+	+	+

**Правила эффективной коммуникации
и взаимодействия с различными категориями инвалидов**

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

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это

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

2. Правила общения с инвалидами с нарушениями зрения (С)

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

Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

Представляя незрячего зрячему и наоборот, подскажите, в какую сторону человек должен повернуться.

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

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

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

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

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

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

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде: «Ручка находится где-то там на

столе». Старайтесь быть точными: «Ручка находится слева от вас». Употребляйте слова «справа», «слева», «впереди» и т. д. Слово «там» ничего не означает для незрячего человека.

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

3. Правила общения с инвалидами с нарушением слуха (Г)

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

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

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

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

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

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

Следует использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если

хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

При общении с инвалидом по слуху необходимо учитывать его особенности восприятия речи.

Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

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

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

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

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

Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу, 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 инвалиды по слуху используют дополнительные средства общения, такие как дактилология (ручная азбука), калькирующая жестовая и словесная речь в письменной или устной форме. Слепоглухие используют особые способы общения – дермография (письмо на ладони), система Лорма, система Брайля, визуальная и контактная дактилология и национальный жестовый язык – визуальный и контактный язык жестов.

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

4. Правила общения с инвалидами с нарушениями умственного развития (У)

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

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

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

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

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

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

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

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

Обращайтесь непосредственно к человеку.

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

5. Правила общения с людьми с психиатрическими проблемами

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

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

Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями.

Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

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

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

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

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

6. Правила общения с людьми, испытывающими затруднения в речи

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

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

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

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

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

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

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

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

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