

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ
АКАДЕМИЯ ИСКУССТВ»**

**РЕСУРСНЫЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
ПО ОБУЧЕНИЮ ИНВАЛИДОВ
И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Д.П. Петраков

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ
ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И
УЧРЕЖДЕНИЙ ОТРАСЛИ КУЛЬТУРЫ

Москва - 2018

Рецензенты:

Паршин Геннадий Николаевич, заместитель руководителя Ресурсного учебно-методического центра по обучению инвалидов и лиц с ОВЗ ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет», к.т.н.

Фионин Леонид Юрьевич, председатель Санкт-Петербургского городского отделения Всероссийского общества инвалидов, председатель Северо-Западного межрегионального совета организаций Всероссийского общества инвалидов, помощник председателя Всероссийского общества инвалидов, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации М.Б.Теретьева.

Настоящий учебно-методический комплекс имеет своей основной целью формирование у руководителей и специалистов образовательных организаций и учреждений отрасли культуры профессиональных компетенций в области обеспечения безбарьерной среды для инвалидов.

Автор издания – заместитель председателя Санкт-Петербургского городского отделения Всероссийского общества инвалидов, член экспертного совета при Центральном правлении Всероссийского общества слепых, независимый эксперт антикоррупционной экспертизы Минюста России, эксперт Национальной палаты судебных экспертов Дмитрий Павлович Петраков, является одним из ведущих специалистов по вопросам организации доступной среды в Российской Федерации, имеющим немалый опыт работы в данной сфере.

В издании приведен детальный анализ законодательства Российской Федерации и правоприменительной практики принятия управленческих решений по наиболее актуальным и часто встречающимся вопросам организации доступной среды для лиц с инвалидностью, применительно к трем основным нозологическим группам инвалидности (лица с нарушениями

зрения, лица с нарушениями слуха и лица с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата соответственно).

Учебно-методический комплекс имеет большое практическое значение для руководителей и специалистов образовательных организаций и учреждений отрасли культуры, поскольку позволяет получить комплексное представление о нормативных основах регулирования мероприятий в области обеспечения безбарьерной среды для инвалидов и установленных требованиях к условиям формированию доступной среды для инвалидов, о принципах проведения контроля, аудита и сертификации в области формирования доступной среды для инвалидов; рекомендациях по обучению специалистов по работе с инвалидами и правилах предоставления им услуг и оказания необходимой помощи; об аспектах контрольно-надзорной деятельности в области формирования и обеспечения безбарьерной среды, в том числе при проведении проверочных мероприятий.

Учебно-методический комплекс может использоваться при обучении руководителей и специалистов образовательных организаций и учреждений отрасли культуры в рамках курсов повышения квалификации.

СОДЕРЖАНИЕ

<i>Введение</i>	6
<i>Глава 1. Общие представления о формировании условий доступности образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры для инвалидов и других маломобильных групп граждан</i>	16
<i>Глава 2. Методические материалы, включающие нормативно-правовые документы, международные практики, знание элементов архитектурной доступности, механизмов эксплуатации технических средств и иные меры обеспечения безбарьерной среды направленные на предупреждение причинения вреда инвалидам и маломобильным группам граждан</i>	27
2.1. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей условия безбарьерной среды для инвалидов.....	27
2.2. Международные нормативно-правовые акты по вопросам формирования и обеспечения безбарьерной среды в образовательных организациях отрасли культуры и учреждениях культуры.....	32
2.3. Нормативно-правовые акты Российской Федерации по вопросам формирования и обеспечения безбарьерной среды в образовательных организациях отрасли культуры и учреждениях культуры.....	33
2.4. Некоторые аспекты применения приказов Минкультуры России, направленных на формирование и обеспечение безбарьерной среды в образовательных организациях отрасли культуры и учреждениях культуры.....	39
2.5. Общие требования по формированию и обеспечению доступной среды на объектах культурного наследия с учетом законодательства Российской Федерации в области сохранения объектов культурного наследия, а также общие положения по управлению рисками, с которыми сталкиваются организации при формировании доступной среды.....	70
2.6. Общие требования по созданию условий доступности объектов культурного наследия для инвалидов	73
<i>Глава 3. Основные принципы осуществления мер по совершенствованию обеспечивающих процессов, необходимых для обеспечения доступности услуг для инвалидов</i>	75

3.1. Знание элементов архитектурной доступности и механизмов эксплуатации технических средств в целях оказания ситуационной помощи в получении услуг.....	80
3.2. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов различных нозологий.....	99
3.3. Общие принципы, позволяющие объективизировать и систематизировать условия доступности, безопасности, информативности и комфортности объектов и услуг образовательных и иных организаций в сфере культуры.....	101
3.4. Оценка соответствия условий доступности, безопасности, информативности и комфортности объектов и услуг; формирование и исполнение управленческих решений.....	110
3.5. Основные структурно-функциональные элементы зданий и сооружений	116
<i>Глава 4. Основы этики общения с инвалидами.....</i>	<i>128</i>
<i>Глава 5. Методы взаимодействия сотрудников (персонала) образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов.....</i>	<i>132</i>
<i>Глава 6. Примерная базовая программа обучения работников образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры «Обеспечение доступной среды для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями».....</i>	<i>157</i>
<i>Список используемой литературы.....</i>	<i>162</i>
<i>Приложение № 1. ПАМЯТКА о порядке оказания услуг людям, пользующимся креслом-коляской или костылями.....</i>	<i>166</i>
<i>Приложение № 2. ПАМЯТКА о порядке оказания услуг людям с нарушением зрения.....</i>	<i>168</i>
<i>Приложение № 3. ПАМЯТКА о порядке оказания услуг людям с нарушением слуха.....</i>	<i>170</i>
<i>Приложение № 4. Некоторые системные нарушения по обеспечению доступной среды для инвалидов, выявленные в процессе проведения проверочных мероприятий в отношении образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры.....</i>	<i>171</i>

Введение

Настоящие методические рекомендации разработаны АНО «Национальный центр содействия эколого-социальному и инновационному развитию территорий» по заказу Ресурсного учебно-методического центра по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья Российской государственной специализированной академии искусств и при участии Регионального Учебно-Информационного центра «РУБИКОН», а также общественных организаций инвалидов – Всероссийского общества слепых (ВОС), Всероссийского общества глухих (ВОГ) и СПб ГО ООО «Всероссийское общество инвалидов» (ВОИ).

Методические рекомендации содержат результаты аналитических исследований, основанных на анализе действующей нормативной правовой базы, регламентирующей деятельность по обеспечению доступности объектов и услуг образовательных организаций и учреждений культуры.

Рекомендации предназначены для создания условий подготовки и принятия управленческих решений образовательными организациями и учреждениями культуры по формированию доступной среды на объектах, предоставляющих услуги населению в сфере культуры в связи с принятием Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» и в соответствии с приказами Минкультуры России.

В рекомендациях также освещены вопросы организации процесса подготовки и дальнейшего инструктирования сотрудников образовательных организаций и учреждений культуры по вопросам предоставления услуг инвалидам.

Рекомендации основаны на многолетней практике деятельности Регионального Учебно-Информационного центра «РУБИКОН», Национального центра содействия эколого-социальному и инновационному

развитию территорий, которые совместно с Общероссийской общественной организацией инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых», СПб ГО ООО «Всероссийское общество инвалидов» и иными общественными объединениями инвалидов и организациями, осуществляющими деятельность в интересах инвалидов и иных маломобильных групп населения, осуществляет содействие органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, государственным органам и организациям вне зависимости от формы собственности, в части формирования достоверных документированных сведений по реализации политики, направленной на формирование и обеспечение безбарьерной среды для инвалидов и маломобильных групп населения.

АНО «Национальный центр содействия эколого-социальному и инновационному развитию территорий» является центральным органом и разработчиком интегрированных систем независимой оценки (системы добровольной сертификации), объекты оценки которых, подлежат регулярному наблюдению, мониторингу и ответственному заверению.

Одной из приоритетных целей создания системы сертификации товаров, услуг (работ) в области предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и маломобильных групп населения, подготовки экспертов, субъектов общественного контроля и персонала является содействие в реализации положений ст. 33 Конвенции о правах инвалидов, в части реализации независимого механизма, направленного для мониторинга за осуществлением положений Конвенции.

Независимый мониторинг объектов и услуг, реализованный в системе сертификации направлен в первую очередь на оценку полноты и достоверности документированных сведений (проектов, паспортов доступности и пр.), а также мер предупреждения причинения вреда в будущем при формировании и дальнейшем обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

При этом, гражданское общество, в частности инвалиды и представляющие их организации, в полном объеме вовлекаются в процесс мониторинга и участвуют в нем.

Одной из основных задач деятельности организаций аккредитованных в интегрированных системах сертификации является организация экспертных услуг по независимому подтверждению соответствия объектов инфраструктуры и оказываемых услуг требованиям, обеспечивающим предупреждение причинения вреда, защиты прав и законных интересов маломобильных групп населения.

Настоящая методика сформирована в соответствии с правилами Системы добровольной сертификации товаров, услуг (работ) в области предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и маломобильных групп населения, подготовки экспертов, субъектов общественного контроля и персонала ("Безбарьерность ИМГН"), зарегистрированной в едином реестре Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии под номером РОСС RU.И1871.04ИДН1. При разработке методических рекомендаций использовался механизм добровольной ответственности, подлежащий независимой оценке и ответственному заверению, что позволяет повысить компетентность всех участников процесса формирования безбарьерной среды, обеспечить эффективность расходования денежных средств в области формирования среды доступности, создать высокоинтеллектуальные рабочие места для инвалидов и иных МГН, обеспечить условия доступности, безопасности, информативности и комфортности объектов культуры, а также сформировать реестр экспертов в сфере создания и обеспечения безбарьерной среды на объектах образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры.

Деятельность Системы добровольной сертификации товаров, услуг (работ) в области предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и маломобильных групп

населения, подготовки экспертов, субъектов общественного контроля и персонала, подготовленных в соответствии с правилами системы сертификации экспертов и аккредитованных организаций, осуществляющих различного рода экспертные работы, направлена на достижение следующих целей:

- содействие образовательным организациям отрасли культуры и учреждениям культуры в вопросах предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и маломобильных групп населения;
- предупреждение штрафных санкций в адрес образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры в области доступности объектов и услуг для инвалидов;
- подготовки руководителей и специалистов образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры и оценки их компетенций в области предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды;
- проведения экспертной оценки состояния объектов и услуг образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры для целей формирования и обеспечения безбарьерной среды;
- содействие в обследовании объектов и услуг образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры с привлечением полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, представляющих интересы инвалидов различных нозологий;
- экспертная оценка текущего состояния доступности объектов и услуг образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры, компетенции персонала и реализуемых услуг с позиции риск-ориентированного подхода, с формированием рекомендаций, с учетом принципа «разумного приспособления», определяющего

- конкретные мероприятия (как технического, так и организационного характера), обеспечивающего предупреждение причинения вреда;
- подтверждение соответствия (сертификация) условий доступности объектов и услуг образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры в рамках паспортизации объектов, в соответствии с приказами Минкультуры России;
 - подтверждение соответствия сформированного плана мероприятий критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, в том числе при использовании принципа «разумного приспособления», с выдачей документа о соответствии, подтверждающего полноту и достоверность запланированных мероприятий мерам предупреждения причинения вреда, при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы инвалидов различных нозологий;
 - регулярной экспертной оценки условий доступности объектов и услуг образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры и содействия в подборе технических средств и технологий для реализации требований, направленных на формирование и обеспечение безбарьерной среды;
 - содействия образовательным организациям отрасли культуры и учреждений культуры при проведении историко-культурной экспертизы объектов при подготовке решений по приспособлению объектов для целей современного использования;
 - помощь и содействие образовательным организациям отрасли культуры и учреждениям культуры при подготовке технических заданий на проектирование и /или проведение различного рода

ремонтных и/или строительных работ по созданию условий доступности объектов и услуг для инвалидов;

- подтверждение соответствия реализованных мероприятий для инвалидов основных нозологий критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, в том числе при использовании принципа «разумного приспособления», с выдачей документа о соответствии, подтверждающего соответствие реализованных мероприятий мерам предупреждения причинения вреда, при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.

Деятельность системы сертификации также направлена на повышение культуры безопасности руководителей и специалистов в вопросах формирования и обеспечения доступной среды.

Культура безопасности доступной среды – это такая совокупность характеристик и отношений в организациях и между отдельными лицами, которая устанавливает, что проблемам безопасности, равно как и доступности, информативности, комфортности объекта и услуг для инвалидов и МГН, уделяется внимание, диктуемое их значимостью.

Кроме того, культура безопасности доступной среды – это квалификационная и психологическая подготовленность всех лиц, при которой обеспечение доступной среды является одной из приоритетных целей и внутренней потребностью, приводящей к самосознанию социальной ответственности перед обществом.

Актуальность разработки методологии организации и оказания услуг предприятиями, организациями и учреждениями, предоставляющими услуги населению, в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов, в современных условиях обусловлена:

- положениями Конвенции о правах инвалидов и других международных документов;
- требованиями Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ;
- задачами и ожидаемыми результатами реализации Федеральной целевой государственной программы «Доступная среда» на 2011-2020»;
- требованиями приказов Минкультуры России;
- требованиями статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- гуманистическим развитием общественных отношений, предполагающих недопустимость дискриминации по признаку инвалидности.

Эффективная и четко организованная работа по вопросам обеспечения доступности позволит создать окружающую обстановку комфортной не только для инвалидов, но и для всех граждан. С целью приведения российского законодательства в соответствие с положениями Конвенции с 1 января 2016 г. вступил в силу Федеральный закон от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов». Этим Законом и другими нормативно-правовыми актами в течение последних нескольких лет в Российской Федерации, с целью реализации положений Конвенции о правах инвалидов создана обновленная правовая база для создания доступной среды для инвалидов.

Одной из основных задач Методических рекомендаций является ознакомление работников образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры с содержанием необходимых для использования в их работе актов федеральных органов государственной власти, касающихся

обеспечения доступности услуг для инвалидов и носящих, как обязательный, так и рекомендательный характер. Методические рекомендации содержат результаты исследования по разработке методологии организации и оказания услуг, являющейся основой организации взаимодействия сотрудников организаций для оказания ситуативной помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан с учетом имеющихся у них стойких расстройств организма и ограничений жизнедеятельности для обеспечения доступности услуг, а также для принятия управленческих решений в вопросах поэтапного повышения показателей доступности объектов и услуг.

Настоящие рекомендации являются результатом работы по комплексному исследованию объектов и оказываемых услуг с позиции предупреждения причинения вреда в будущем, на основе методики СДС РОСС RU И1871.04ИДН1, основанной на технической и психологической оценке состояния объекта и оказываемых услуг, а также на риск-ориентированном подходе к оценке доступности, безопасности информативности и комфортности с позиции мер предупреждения причинения вреда инвалидам различных нозологических групп.

Настоящие рекомендации обеспечивают создание условий для формирования достоверных и полных сведений и мероприятий по созданию доступной (безбарьерной) среды для инвалидов и других маломобильных групп населения, разработки необходимых мер, обеспечивающих доступность, безопасность информативность и комфортность, а также отражают порядок по формированию доступной среды, исходя из необходимости повышения показателей доступности¹ объектов и услуг, требований документов в области стандартизации, положений ст. 9, п. 4 ст. 12 «Конвенции о правах инвалидов», ст. 15, ст. 33 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской

¹ Под доступностью (безбарьерностью) далее понимается комплекс мероприятий, обеспечивающих соответствие условиям доступности, безопасности, информативности и комфортности, которые в комплексе обеспечивают меры предупреждения причинения вреда в будущем.

Федерации», ст. 11 Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26.12.2008 № 294-ФЗ, Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» и иных.

Представленные в настоящих методических рекомендациях (МР) принципы обеспечения доступности услуг призваны стать основой:

- достоверной и полной объективизации и систематизации информации о доступности услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

- формирования сведений для карты доступности объектов и услуг на региональном уровне, а также соответствующих информационно-справочных материалов для граждан;

- минимизации штрафных санкций в области формирования и обеспечения доступной среды;

- повышения эффективности государственного и общественного контроля над формированием и обеспечением доступной среды для инвалидов, разработки обоснованных управленческих решений - планов и программ обустройства объектов инфраструктуры и развития услуг с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения, а также в целях удостоверения соответствия продукции, эксплуатации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, стандартам, сводам правил, условиям договоров;

- содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг;

- повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг.

ГЛАВА 1.

ОБЩИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ О ФОРМИРОВАНИИ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП ГРАЖДАН

Основной международный документ, устанавливающий права инвалидов во всем мире, Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г. гласит, что ее цель заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также поощрение уважения присущего им достоинства².

Обеспечение доступности заключается в изменении окружающей среды инвалида. Согласно международной терминологии окружающая среда может оказывать разное внешнее влияние на функционирование и ограничения жизнедеятельности индивидуума: содержать барьеры или облегчающие факторы (фасилитаторы), как в ближайшем, так и в отдаленном окружении человека³.

Конвенцией о правах инвалидов определены два принципиальных подхода к созданию доступной среды жизнедеятельности:

- принцип «универсального дизайна»;
- принцип «разумного приспособления».

Принцип «универсального дизайна» предусматривает «дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей»⁴. В полной мере исполнить требования «универсального дизайна» возможно в отношении объектов нового строительства (реконструкции, капитального ремонта), а также производства новых товаров и услуг. Важно

² Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2013. – № 6. – ст. 468.

³ Международная классификация функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья, сокращенно МКФ, ВОЗ, 2001.

⁴ Ст.2 Конвенции о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года.

помнить, что «универсальный дизайн не исключает использование ассистивных устройств для конкретных групп инвалидов, где это необходимо», включая технические средства, помощь персонала и др.

Второй принцип – «разумного приспособления» – «внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем»⁵ для общества в целях обеспечения реализации инвалидами наравне с другими всех прав и основных свобод. Речь идет о разумном, с точки зрения соизмерения необходимости и возможности, приспособлении окружающей обстановки под нужды инвалида, но с обязательным учетом, имеющихся организационных, технических и финансовых возможностей их удовлетворения. Именно этот подход наиболее приемлем в решении проблем обеспечения доступа к действующим объектам и услугам, введенных до утверждения соответствующих нормативов.

Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения может достигаться двумя путями:

- архитектурно-планировочными решениями и соответствующими ремонтно-строительными работами;
- организационными решениями вопросов предоставления соответствующих социально значимых услуг.

Иными словами, разумное приспособление заключается в том, что деятельность организации приспособливается для инвалидов двумя способами. Во-первых, обеспечивается доступность зданий и сооружений данной организации путем оборудования их пандусами, широкими дверными проемами, надписями шрифтом Брайля, и т.п. Во-вторых, обеспечивается доступность для инвалидов услуг этих организаций путем изменения порядка их предоставления, оказания инвалидам дополнительной помощи при их получении, и т.п.

⁵Ст.2 Конвенции о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года.

При подготовке проектов управленческих решений по порядку оказания ситуационной помощи инвалидам различных нозологий, одним из ключевых факторов обеспечения мероприятий по предупреждению причинения вреда являются меры, связанные с обеспечением возможной эвакуации инвалидов различных нозологий с учетом ограничений жизнедеятельности.

Распоряжением Правительства России от 01.04.2016 № 559-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по совершенствованию контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации на 2016 - 2017 годы», определено, что реализация плана мероприятий («дорожной карты») по совершенствованию контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации на 2016 - 2017 годы направлена на повышение результативности и эффективности контрольно-надзорной деятельности, в том числе посредством внедрения в деятельность контрольно-надзорных органов риск-ориентированного подхода при организации и осуществлении контрольно-надзорной деятельности.

Использование в административной практике методов оценки риска позволяет более точно учитывать особенности осуществления хозяйственной деятельности в той или иной сфере оказания услуг.

В связи с этим определена необходимость внедрения дифференцированного подхода к проведению контрольных мероприятий, в зависимости от степени риска причинения субъектами хозяйственной деятельности вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

Переход от применения подхода всеобъемлющего контроля (надзора) к дифференцированному подходу планирования проверок, в зависимости от уровня риска причинения вреда охраняемым законом ценностям, позволит увеличить процент охвата потенциальных нарушителей обязательных требований, представляющих непосредственную угрозу причинения вреда охраняемым законом ценностям, и одновременно снизить нагрузку на

подконтрольные субъекты, которые не представляют реальной угрозы причинения вреда таким ценностям.

Предметом контрольно-надзорного мероприятия является оценка соответствия подконтрольного субъекта обязательным требованиям.

При этом, указанным Распоряжением Правительства России определено, что, зачастую, предприниматель, или иной подконтрольный субъект, не в состоянии обеспечить соблюдение всех обязательных требований по причине их информационной недоступности, противоречия друг другу, либо в силу того, что обязательные требования устарели, и не могут быть выполнены без чрезмерных экономических затрат. Указанное уточнение непосредственно касается вопросам формирования доступной среды.

При этом, во многих случаях соблюдение обязательных требований не влияет на уровень безопасности при осуществлении хозяйственной деятельности.

Таким образом, при риск-ориентированном подходе к вопросам формирования и обеспечения доступной среды хозяйствующими субъектами обеспечиваются условия безопасности, а также доступности, информативности и комфортности, с учетом предупреждения причинения вреда в будущем.

Постановлением Правительства России от 17.08.2016 № 806 «О применении риск-ориентированного подхода при организации отдельных видов государственного контроля (надзора) и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (вместе с «Правилами отнесения деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и (или) используемых ими производственных объектов к определенной категории риска или определенному классу (категории) опасности») утверждены правила отнесения деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и (или) используемых ими производственных объектов к определенной категории риска, или к

определенному классу (категории) опасности, а также утвержден перечень видов государственного контроля (надзора), которые осуществляются с применением риск-ориентированного подхода.

При этом, оценка тяжести потенциальных негативных последствий возможного несоблюдения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований проводится с учетом возможной степени тяжести потенциальных случаев причинения вреда, и (или) возможной частоты их возникновения, а также масштаба распространения потенциальных негативных последствий в рамках подобных случаев причинения вреда, и (или) с учетом трудности преодоления возникших в их результате негативных последствий возможного несоблюдения обязательных требований.

С позиции полноты и достоверности мер предупреждения причинения вреда при формировании доступной среды для инвалидов указанным постановлением Правительства России установлены принципы риск-ориентированного подхода в области деятельности Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (в первую очередь с позиции обеспеченности путей и способов эвакуации), Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (в первую очередь, с позиции защиты прав потребителей).

При подготовке проекта управленческих решений по оказанию ситуационной помощи с позиции обеспечения требований пожарной безопасности, особое внимание следует уделить мерам предупреждения распространения паники. При этом, паника - психологическое состояние, вызванное угрожающим воздействием внешних условий, и выраженное в чувстве острого страха, охватывающего человека, обремененного особенностями здоровья, неудержимого неконтролируемого стремления

избежать опасной ситуации, усиливающееся ввиду осознания имеющихся у человека ограничений.

Для обеспечения организации и оказания услуг предприятиями, организациями и учреждениями, предоставляющими услуги населению инвалидам, наравне с другим населением, необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

«Ситуационная помощь» – это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами. В соответствии с требованиями Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ⁶ такую помощь будут обязаны обеспечивать собственники объектов, операторы услуг при осуществлении своей основной деятельности.

Особенности оказания ситуационной помощи подробно рассматриваются применительно к следующим основным группам инвалидов, учитывающим специфические потребности в помощи для передвижения и оказания услуг:

инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, которые, с точки зрения особенностей оказания помощи для передвижения и получения услуг, можно подразделить на три подгруппы - инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску, инвалиды, передвигающиеся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор и инвалиды с нарушением функций рук (с недееспособными руками);

инвалиды с нарушением зрения;

– инвалиды с нарушением слуха;

⁶Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ // <http://base.garant.ru/70809036/>

- инвалиды с нарушением умственного развития.

Кроме того, рассматриваются отдельные аспекты оказания ситуационной помощи людям с проблемами речи, слепоглухим людям, а также людям с гиперкинезом и спастикой (с произвольными движениями тела, лица или конечностей).

В основе организации работ по оказанию ситуационной помощи инвалидам указанных групп при оказании услуг лежат следующие основные инструменты:

- выбор и согласование с полномочными представителями общественных организаций инвалидов, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий, технологии оказания ситуационной помощи различным группам инвалидов;
- подготовка и оценка компетентности менеджеров учреждений для организации обслуживания и оказания ситуационной помощи инвалидам;
- подготовка и оценка компетентности персонала для понимания потребностей различных групп инвалидов в помощи, общения и оказания помощи;
- оборудование прилегающей территории и учреждений социальной инфраструктуры для оказания эффективной ситуационной помощи инвалидам;
- разработка и согласование с полномочными представителями общественных организаций инвалидов, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы различных нозологических групп населения, ежегодных и перспективных планов работ по повышению

качества ситуационной помощи для инвалидов, с учетом их первоочередных потребностей и приоритетов;

- проведение внешнего аудита доступности (подтверждения соответствия) ситуационных услуг для инвалидов экспертами в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды.

Федеральным законом от 03.07.2016 № 238-ФЗ "О независимой оценке квалификации" установлены правовые и организационные основы и порядок проведения независимой оценки квалификации работников или лиц, претендующих на осуществление определенного вида трудовой деятельности, а также определяет правовое положение, права и обязанности участников такой независимой оценки квалификации.

Иного порядка проведения оценки квалификации работников или лиц, претендующих на осуществление определенного вида трудовой деятельности, в данном случае связанного с оказанием ситуационной и иной помощи инвалидам, установленного другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в настоящее время нет. При этом, в случае, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации установлен иной порядок проведения оценки квалификации работников или лиц, претендующих на осуществление определенного вида трудовой деятельности, чем это предусмотрено Федеральным законом от 03.07.2016 № 238-ФЗ, применение указанного порядка допускается до 1 июля 2019 года. Таким образом, при подготовке персонала (сотрудников образовательных организаций и иных учреждений в сфере культуры) следует учесть необходимость применения положений приказа Минтруда России от 16.11.2015 № 871н "Об утверждении профессионального стандарта "Сопровождающий инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья и несовершеннолетних" и приказа Минтруда России от 12.04.2017 № 351н "Об утверждении профессионального стандарта "Ассистент

(помощник) по оказанию технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья".

Процедура подтверждения соответствия квалификации соискателя положениям профессионального стандарта или квалификационным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, проводится соответствующими центрами оценки квалификаций в соответствии с Федеральным законом от 03.07.2016 № 238-ФЗ.

Общие обязанности по адаптации для инвалидов доступной среды установлены Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». В целях реализации положений Конвенции о правах инвалидов в ст.15 указанного Закона внесены изменения, которые вступили в силу с 1 января 2016 года. Обязанности, которые согласно данным изменениям возлагаются на органы государственной власти, организации, учреждения, независимо от их организационно-правовой формы, можно разделить на три группы:

1. Обязанности по обеспечению физической доступности объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры, а также предоставляемых в них услуг:

- создание условий для беспрепятственного доступа к таким объектам и предоставляемым на них услугам;
- создание условий для беспрепятственного пользования всеми видами транспорта;
- обеспечение возможности самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной, инженерной и транспортной и инфраструктур, входы в такие объекты и выходы из них;
- допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

2. Обязанности, направленные на устранение факторов, препятствующих получению инвалидами необходимой информации на объектах социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры:

- надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов различных нозологий форме, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и речевой информации в световую и текстовую;
- создание условий для беспрепятственного пользования средствами связи и информации (включая средства, обеспечивающие дублирование звуковыми сигналами светофоров и устройств, регулирующих движение пешеходов через транспортные коммуникации);
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации тактильно-контрастными пиктограммами и табличками, выполненными с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля, предоставление при необходимости переводчика русского жестового языка.

3. Обязанности, возлагаемые на работников организаций, контактирующих с населением:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения (по их просьбе), и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;
- оказание работниками организаций, предоставляющих услуги, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получить ими услуги наравне с другими лицами.

В целях формирования условий для обеспечения услуг предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению и беспрепятственного доступа на эти объекты инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, рекомендуется обеспечить:

1. Выделение на стоянке учреждения специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов;

2. Оборудование зданий и сооружений средствами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы, кнопки вызова помощи и другие) и средствами информирования, навигации и сигнализации (тактильно-контрастные указатели и пиктограммы различного назначения, тактильные и тактильно-говорящие мнемосхемы, таблички с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля, информационные терминалы, доступные для инвалидов различных нозологий, информационные табло, устройства радиoinформирования и звукового ориентирования, средства визуальной информации, световые оповещатели и т.д.) в соответствии с действующими сводами правил отраженных в перечни «обязательного» и «добровольного» применения, направленные на соблюдение требований действующих технических регламентов, а также иные документы в области стандартизации, утверждённые Росстандартом и соответствующие целям защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества; охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений; предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей (Постановление Госстандарта Российской Федерации от 30 января 2004 г. № 4«О национальных стандартах Российской Федерации»);

3. Оборудование средствами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;

4. Наличие в учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки, подъемное гусеничное устройство и т.д.);

5. Наличие подготовленного персонала учреждения для оказания помощи инвалидам, в том числе владеющего базовыми навыками русского жестового языка;

6. Наличие информации об услугах на объекте, доступном маршруте, способах получения помощи в средствах массовой информации, в том числе, в соответствии со специфическими потребностями различных групп инвалидов в помощи;

Наличие наружной информации о доступности учреждения с использованием пиктограмм установленного образца (в соответствии с ГОСТ Р 52131-2003 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования»):

- пиктограмма доступности для инвалидов на кресле-коляске,
- пиктограмма доступности для инвалидов по зрению,
- пиктограмма доступности для инвалидов по слуху,
- пиктограмма доступности для инвалидов всех категорий.

ГЛАВА 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ВКЛЮЧАЮЩИЕ ОСНОВНЫЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ, МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПРАКТИКИ, ЗНАНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ АРХИТЕКТУРНОЙ ДОСТУПНОСТИ, МЕХАНИЗМОВ ЭКСПЛУАТАЦИИ ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ И ИНЫЕ МЕРЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗБАРЬЕРНОЙ СРЕДЫ НАПРАВЛЕННЫЕ НА ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ ПРИЧИНЕНИЯ ВРЕДА ИНВАЛИДАМ И ИНЫМ МГН

2.1. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей условия безбарьерной среды для инвалидов

Согласно Федеральному закону от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» Российская Федерация в 2012 году ратифицировала Конвенцию ООН о правах инвалидов (далее - Конвенция). В соответствии со статьей 15 Конституции Российской Федерации Конвенция стала частью российского законодательства.

Во исполнение Конвенции государства участники принимают, в числе прочих, надлежащие меры к тому, чтобы:

организовывать для всех вовлеченных сторон инструктаж по проблемам доступности, с которыми сталкиваются инвалиды;

предоставлять различные виды услуг помощников и посредников, в том числе проводников, чтецов и профессиональных сурдопереводчиков, для облегчения доступности зданий и других объектов, открытых для населения.

С целью приведения Российского законодательства в соответствие с положениями Конвенции с 1 января 2016 года вступил в силу Федеральный закон от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее – Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ).

Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ внесены изменения в Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от

24.11.1995 № 181-ФЗ). В частности, статьей 15 «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» определено:

«Федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления (в сфере установленных полномочий), организации независимо от их организационно-правовых форм обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, организациями, предоставляющими услуги населению, в пределах установленных полномочий осуществляется инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации.

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

При этом с учетом положений Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ возможность оказания на объекте помощи инвалидам со стойкими нарушениями здоровья по зрению и нарушением опорно-двигательного аппарата должна обеспечиваться в обязательном порядке и должна быть отражена в инструкциях для персонала, в том числе, в должностных инструкциях. В соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ необходимо также обеспечить допуск на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение. Кроме того, при предоставлении услуг следует учитывать необходимость обеспечения инвалидам доступа к информации, в том числе доступность веб-сайта организации.

2.2. Международные нормативно-правовые акты по вопросам формирования и обеспечения безбарьерной среды в образовательных организациях отрасли культуры и учреждениях культуры

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г.

Ее применение на территории нашей страны после ратификации осуществляется путем принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

В статье 1 Конвенции установлено, что ее цель заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства⁷.

Для достижения этой цели в статье 3 Конвенции закреплён ряд принципов, на которых базируются все ее остальные положения. К этим принципам, в частности, относятся:

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- равенство возможностей;
- недискриминация;
- доступность.

Указанные принципы логически вытекают один из другого. Для того, чтобы обеспечить полное вовлечение и включение инвалида в общество, необходимо предоставить ему равные с другими людьми возможности. Для этого инвалид не должен подвергаться дискриминации. Основным способом устранения дискриминации инвалидов является обеспечение доступности объектов и оказания услуг наравне с другими гражданами.

⁷ Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года.

Согласно статье 9 Конвенции, чтобы наделить инвалидов возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, должны приниматься надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах. Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться, в частности:

- на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;
- на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные службы и экстренные службы.

В тех случаях, когда инвалидам не обеспечивается доступность объектов и услуг, происходит их дискриминация.

В статье 2 Конвенции дискриминация по признаку инвалидности определяется как любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области⁸.

Согласно статье 5 Конвенции государства запрещают любую дискриминацию по признаку инвалидности и гарантируют инвалидам равную и эффективную правовую защиту от дискриминации на любой почве. Это, в частности, означает, что государство устанавливает обязательные для

⁸Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года. // <http://base.garant.ru/2565085/>

исполнения требования, направленные на обеспечение доступности для инвалидов деятельности организаций, предоставляющих услуги населению.

Доступность для инвалидов достигается с помощью разумного приспособления. В статье 2 Конвенции разумное приспособление определяется как внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Разумное приспособление заключается в том, что деятельность организации приспособляется для инвалидов двумя способами. Во-первых, обеспечивается доступность зданий и сооружений данной организации. Во-вторых, обеспечивается доступность для инвалидов услуг этих организаций, путем изменения порядка их предоставления, оказания инвалидам дополнительной помощи при их получении и т.п.

Указанные меры по приспособлению не могут быть беспредельными. Во-первых, они должны соответствовать потребностям инвалидов, вызванным ограничениями их жизнедеятельности. Например, инвалид вследствие заболевания сердечно-сосудистой системы при пользовании речным портом должен иметь возможность для отдыха в сидячем положении. Однако это не порождает право инвалида пользоваться залом повышенной комфортности для официальных делегаций, если есть сидячие места в общем зале. Во-вторых, меры по приспособлению должны соответствовать возможностям организаций. Например, не обосновано требование полностью реконструировать здание XVI в., которое является памятником архитектуры.

С помощью разумного приспособления формируется доступная среда для инвалидов. Важной составляющей доступной среды является универсальный дизайн. Статья 2 Конвенции определяет универсальный дизайн как дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный

сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. Универсальный дизайн не исключает ассистивные (т.е. вспомогательные) устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо.

В целом, универсальный дизайн направлен на то, чтобы сделать обстановку, предметы максимально пригодными для использования всеми категориями граждан. Например, низко расположенным таксофоном могут пользоваться лица на инвалидных колясках, дети, люди низкого роста.

Российское законодательство конкретизирует реализацию положений Конвенции о правах инвалидов. Создание доступной среды для инвалидов регулирует Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ст. 15), и другие нормативные правовые акты.

2.3. Нормативно-правовые акты Российской Федерации по вопросам формирования и обеспечения безбарьерной среды в образовательных организациях отрасли культуры и учреждениях культуры

Создание доступной среды для инвалидов в организациях и учреждениях культуры регулируется следующими нормативно-правовыми документами: Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ст. 15, ч.3, ст. 33), Федеральный закон от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральный закон от 03 мая 2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» (Ратификация Конвенции о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года, подписанной от имени Российской Федерации в городе Нью-Йорке 24 сентября 2008 года.), Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (статья 8, 9, 10, 11, 12, 14, 26 ч.1), приказ Минкультуры

России от 18 декабря 2015г. № 3154 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых театрами, концертными организациями и культурно-досуговыми учреждениями подведомственными Минкультуры России и осуществляемых в течении переходного периода», приказ Минкультуры России 18 декабря 2015г. № 3141 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых музеями, подведомственными Минкультуры России, и осуществляемых в течении переходного периода», приказ Минкультуры России от 16 декабря 2015г. № 3106 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и условий для беспрепятственного пользования услугами в сфере циркового искусства, осуществляемых в течение переходного периода», приказ Минкультуры России от 14 декабря 2015 г. № 3092 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг образовательных организаций, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации», приказ Минкультуры России от 20 ноября 2015г. № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации», приказ Минкультуры России от 16 ноября 2015г. № 2803 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов», приказ Минкультуры России от 16 ноября 2015г. № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ», приказ

Минкультуры России от 10 ноября 2015г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов», а также Свод правил СП 59.13330.2012 и 2016 гг. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605, Свод правил СП 138.13330.2012. «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», утвержденный Приказом Госстроя от 27.12.2012 г. № 124/ГС, введенный в действие с 1 июля 2013 г., Свод правил СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения», Свод правил СП 139.13330.2012 «Здания и помещения с местами труда для инвалидов. Правила проектирования», Свод правил СП 140.13330.2012 «Городская среда, Правила проектирования для маломобильных групп населения», Приказ Росстандарта от 30 марта 2015 г. № 365 Об утверждении перечня документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Федеральный закон от 26.12.2008 № 294 «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», а также такие как - Межгосударственный стандарт ГОСТ 30389-2013. «Услуги общественного питания. Предприятия

общественного питания. Классификация и общие требования», введенный в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 № 1676-ст. и другие.

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

Законодательство устанавливает механизм, обеспечивающий исполнение обязанностей, связанных с созданием доступной среды для инвалидов. Во-первых, федеральные Министерства по согласованию с Минтрудом России, применительно к сфере регулируемой ими деятельности, утверждают порядки обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи⁹. Во-вторых, федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, организациями и предприятиями, предоставляющими услуги населению, в пределах их полномочий должно осуществляться инструктирование или обучение специалистов, контактирующих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг¹⁰. В-третьих, за неисполнение законодательства об обеспечении доступной среды для инвалидов установлена административная ответственность в виде штрафа.

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

⁹ Ст.15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов Российской Федерации»

¹⁰ Ст.15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов Российской Федерации»

называются сводами правил, и утверждаются Минстроем России¹¹.

При этом, подготовка и реализация всех указанных пунктов на уровне хозяйствующего субъекта необходимо должна проводиться при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.

2.4. Некоторые аспекты применения приказов Минкультуры России, направленных на формирование и обеспечение безбарьерной среды в образовательных организациях отрасли культуры и учреждениях культуры

В отношении образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры применяются следующие нормативные правовые акты:

Приказ Минкультуры России от 30.12.2016 № 3019 «Об утверждении модельной программы социокультурной реабилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов».

Для целей социокультурной реабилитации следует также учитывать положения ГОСТ Р 54738-2011. Реабилитация инвалидов. Услуги по социальной реабилитации инвалидов.

Социокультурная реабилитация - это комплекс мероприятий, цель которых заключается в помощи инвалиду достигнуть и поддерживать оптимальную степень участия в социальных взаимосвязях, необходимый уровень культурной компетенции, что должно обеспечивать возможность для позитивных изменений в образе жизни и наиболее полную интеграцию в общество за счет расширения рамок его независимости.

¹¹ СП 136.13330.2012. «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения», утвержденный Приказом Госстроя от 25 декабря 2012 г. № 112/ГС; СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», утвержденный Приказом Госстроя от 27 декабря 2012 г. № 124/ГС

Мероприятия по реализации программы социокультурной реабилитации в учреждениях культуры, определенные приказом Минкультуры России от 30.12.2016 № 3019, направлены на обеспечение участия инвалидов, в том числе детей-инвалидов, в культурной жизни общества посредством использования инвалидами, в том числе детьми-инвалидами, ресурсов учреждений культуры и предоставляемых ими услуг.

Приказом определено, что учреждения культуры, реализующие программу социокультурной реабилитации, обеспечивают:

- беспрепятственный доступ инвалидов, в том числе детей-инвалидов, к объектам и услугам учреждения культуры;

- информирование инвалидов, в том числе родителей (законных представителей) детей-инвалидов, о порядке предоставления услуг по социокультурной реабилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов; о реализуемой учреждением культуры программе социокультурной реабилитации, в том числе посредством размещения информации на официальном сайте учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на официальных сайтах учреждений, с которыми учреждением культуры заключены договоры и (или) соглашения о совместной деятельности по реализации программы социокультурной реабилитации (далее - организации-партнеры), на информационном стенде учреждения культуры, а также информационных стендах организаций-партнеров;

- возможность подачи инвалидами, родителями (законными представителями) детей-инвалидов заявления на оказание услуг по социокультурной реабилитации посредством использования информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

При этом процесс реализации учреждением культуры программы социокультурной реабилитации предусматривает:

- обеспечение музеями возможности ознакомления инвалидов, включая детей-инвалидов, с музейными предметами и музейными коллекциями, в том числе посредством проведения сотрудниками музея, прошедшими обучение (инструктирование) по вопросам, связанным с особенностями предоставления услуг инвалидам, в том числе детям-инвалидам, специальных выставок для инвалидов, в том числе детей-инвалидов, в качестве дополнения к основной экспозиции, реабилитационных кружков и студий, специализированных экскурсий;

- обеспечение библиотеками возможности ознакомления инвалидов, в том числе детей-инвалидов, с библиотечными фондами, организацию циклов встреч, викторин, выставок и других культурно-просветительских мероприятий, направленных на социокультурную реабилитацию инвалидов, в том числе детей-инвалидов;

- обеспечение организациями исполнительского искусства возможности ознакомления инвалидов, в том числе детей-инвалидов, с предоставляемыми ими услугами, организацию кружковой, студийной работы, фестивалей, конкурсов, смотров творчества, направленных на социокультурную реабилитацию инвалидов, в том числе детей-инвалидов;

- обеспечение культурно-досуговыми учреждениями условий для посещения инвалидами, в том числе детьми-инвалидами, проводимых мероприятий, направленных на социокультурную реабилитацию инвалидов, в том числе детей-инвалидов;

- **предоставление инвалидам, в том числе детям-инвалидам, учреждениями культуры, реализующими программу социокультурной реабилитации, оборудования, необходимого для получения инвалидами, в том числе детьми-инвалидами, услуг по социокультурной реабилитации;**

В целях реализации данного пункта приказа, образовательным

учреждениям в сфере культуры рекомендуется заключить соглашение с РУМЦ в сфере культуры для содействия в реализации образовательного процесса.

- оказание сотрудниками учреждения культуры, реализующего программу социокультурной реабилитации, помощи инвалидам, в том числе детям-инвалидам, в разъяснении в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги по социокультурной реабилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов, в оформлении документов, совершении ими других действий, необходимых для получения данной услуги.

С целью реализации программы социокультурной реабилитации рассматриваемым приказом определено, что учреждение культуры обеспечивает:

- проведение диагностики культурных потребностей, творческих интересов и предпочтений инвалидов, в том числе детей-инвалидов;

- утверждение программы социокультурной реабилитации для каждого инвалида, в том числе ребенка-инвалида, с учетом рекомендаций индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, а также культурных потребностей, творческих интересов и предпочтений инвалида, в том числе ребенка-инвалида.

Для достижения поставленных приказом целей, учреждения культуры **планируют** проведение мероприятий, направленных на социокультурную реабилитацию инвалидов, в том числе детей-инвалидов, с учетом индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида.

При этом, приказом установлено требования **проведения**

документальных наблюдений за индивидуальной социокультурной деятельностью каждого инвалида, в том числе ребенка-инвалида, **в процессе его участия в проводимых учреждением мероприятиях, при этом предусматриваются меры по совершенствованию** используемых технологий социокультурной реабилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов, с учетом расширения перечня предоставляемых услуг и проводимых мероприятий для инвалидов, в том числе детей-инвалидов.

По итогам мероприятий социокультурной направленности учреждением предусматривается:

- **подготовка отчетных материалов** о результатах прохождения **каждым** инвалидом, в том числе ребенком-инвалидом, программы социокультурной реабилитации;

- **размещение информации о результатах**, реализации программы социокультурной реабилитации на официальном сайте учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Исполнение данного приказа учреждениями культуры необходимо.

ГОСТ Р 54738-2011. Реабилитация инвалидов. Услуги по социальной реабилитации инвалидов установлено, что услуги по социокультурной реабилитации включают в себя:

- Обучение инвалида навыкам проведения отдыха, досуга.
- Проведение мероприятий, направленных на создание условий возможности полноценного участия инвалидов в социокультурных мероприятиях, удовлетворяющих социокультурные и духовные запросы инвалидов, на расширение общего и культурного кругозора, сферы общения (посещение театров, выставок, экскурсии, встречи с деятелями литературы и искусства, праздники, юбилеи, другие культурные мероприятия).
- Обеспечение инвалидов, находящихся в учреждениях, и содействие в обеспечении инвалидов, обслуживаемых на дому, периодической, учебно-методической, справочно-информационной и

художественной литературой, в том числе издаваемой на магнитофонных кассетах, аудиокнигами и книгами с рельефно-точечным шрифтом Брайля; создание и предоставление инвалидам по зрению возможности пользоваться адаптированными компьютерными рабочими местами, сетью Интернет, Интернет-документами с учетом ограничений жизнедеятельности инвалида.

- Содействие в обеспечении доступности для инвалидов посещений театров, музеев, кинотеатров, библиотек, возможности ознакомления с литературными произведениями и информацией о доступности учреждений культуры.

- Разработка и реализация разнопрофильных досуговых программ (информационно-образовательных, развивающих, художественно-публицистических, спортивно-развлекательных и т.п.), способствующих формированию здоровой психики, развитию творческой инициативы и самостоятельности.

Министерством культуры Российской Федерации установлен ряд требований определенных соответствующим приказами. Так, например, содержание планов мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг учреждений культуры определены следующими приказами: приказ Минкультуры России от 18 декабря 2015г. № 3154 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых театрами, концертными организациями и культурно-досуговыми учреждениями подведомственными Минкультуры России и осуществляемых в течении переходного периода», приказ Минкультуры России 18 декабря 2015г. № 3141 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых музеями, подведомственными Минкультуры России, и осуществляемых в течении переходного периода», приказ Минкультуры России от 16 декабря 2015г. № 3106 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по

повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и условий для беспрепятственного пользования услугами в сфере циркового искусства, осуществляемых в течение переходного периода», приказ Минкультуры России от 14 декабря 2015 г. № 3092 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг образовательных организаций, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации».

Проблемами в создании безбарьерной среды на в образовательных организациях и учреждениях культуры являются такие как:

- наличие до 90 процентов частично или полностью недоступных для инвалидов объектов, в которых им предоставляются услуги;
- наличие неединичных фактов разработки технических заданий, согласования проектно-сметной документации и заключения договоров о строительстве (актов о приемке) новых зданий, осуществлении капитального ремонта (реконструкции) существующих объектов, закупке новых транспортных средств, используемых для оказания услуг инвалидам, не соответствующих требованиям об обеспечении их доступности для инвалидов.
- наличие существующих объектов, которые невозможно до их капитального ремонта полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов и на которых собственниками объектов не принимаются предусмотренные частью 4 статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, по предоставлению услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;
- неполная оснащённость некоторых объектов приспособлениями, средствами и источниками информации в доступной форме,

необходимыми для получения инвалидами услуг наравне с другими лицами;

- значительное количество сотрудников образовательных организаций, не прошедших инструктирование или обучение по вопросам, связанным с обеспечением их доступности и оказанием при этом помощи инвалидам, и не владеющих необходимыми для этого знаниями и навыками.

«Дорожные карты» по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг образовательными организациями отрасли культуры и учреждениями культуры направлены для достижения следующих целей:

- создание инвалидам дополнительных условий для обеспечения равенства возможностей, личной самостоятельности, включенности в общество, индивидуальной мобильности и недискриминации по признаку инвалидности;
- установление показателей, позволяющих оценивать степень доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом положений Конвенции о правах инвалидов;
- проведение паспортизации объектов и услуг, принятие и реализация решений о сроках поэтапного повышения значений показателей их доступности до уровня требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- определение и реализация мер по исключению после 1 июля 2016 года приемки вводимых с этой даты в эксплуатацию или прошедших реконструкцию, модернизацию объектов, не полностью приспособленных с учетом потребностей инвалидов в соответствии с законодательством о социальной защите инвалидов;
- принятие мер по обеспечению собственниками объектов доступа инвалидов к местам предоставления услуг;

- оснащение объектов приспособлениями, средствами и источниками информации в доступной форме, позволяющими обеспечить доступность для инвалидов предоставляемых на них услуг;
- включение в должностные регламенты (инструкции) сотрудников (специалистов), работающих с инвалидами, положений, определяющих их обязанности и порядок действий по оказанию инвалидам помощи и содействия в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;
- совершенствование системы федеральной статистической отчетности, в целях более объективной оценки соблюдения прав инвалидов на безбарьерную среду;
- проведение инструктирования или обучения сотрудников учреждений по вопросам, связанным с обеспечением их доступности и с оказанием им необходимой помощи.

1. Так, например, приказом Минкультуры России 14 декабря 2015г. № 3092 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг образовательных организаций, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации» определено, что образовательные организации культуры обязаны обеспечить реализацию «дорожной карты» утвержденной данным приказом.

Реализация утвержденной «дорожной карты» обеспечивается посредством поэтапного повышения значений показателей доступности объектов, находящихся в ведении образовательных организаций, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации, и предоставляемых ими услуг.

При этом, учреждения образования в сфере культуры обязаны ежегодно до 15 декабря года, следующего за отчетным, предоставлять в Министерство культуры Российской Федерации отчеты о ходе выполнения «дорожной карты».

Рассматриваемым приказом определены основные Мероприятия "дорожной карты" по улучшению условий доступности для инвалидов объектов и услуг профессионального образования в подведомственных Минкультуры России образовательных учреждениях.

Для образовательных учреждений культуры следует также учитывать требования Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ, требования Постановления Правительства РФ от 28.10.2013 № 966 "О лицензировании образовательной деятельности", а также требования приказа Минобрнауки России от 09.11.2015 № 1309 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи". Так данным приказом установлено, что учреждения образования обеспечивают создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;
- г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, и возможность самостоятельного передвижения по территории объекта;
- д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

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

ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н.

Также следует учесть, что руководителями организаций, предоставляющих услуги в сфере образования, обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

б) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

в) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлопереводчика;

г) наличие в одном из помещений, предназначенных для проведения массовых мероприятий, индукционных петель и звукоусиливающей аппаратуры;

д) адаптация официального сайта органа и организации, предоставляющих услуги в сфере образования, для лиц с нарушением зрения (слабовидящих);

е) обеспечение предоставления услуг тьютора организацией, предоставляющей услуги в сфере образования, на основании соответствующей рекомендации в заключении психолого-медико-педагогической комиссии или индивидуальной программе реабилитации инвалида;

ж) предоставление бесплатно учебников и учебных пособий, иной учебной литературы, а также специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;

з) оказание работниками органов и организаций, предоставляющих услуги в сфере образования, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг в сфере образования и использованию объектов наравне с другими лицами.

Отдельными требованиями в части доступности образовательного процесса данным приказом установлено соблюдение требований, предусмотренных:

- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464;
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 августа 2013 г. № 1008;
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования, утвержденным приказом

Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 г. № 1014;

- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 г. № 1015 со всеми изменениями;
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 1367 со всеми изменениями.

Данные мероприятия следует учитывать при подготовке «дорожной карты» конкретного учреждения.

Приказом Минобрнауки России от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», а также Приказом Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ» установлены единые подходы к процессу паспортизации объектов и услуг в сфере культуры, в том числе для образовательных учреждений в сфере культуры.

Анализируя данные и иные приказы, устанавливающие порядок паспортизации объектов и услуг, следует отметить следующее:

Минкультуры России согласно пункту 1 Положения о Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 20.07.2011 № 590 "О Министерстве культуры Российской Федерации", Министерство культуры Российской Федерации

(Минкультуры России) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры, искусства, культурного наследия (в том числе археологического наследия), кинематографии, туристской деятельности, туризма, авторского права и смежных прав и функции по управлению государственным имуществом и оказанию государственных услуг в сфере культуры и кинематографии, **а также по охране культурного наследия, авторского права и смежных прав, по контролю и надзору в указанной сфере деятельности.**

Согласно пункту 11 Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ, утвержденного приказом Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 (далее – Порядок № 2800) **организации культуры, предоставляющие услуги, в целях определения мер по поэтапному повышению уровня условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг проводят обследование данных объектов и услуг, по результатам которого составляется паспорт доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг.**

При обследовании объектов и услуг в сфере культуры определяется соответствие объекта и предоставляемых на нем услуг государственным стандартам, сводам правил, строительным нормам и другим принятым в соответствии с законодательством Российской Федерации требованиям по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к объекту и предоставляемой на нем услуг (пункт 1 постановления Правительства Российской Федерации от 02.02.1998 № 113 «О некоторых мерах, направленных на совершенствование систем обеспечения качества продукции и услуг»).

Согласно пункту 12 Порядка № 2800 **паспорт доступности содержит следующие разделы:**

краткая характеристика объекта и предоставляемых на нем услуг;

оценка соответствия уровня доступности для инвалидов объектов и имеющихся недостатков в обеспечении условий их доступности для инвалидов с использованием показателей;

оценка соответствия уровня доступности для инвалидов услуг, включая наличие условий для проведения прямого тифлокомментирования, и имеющихся недостатков в обеспечении условий их доступности для инвалидов с использованием показателей;

предлагаемые управленческие решения по срокам и объемам работ, необходимым для приведения объекта и порядка предоставления на нем услуг в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации.

В соответствии с Порядком № 2800 организации культуры по результатам паспортизации и адаптации объектов и услуг представляют в Минкультуры России отчетные, статистические и аналитические материалы.

Министерство культуры Российской Федерации, в свою очередь, в соответствии с Правилами разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17.06.2015 № 599 на основании паспортов доступности объектов и услуг организаций культуры, а также паспортов доступности, сделанных в целом по всей отрасли, разрабатывает и утверждает планы мероприятий («дорожные карты») по повышению уровня доступности объектов и услуг организаций культуры.

Согласно межгосударственному стандарту ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы» оценка соответствия -

это доказательство того, что заданные требования к продукции, процессу, системе, лицу или органу выполнены.

Оценка соответствия включает в себя такие виды деятельности, как контроль и сертификация.

Из указанного следует, что Минкультуры России осуществляет оценку соответствия уровня доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере культуры, с использованием установленных показателей (пункт 7 Порядка № 2800) **в форме контроля.**

Согласно преамбуле Федерального закона № 181-ФЗ он определяет государственную политику в области социальной защиты инвалидов в Российской Федерации, целью которой является обеспечение инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами Российской Федерации.

Потребителем, в соответствии с абзацем 2 преамбулы Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Как уже было подчеркнуто выше, **организации культуры, предоставляющие услуги, в целях определения мер по поэтапному повышению уровня условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг проводят обследование данных объектов и услуг, по результатам которого составляется паспорт доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг.**

Согласно Закону № 2300-1 безопасность услуги заключается в безопасности для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды как самой услуги, так и процесса ее оказания.

С учетом изложенного экспертное сообщество, действующее при общественных объединениях инвалидов, при непосредственном участии судебных экспертов, приходит к выводу, что **организациям культуры следует осуществлять оценку соответствия уровня доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере культуры, с использованием установленных показателей (пункт 7 Порядка № 2800) в форме сертификации.**

Согласно статье 2 Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» сертификация – форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров.

В сфере социальных услуг, равно как и работ по приспособлению объектов, подтверждение соответствия носит добровольный характер и осуществляется в форме добровольной сертификации.

В соответствии со статьей 21 Федерального закона № 184-ФЗ объектами добровольного подтверждения соответствия являются продукция, процессы производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, **работы и услуги**, а также иные объекты, в отношении которых документами по стандартизации, системами добровольной сертификации и договорами устанавливаются требования.

Следовательно, на оценку соответствия уровня доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере культуры, с использованием установленных показателей (пункт 7 Порядка № 2800), осуществляемую организациями культуры, распространяются положения Федерального закона № 184-ФЗ, устанавливающего **принципы применения единых правил**

установления требований к процессам проектирования, эксплуатации, выполнению работ или оказанию услуг.

Таким образом, сертификация позволит организациям культуры принять грамотные управленческие решения по срокам и объемам работ, необходимым для приведения объекта и порядка предоставления на нем услуг в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации.

2. Для учреждений в сфере циркового искусства приказом Минкультуры России от 16.12.2015 № 3106 "Об утверждении Плана мероприятий ("дорожной карты") по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и условий для беспрепятственного пользования услугами в сфере циркового искусства, осуществляемых в течение переходного периода" определен план мероприятий ("дорожная карта") на переходный период.

Так приказом установлено, что действия должностных лиц учреждений по проведению обследования и паспортизации объектов и услуг, а также по реализации мероприятий "дорожной карты" осуществляются в соответствии с Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых им услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 № 2800 "Об утверждении Порядка условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ".

3. Для театров, концертных организаций и культурно-досуговых учреждений, действует приказ от 18 декабря 2015г. № 3154 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых театрами, концертными организациями и культурно-досуговыми учреждениями подведомственными Минкультуры России и осуществляемых

в течении переходного периода». Данным приказом определено, что целями "дорожной карты" являются:

- разработка комплекса мер по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг театров, концертных организаций и культурно-досуговых учреждений (создание инвалидам дополнительных условий для обеспечения равенства возможностей, личной самостоятельности, включенности в общество, индивидуальной мобильности и недискриминации по признаку инвалидности);

- совершенствование правового регулирования доступности для инвалидов объектов и услуг театрально-зрелищных организаций и культурно-досуговых учреждений на федеральном уровне;

- внедрение комплексного подхода к модернизации объектов театрально-зрелищных учреждений для обеспечения доступности инвалидам к объектам и услугам театрально-зрелищных организаций;

- внедрение комплексного подхода к модернизации объектов культурно-досуговых учреждений для обеспечения доступности инвалидам к объектам и услугам культурно-досуговых учреждений;

- проведение паспортизации объектов и услуг, принятие и реализация решений о сроках поэтапного повышения значений показателей их доступности до уровня требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- совершенствование кадрового потенциала сотрудников, оказывающих функции помощи инвалидам (включение в должностные регламенты (инструкции) сотрудников (специалистов), работающих с инвалидами, положений, определяющих их обязанности и порядок действий по оказанию инвалидам помощи и содействия в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами);

- создание программ по обучению сотрудников по вопросам, связанным с особенностями предоставления услуг инвалидам и методами оказания необходимой помощи инвалидам (по видам нарушений) (проведение

инструктирования или обучения сотрудников театрально-зрелищных организаций и культурно-досуговых учреждений по вопросам, связанным с обеспечением их доступности и с оказанием им необходимой помощи);

- создание независимой системы оценки качества предоставления услуг и формирование публичных рейтингов деятельности по работе с инвалидами театрально-зрелищных организаций и культурно-досуговых учреждений (установление показателей, позволяющих оценивать степень доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом положений Конвенции о правах инвалидов);

- совершенствование системы федеральной статистической отчетности, в целях более объективной оценки соблюдения прав инвалидов на безбарьерную среду;

- укрепление и развитие материально-технической базы театрально-зрелищных организаций, культурно-досуговых учреждений (оснащение объектов приспособлениями, средствами и источниками информации в доступной форме, позволяющими обеспечить доступность для инвалидов предоставляемых на них услуг);

- определение и реализация мер по исключению приемки вводимых в эксплуатацию или прошедших реконструкцию, модернизацию объектов и транспортных средств, не полностью приспособленных с учетом потребностей инвалидов в соответствии с законодательством о социальной защите инвалидов;

- принятие мер по обеспечению собственниками объектов доступа инвалидов к местам предоставления услуг либо, когда это возможно, предоставление услуг в случае необходимости в дистанционном режиме.

4. Для музеев министерством культуры Российской Федерации принят приказ от 18 декабря 2015г. № 3141 Об утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых музеями,

подведомственными Минкультуры России, и осуществляемых в течении переходного периода.

Для учреждений культуры в сфере музейной деятельности установлены цели "дорожной карты", которые в общей части соответствуют целям определенным для иных сфер деятельности учреждений культуры.

Особое внимание следует обратить на укрепление и развитие материально-технической базы музеев (оснащение объектов приспособлениями, средствами и источниками информации в доступной форме, позволяющими обеспечить доступность для инвалидов предоставляемых на них услуг);

5. Отдельным «блоком» приказов являются приказы Минкультуры России определяющие порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг. Такими приказами являются: приказ Минкультуры России от 20 ноября 2015г. № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации», приказ Минкультуры России от 16 ноября 2015г. № 2803 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов», приказ Минкультуры России от 16 ноября 2015г. № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ», приказ Минкультуры России от 10 ноября 2015г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов».

Для библиотек и библиотечного обслуживания утвержден приказ от 10 ноября 2015г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов».

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

Организациями, предоставляющими услуги в сфере библиотечной деятельности, **обеспечивается создание инвалидам**, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, следующих **условий доступности библиотек** в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- **возможность беспрепятственного входа в библиотеки и выхода из них;**
- **содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование** его о доступных маршрутах общественного транспорта;
- **возможность посадки** в транспортное средство и **высадки** из него перед входом в библиотеку, в том числе с использованием кресла-коляски, и при необходимости **с помощью персонала библиотеки;**
- **возможность самостоятельного передвижения по библиотеке** в целях доступа к месту предоставления услуги, **в том числе с использованием помощи персонала**, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также кресла-коляски;

- **сопровождение инвалидов**, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, **оказание им помощи** на территории библиотеки;

- **проведение инструктажа сотрудников**, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением кабинетов, а также оказания им помощи в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуги;

- **надлежащее размещение оборудования и носителей информации** о порядке предоставления услуги, ее оформление в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги текстовой информации на электронных носителях, зрительной информации звуковой информацией, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, допуск сурдопереводчика и **тифлопереводчика**;

- **обеспечение допуска на объект**, в котором предоставляются услуги, или к месту предоставления услуги **собаки-проводника** при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом 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" (зарегистрирован Минюстом России 21 июля 2015 г. № 38115);

- **оказание сотрудниками**, предоставляющими услуги, иной необходимой **инвалидам помощи** в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию библиотек наравне с другими лицами;

- **оснащение** при строительстве и реконструкции зданий, в которых размещаются библиотеки, **грузовым лифтом, используемым для перевозки инвалидов**;

- оборудование в районе входа в здание зоны для отдыха инвалидов на колясках;

- обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузлы, коридоры, буфет, читальные, выставочные (экспозиционные) залы и помещения, лифтовые холлы;

- доступность звуковой информации для посетителей, использующих **слуховые аппараты,** путем оборудования залов обслуживания посетителей библиотек индукционной системой.

4. В целях предоставления услуг, доступных для инвалидов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, **организациями,** предоставляющими услуги в сфере библиотечной деятельности, **обеспечиваются:**

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении установленных регламентом (порядком) ее предоставления документов, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, **услуги с использованием русского жестового языка, включая** обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе **на информационном стенде**), выполненных рельефно-точечным шрифтом **Брайля и на контрастном фоне,** а также аудиоконтур в регистратуре;

- размещение помещений, в которых предоставляются услуги, преимущественно на нижних этажах зданий;

- организация помещений, в которых предоставляется государственная услуга, в виде отдельных кабинетов;

- предоставление инвалидам для получения государственной услуги в электронном виде возможности направить заявление через Единый портал

государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru/> путем заполнения специальной интерактивной формы с обеспечением идентификации получателя, конфиденциальности и мониторинга хода предоставления услуги;

Для библиотек и библиотечного обслуживания также следует учесть необходимость исполнения следующих требований:

- обеспечение других условий доступности, предусмотренных административными регламентами по представлению государственных услуг

- наличие аппаратно-программных комплексов, обеспечивающих возможность работы со звуковой, графической, текстовой и печатной информацией при помощи персонального компьютера с установленным набором специализированного программного обеспечения (речевого синтезатора, брайлевского дисплея для работы с текстом, устройства, позволяющего конвертировать печатный материал в речь);

- наличие увеличителей, позволяющих лицам с нарушением зрения читать печатные издания;

- наличие тифлофлэшплееров, предназначенных для чтения цифровых "говорящих" книг в специальном защищенном формате;

Особые требования для учреждений культуры, направленные на обеспечение безбарьерной среды, отражены в приказе Минкультуры России от 09.09.2015 № 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения".

Так в дополнение к общим требованиям учреждения культуры в сфере музейной деятельности обеспечивают:

- возможность ознакомиться с музейными предметами и музейными коллекциями, доступность основной экспозиции музея с учетом особенностей каждой категории инвалидов;

- организацию специальных выставок для инвалидов в качестве дополнения к основной экспозиции;

- размещение элементов управления интерактивными экспонатами на высоте от 45 см до 100 см от пола для возможности управления ими инвалидами, использующими кресла-коляски;

- дублирование субтитрами голосовой информации, сопровождающей видеоматериалы экспозиции на мониторах;

- использование комбинированного (местного и общего) освещения при подсветке экспонатов;

- наличие в каждом разделе композиции не менее четырех экспонатов (или их эквивалентов), доступных для тактильного восприятия инвалидами по зрению;

- наличие этикеток к ключевым экспонатам экспозиции, напечатанных рельефно-точечным шрифтом Брайля, и рельефно-графических изображений ключевых экспонатов экспозиции, доступ к которым закрыт;

- проведение экскурсий специалистами музея, прошедшими специальное обучение (инструктирование) по вопросам, связанным с особенностями предоставления услуг инвалидам;

Данным приказом в дополнение к общим требованиям организации исполнительского искусства обеспечивают:

- возможность размещения инвалидов, использующих кресла-коляски, на местах в зрительных залах в соответствии с СП 59.13330.2012;

- наличие комплекта оборудования для проведения скрытого прямого или автоматического тифлокомментирования, включая радиогарнитуры для профессиональных тифлокомментаторов, цифровой передатчик, цифровой ИК-приемник, блок управления системой, наушники и т.д.;

- наличие FM-систем со вспомогательным оборудованием, включая микрофоны и FM-приемники;

- наличие табло "Бегущая строка" с комплектом пассивного и активного коммутационного оборудования для подключения;

В дополнение к общим требованиям кинотеатры обеспечивают:

- возможность размещения инвалидов, использующих кресла-коляски, на местах в зрительных залах в соответствии с СП 59.13330.2012;

- наличие комплекта оборудования для проведения скрытого прямого или автоматического тифлокомментирования и субтитрирования при демонстрации цифровых кинофильмов.

Кроме общих и дополнительных требований доступности учреждений для инвалидов, Минкультуры утвердило правила обеспечения данных требований с учетом специфики учреждений культуры.

3. Особую сложность представляет обустройство для инвалидов объектов культурного наследия, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями.

Принципы доступности для инвалидов культурных ценностей и благ отражены в приказе Минкультуры России от 16 ноября 2015г. № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».

Существенные аспекты требований приказа №2800 отражены выше.

Особенности обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, с основной экспозицией музея с учетом особенностей каждой категории инвалидов, предоставляемых услуг в сфере деятельности музеев, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию музейного здания, помещения или сооружений музейного комплекса наравне с другими лицами определены приказом Минкультуры России от 16 ноября 2015г. № 2803 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов».

Особое внимание руководителям учреждений при формировании плана мероприятий следует уделить следующим требованиям, направленным на обеспечение следующих условий:

- возможность беспрепятственного входа в музей и выхода из них;
- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в музей, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости, с помощью персонала музея;
- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, мнемосхем, рельефных стрелок и надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также сменного кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории музея и оказание им помощи;
- надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации в формате рельефной графики и знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в установленном порядке;

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

Следует также учесть, что руководителями музеев обеспечиваются:

- возложение на одного из специалистов по просветительной работе или по работе с инвалидами и маломобильными гражданами обязанностей по организации их обслуживания в музее и обеспечения надлежащих условий для социокультурной реабилитации инвалидов музейными средствами;

- организация инструктирования работников гардероба, лифтеров, смотрителей залов, продавцов киоска, сотрудников буфета, участвующих в обслуживании посетителей, по вопросу осуществления коммуникаций с посетителями-инвалидами;

- создание группы экскурсоводов музея, подготовленных для обслуживания экскурсантов-инвалидов;

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении документов для ее предоставления;

- дублирование для инвалидов по слуху субтитрами голосовой информации, сопровождающей видеоматериалы на мониторах;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в регистратуре;

- условия доступа к иным помещениям: вестибюль, кассовый вестибюль, гардероб, санузлы, коридоры, буфет, выставочные (экспозиционные) залы и помещения, зоны расположения лифтов;

- применение интерактивных экспонатов с размещением средств их

управления, если они предназначены для посетителей, включая инвалидов на креслах-колясках, на высоте от 45 см до 100 см от пола;

- наличие этикеток, напечатанных рельефно-точечным шрифтом Брайля, к ключевым экспонатам экспозиции и рельефно-графического изображения тех из них, к которым тактильный доступ закрыт;

- наличие в каждом разделе экспозиции не менее 4 экспонатов (или их эквивалентов), доступных для тактильного восприятия инвалидами по зрению (тактильных экспонатов);

- наличие в музее web-сайтов, доступных для инвалидов.

Исходя из особенностей каждой категории инвалидов, в учреждениях культуры соответствующих сфер деятельности рекомендуется следующая численность экскурсионных групп:

8 - 10 человек - для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата;

до 20 человек при двух сопровождающих - для лиц с нарушением ментального развития и эмоционального реагирования;

до 10 человек - для лиц с нарушением слуха (при участии переводчика русского жестового языка);

до 10 человек - для слабовидящих;

до 5 человек - для тотально слепых;

до 3 человек при сопровождающем на каждого - для слепоглухих.

Для адаптации инвалидов перед посещением музея в местах сборов экскурсий оборудуется входная зона, располагающая площадью, достаточной для размещения групп инвалидов на креслах-колясках.

С учетом увеличения времени для осмотра инвалидами экспозиции и их утомляемости в экспозиционных залах по решению руководителя музея оборудуются зоны для кратковременного отдыха.

Обеспечивается беспрепятственный доступ всех категорий инвалидов в экспозиционную зону участка, которая является продолжением постоянной экспозиции здания и предназначается для размещения различных экспонатов под открытым небом: скульптур, архитектурных фрагментов,

крупногабаритных экспонатов и других.

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, устанавливающий правила обеспечения доступа инвалидов к объектам культурного наследия, используемым учреждениями и организациями, предоставляющими услуги населению, организации обеспечения доступа инвалидов к информации об объектах культурного наследия, которые невозможно полностью приспособить с учетом их нужд, определен приказом Минкультуры от 20 ноября 2015 № 2834 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации», а также ГОСТ Р 58178 – 2018 «Сохранение объектов культурного наследия. Доступность объектов культурного наследия для маломобильных групп населения. Общие требования».

Данный ГОСТ разработан Центральным органом системы сертификации товаров, услуг (работ) в области предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и маломобильных групп населения, подготовки экспертов, субъектов общественного контроля и персонала АНО «Национальный центр содействия эколого-социальному и инновационному развитию территорий» (АНО «НЦ «АСИ») и направлен на содействие учреждениям культуры в подготовке управленческих решений при формировании и обеспечении безбарьерной среды на объектах культурного наследия.

При подготовке управленческих решений по формированию и обеспечению доступной (безбарьерной) среды на объектах культурного наследия для инвалидов и других маломобильных групп населения с учетом российского опыта по формированию и обеспечению доступности общественно значимых объектов с открытым доступом для населения.

2.5. Общие требования по формированию и обеспечению доступной (безбарьерной) среды объектов культурного наследия с учетом действующих в Российской Федерации законодательных норм в области сохранения объектов культурного наследия, а также общие положения по управлению рисками, с которыми сталкиваются организации при формировании доступной среды.

Доступность объекта культурного наследия, учитывающая безопасность, информативность, комфортность, включает комплекс следующих мероприятий:

- архитектурно-планировочных, строительных, инженерно-технических и эргономических решений по обеспечению физической доступности территории, зданий (сооружений, построек, помещений) для инвалидов и других МГН;
- организационных мероприятий по обеспечению и формированию механизмов оказания сотрудниками объекта квалифицированной ситуационной помощи инвалидам различных нозологий;
- решений по обеспечению доступности информационных, музейных, выставочных, экспозиционных и иных услуг для инвалидов различных нозологий;
- организационно-технических решений, направленных на предупреждение рисков причинения вреда инвалидам и ликвидацию чрезвычайных ситуаций.

Для целей уточнения процессов формирования условий доступности объектов культурного наследия следует уточнить термин «разумное приспособление». Внесение при необходимости в конкретном случае подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем, определяющих меры предупреждения причинения вреда в будущем и характеризующихся критериями доступности (безопасности, информативности, комфортности), в целях обеспечения реализации инвалидами и другими МГН наравне с другими всех прав и основных свобод человека.

Меры, направленные на обеспечение физической сохранности и

сохранение историко-культурной ценности объекта культурного наследия, предусматривающие консервацию, ремонт, реставрацию, **приспособление объекта культурного наследия для современного использования** и включающие в себя научно-исследовательские, изыскательские, проектные и производственные работы, научное руководство проведением работ по сохранению объекта культурного наследия, технический и авторский надзор за проведением этих работ.

Таким образом, основным принципом создания безбарьерной среды на объектах культурного наследия, является приспособление объекта культурного наследия для современного использования в целях сохранения объекта культурного наследия, должно осуществляться в рамках разумного приспособления, определяющего меры предупреждения причинения вреда в будущем и характеризующихся критериями доступности (безопасности, информативности, комфортности), в целях обеспечения реализации инвалидами и другими МГН наравне с другими всех прав и основных свобод человека.

При реализации данного принципа необходимо обеспечить и **подтвердить соответствие** принятых проектных и организационно-технических решений критериям доступности, безопасности, комфортности и информативности для инвалидов различных категорий, гарантировать недопущение причинения вреда их жизни, здоровью, имуществу, с учетом требований, действующих в сфере сохранения объектов культурного наследия.

При этом в соответствии с Федеральным законом "О техническом регулировании" от 27.12.2002 № 184-ФЗ, **подтверждение соответствия** - документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям

договоров, а **сертификат соответствия** - документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров;

Данное требование также определено приказом Минкультуры России от 16 ноября 2015г. № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ» и иных нормативных документов.

Обеспечение доступной среды для инвалидов и других МГН в сфере сохранения объектов культурного наследия (в соответствии с положениями ГОСТ Р 58178 – 2018 включает:

- беспрепятственный доступ к объектам культурного наследия (к физическому окружению):

- беспрепятственное пользование транспортом и транспортными коммуникациями на объектах культурного наследия;

- беспрепятственный доступ к средствам информирования и возможность получения полной информации об объекте в форме, доступной для всех категорий инвалидов:

- беспрепятственное получение предоставляемых услуг:

- формирование культуры безопасности жизнедеятельности при оказании ситуационной и иной помощи инвалидам, в том числе при обеспечении эвакуации в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

При принятии управленческих решений следует учесть, что обеспечение доступной (безбарьерной) среды в сфере сохранения объектов культурного наследия представляет собой единый, взаимосвязанный процесс, учитывающий особенности социальной адаптации и интеграции людей с ограниченными физическими возможностями, направленный на реализацию требований по созданию условий, обеспечивающих меры предупреждения причинения вреда на объектах культурного наследия и при оказании услуг с учетом особых потребностей инвалидов и иных МГН.

При этом соответствие условий, обеспечивающих меры

предупреждения причинения вреда на объектах культурного наследия и при оказании услуг с учетом особых потребностей инвалидов и иных МГН следует осуществлять в порядке установленном Системой добровольной сертификации товаров, услуг (работ) в области предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и маломобильных групп населения, подготовки экспертов, субъектов общественного контроля и персонала ("Безбарьерность ИМГН") РОСС RU.И1871.04ИДН1.

Доступность объектов культурного наследия для инвалидов и иных МГН должна формироваться и в дальнейшем обеспечиваться посредством разрабатываемых и реализуемых общих и локальных (специализированных) программ предоставления услуг, обеспечивающих максимальное устранение физических, информационных, отношенческих барьеров окружающей среды и общества, включая минимизацию рисков причинения вреда инвалидам и иным МГН на основе определения конкретных технических и/или организационных мероприятий по приспособлению объекта и повышению качества оказываемых услуг.

2.6. Общие требования по созданию условий доступности объектов культурного наследия для маломобильных групп населения

Условия по обеспечению доступа МГН к объектам культурного наследия (периодичность, длительность и иные характеристики доступа) устанавливаются в Охранном обязательстве собственника или иного законного владельца соответствующим органом охраны объектов культурного наследия с учетом мнения собственника или иного законного владельца такого объекта, а также с учетом вида объекта культурного наследия, включенного в Единый государственный реестр объектов культурного наследия, категории его историко-культурного значения, предмета охраны, физического состояния объекта культурного наследия, требований к его сохранению, характера современного использования

данного объекта культурного наследия, включенного в реестр.

При этом, требование по обеспечению доступа для МГН распространяется на все объекты культурного наследия, в которых оказывают услуги населению.

Объекты, в отношении которых в охранные свидетельства внесено требование по обеспечению доступа населения, должны быть доступны для всех категорий инвалидов и МГН.

Следует учесть, что для целей оценки соответствия объектов и услуг установленным требованиям в области доступности, безопасности, информативности и комфортности, учреждениям следует придерживаться следующего порядка подготовки и принятия решений:

Глава 3.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ МЕР ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПРОЦЕССОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

1. Формирование экспертной комиссии (далее комиссия) при непосредственном участии экспертов Системы добровольной сертификации товаров, услуг (работ) в области предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и маломобильных групп населения, подготовки экспертов, субъектов общественного контроля и персонала ("Безбарьерность ИМГН"), зарегистрированной в едином реестре Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии под номером РОСС RU.И1871.04ИДН1 в том числе из числа полномочных представителей инвалидных сообществ, представляющих интересы инвалидов основных нозологий, **обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды.**

2. Оценка соответствия (обследование) объектов и услуг с учетом выявления и ранжирования рисков, при привлечении полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, представляющих интересы инвалидов различных нозологий и имеющих аттестат компетентности РОСС RU.И1871.04ИДН1.

3. Экспертная оценка текущего состояния доступности объекта, компетенции персонала и реализуемых услуг с позиции риск-ориентированного подхода, формирование рекомендаций, на основе проведенного обследования, с учетом принципа «разумного приспособления», определяющего конкретные мероприятия (как

технического, так и организационного характера), обеспечивающего предупреждение причинения вреда.

4. Принятие управленческого решения, реализованного в плане мероприятий («дорожной карте») объекта, характеризующего поэтапное достижение установленных нормативными документами показателей доступности, с учетом принципа «разумного приспособления», определяющего конкретные мероприятия (как технического, так и организационного характера), **обеспечивающего предупреждение причинения вреда в будущем.**

5. Подтверждение соответствия сформированного плана мероприятий критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, в том числе при использовании принципа «разумного приспособления», с выдачей документа о соответствии (сертификата соответствия), подтверждающего полноту и достоверность запланированных мероприятий мерам предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и маломобильных групп населения, при непосредственном участии экспертов из числа полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.

6. Реализация плана мероприятий по поэтапному повышению показателей доступности объектов и услуг. Приемку работ по формированию доступности при реализации этапов плана мероприятий рекомендуется осуществлять при реализации требований части 3 ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а именно с привлечением полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании

и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.

7. Подтверждение соответствия реализованных мероприятий для инвалидов основных нозологий критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, в том числе при использовании принципа «разумного приспособления», с выдачей документа о соответствии (сертификата соответствия), подтверждающего соответствие реализованных мероприятий мерам предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и маломобильных групп населения, при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.

8. Подача информации о сформированном уровне доступности объекта и услуг в установленном порядке для размещения на картах доступности

Для внесения в реестр объектов культурного наследия подлежит обязательному включению информация о каждом объекте культурного наследия в том числе информация о состоянии доступности объектов для инвалидов и других МГН. При этом состояние доступности объектов культурного наследия должно быть указано в соответствии с классификацией по условиям обеспечения доступности для каждой категории инвалидов и других МГН — объект доступен полностью, объект доступен частично, объект не доступен. Полнота и достоверность сведений о фактическом состоянии объекта и соответствие таких сведений установленным требованиям и мерам, направленным на предупреждение причинения вреда в будущем, осуществляется в порядке определенном ст. 21 Федерального закона "О техническом регулировании" от 27.12.2002 № 184-ФЗ в соответствии с правилами Системы добровольной сертификации товаров,

услуг (работ) в области предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и маломобильных групп населения, подготовки экспертов, субъектов общественного контроля и персонала.

Следует учесть, что при формировании технических заданий на разработку проектной документации по реконструкции и капитальном ремонте объектов культурного наследия для современного использования следует включать разделы:

- «Мероприятия по обеспечению пожарной безопасности», в котором должны быть собраны и обоснованы технические и иные решения по обеспечению безопасности инвалидов и иных МГН при возникновении пожара, в том числе в части расчета пожарных рисков и/или специальных технических условий;

- «Мероприятия по обеспечению доступа инвалидов», в котором должны быть собраны и обоснованы технические и иные решения, обеспечивающие безопасное перемещение инвалидов различных нозологий, а также их эвакуацию в случае пожара или стихийного бедствия.

Полнота и достоверность сведений отраженных в проектных материалах и соответствие таких сведений установленным требованиям и мерам, направленным на предупреждение причинения вреда в будущем, осуществляется в порядке определенном ст. 21 Федерального закона «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ в соответствии с правилами Системы добровольной сертификации товаров, услуг (работ) в области предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и маломобильных групп населения, подготовки экспертов, субъектов общественного контроля и персонала.

При невозможности обеспечения полной доступности объекта культурного наследия для инвалидов всех основных категорий без нарушения требований, обеспечивающих сохранность объекта культурного

наследия, и изменения его особенностей, составляющих предмет охраны, должны быть разработаны, обоснованы решения плана мероприятий («дорожной карты»), (в том числе решения с учетом возможности оказания инвалидам ситуационной помощи), соответствие которых мерам, направленным на предупреждение причинения вреда в будущем, должны быть подтверждены в порядке определенном ст. 21 Федерального закона "О техническом регулировании" от 27.12.2002 № 184-ФЗ в соответствии с правилами Системы добровольной сертификации товаров, услуг (работ) в области предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и маломобильных групп населения, подготовки экспертов, субъектов общественного контроля и персонала.

После получения документа о соответствии (сертификата соответствия) подтверждающего полноту и достоверность принятых решений, такие решения согласуются с экспертами из числа полномочных представителей тех общественных организаций инвалидов, для которых не может быть обеспечена полная доступность.

Основные мероприятия при оценке мер предупреждения причинения вреда при формировании безбарьерной среды на объектах культурного наследия для инвалидов и иных МГН должны быть направлены на оценку рисков при преодолении инвалидами и иными МГН выявленных барьеров на путях их следования при посещении объектов и на путях эвакуации при чрезвычайных ситуациях. В зависимости от сложностей и особенностей преодоления барьеров риски причинения вреда должны быть ранжированы для каждой категории инвалидов и определены технические и организационные меры по их минимизации. Полнота и достоверность принятых технических и организационных мер по минимизации рисков, связанных с причинением вреда в будущем, осуществляется в порядке определенном ст. 21 Федерального закона "О техническом регулировании" от 27.12.2002 № 184-ФЗ в соответствии с правилами Систем добровольной

сертификации товаров, услуг (работ) в области предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и маломобильных групп населения.

Оценка рисков при формировании безбарьерной среды на объектах культурного наследия, включающая в себя процесс идентификации, анализа и оценивания рисков, осуществляется в соответствии с ГОСТ Р ИСО 31000 и иными документами в области управления рисками и подтверждается в порядке определенном ст. 21 Федерального закона "О техническом регулировании" от 27.12.2002 № 184-ФЗ, а также в порядке установленном ст. 145 Федерального закона "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" от 22.07.2008 № 123-ФЗ .

Основные технические требования и организационно-технические мероприятия по обеспечению доступности объектов культурного наследия для маломобильных групп населения отражены в ГОСТ Р 58178 – 2018 «Сохранение объектов культурного наследия. Доступность объектов культурного наследия для маломобильных групп населения. Общие требования».

3.1. Знание элементов архитектурной доступности и механизмов эксплуатации технических средств в целях оказания ситуационной помощи в получении услуг

Государственный контроль обеспечения условий доступности для инвалидов объектов (зданий, строений, сооружений) и услуг, определен Порядками обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг. Указанные Порядки определяют правила обеспечения условий доступности для инвалидов объектов (зданий, строений, сооружений) и услуг, организациями и учреждениями, в сфере культуры, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению услуг (использованию объектов наравне с другими лицами)

Руководителями учреждений и организаций, обеспечиваются условия доступности для инвалидов объектов и услуг, в которых они оказываются населению, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, включая:

а) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты, беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

б) возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, передвижения с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

в) оснащение объектов лифтами, обеспечение достаточной ширины дверных проемов в стенах, лестничных маршей и площадок для передвижения кресел-колясок, в соответствии с положениями национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной и добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах (по их просьбе);

д) оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

е) оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении установленных регламентом (порядком) ее предоставления документов, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

ж) надлежащее размещение носителей информации о порядке

предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации с использованием тактильных символов и рельефно-точечного шрифта Брайля на контрастном фоне;

з) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

и) оказание работниками учреждения и организации, предоставляющих услуги населению иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Образовательные организации и учреждения культуры при невозможности полностью оборудовать объект, на котором предоставляются услуги, принимают (до реконструкции или капитального ремонта здания или помещения) 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 государственной услуги, либо, когда это возможно, осуществляют предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалидов или в дистанционном режиме.

Образовательные организации и учреждения культуры обеспечивают условия доступности для инвалидов объектов и услуг, исходя из финансовых возможностей бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, а также собственных финансовых возможностей.

В целях оказания ситуативной помощи в получении услуг инвалидами и другими маломобильными группами населения необходимо использование знаний архитектурной доступности сооружений и строений для чего, рекомендуется руководствоваться сводами правил и иными документами.

В соответствии с законодательством Своды правил формирующие наибольший уровень доступности, применяются как на обязательной, так и на добровольной основе.¹² При этом, необходимо иметь ввиду, что в случае возникновения спорных вопросов, суд будет принимать решение исходя из того, в какой мере организация выполнила мероприятия, обеспечивающие меры предупреждения причинения вреда в будущем (ст. 1065 Гражданский Кодекс РФ), каким образом она определила способы обеспечения доступности зданий, сооружений и услуг – самостоятельно, или при непосредственном участии полномочных представителей общественных организаций инвалидов, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий. Рекомендательный характер сводов правил не освобождает организацию от исполнения обязанностей по созданию доступной среды, предусмотренных Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в РФ».

Во исполнение законодательства РФ в области социальной защиты населения (а именно требований, определенных частью 3 ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»), в целях реализации Указа Президента Российской Федерации «О мерах по реализации государственной социальной политики» №597 от 7 мая 2012 года, а также на основе положения Конвенции о правах инвалидов, при подготовке и принятии решений, в том

¹² П. 1 ст. 16.1 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»; П. 165, 249 – 263 Перечня документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного Приказом Росстандарта от 30.03.2015 N 365.

числе при проведении паспортизации объекта и услуг и дальнейшего подтверждения соответствия документированных сведений, чем является утвержденный «план мероприятий» в масштабе единичного объекта, или в масштабе территории, необходимо привлекать полномочных представителей инвалидных сообществ, представляющих интересы инвалидов различных нозологических групп, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды.

Основополагающая значимость указанного выше требования определена частью 3 ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в которой указано, что решения, принятые с нарушением указанной выше нормы, могут быть признаны недействительными в судебном порядке.

Следовательно, привлечение полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих соответствующей компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы инвалидов различных нозологических групп, позволяет минимизировать риски принятия неэффективных управленческих решений, основанных на недостаточной профессиональной подготовленности должностных лиц и специалистов организаций и учреждений, осуществляющих подготовку и принятие соответствующих решений о порядке формирования доступности тех или иных объектов, о минимально необходимом и достаточном перечне работ и услуг, необходимых к выполнению на объекте, а также создаст условия повышения у руководителей хозяйствующих субъектов на всех этапах принятия решений культуры безопасности, как квалификационной и психологической подготовленности, при которой обеспечение доступной среды является одной из приоритетных целей и основным элементом социальной ответственности перед обществом.

Пунктом 4 ст. 12 Конвенции о правах инвалидов установлена необходимость того, чтобы все меры, связанные с реализацией правоспособности, предусматривали надлежащие и эффективные гарантии предотвращения злоупотреблений в соответствии с международным правом о правах человека.

Такие гарантии должны обеспечивать меры, связанные с реализацией правоспособности, ориентироваться на уважение прав, воли и предпочтений лица, быть свободны от конфликта интересов и неуместного влияния. Они должны быть соразмерны обстоятельствам этого лица и подстроены под них, применяться в течение как можно меньшего срока и регулярно проверяться компетентным, независимым и беспристрастным органом или судебной инстанцией. Данные гарантии должны быть соразмерны той степени, в которой такие меры затрагивают права и интересы данного лица.

Эксперты – физические лица, обладающие подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющие интересы определенных нозологических групп инвалидов, с учетом оценки рисков причинения вреда инвалидам и иным МГН, характеризующиеся компетентным владением:

- выявления, обоснованного и объективного документирования опасностей и рисков причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения;
- определения необходимых и достаточных мер по формированию и обеспечению доступной среды в соответствии с критериями доступности, безопасности, информативности и комфортности для инвалидов различных нозологических групп и иных МГН на основе принципа «разумного приспособления» и/или «универсального дизайна»;
- исследования материалов и документов, а также методики обследования территории, маршрутов движения, помещений и

предоставляемых услуг, характеризующих состояние доступности с точки зрения наличия технических и психологических препятствий и барьеров;

- методами анализа и оценки актов, проектов актов, решений, проектов решений, документов и других материалов, действий иных организаций, требованиям законодательства;
- положениями и требованиями в части соблюдения прав и свобод человека и гражданина, прав и законных интересов общественных объединений инвалидов на основании имеющихся специальных знаний и (или) подтвержденного практического опыта;
- формирования заключения, содержащего подробное описание проведенного исследования, сделанные в результате его выводы и рекомендации для подготовки плана мероприятий.

Таким образом, привлечение к процессу подготовки и принятия решений экспертов из числа полномочных представителей инвалидных сообществ призвано стать основой:

- полноты и достоверности мероприятий «дорожной карты» по повышению показателей доступности объектов и услуг в соответствующей сфере;
- достоверной и полной объективизации и систематизации информации о доступности объектов и услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения;
- формирования достоверных сведений для карт доступности объектов и услуг на региональном уровне;
- минимизации штрафных санкций в области формирования и обеспечения доступной среды;
- повышения эффективности государственного и общественного контроля над формированием и обеспечением доступной среды для инвалидов, разработки обоснованных управленческих решений - планов и программ обустройства объектов инфраструктуры и развития услуг с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения;

– удостоверения соответствия продукции, процессов эксплуатации, работ, услуг или иных объектов сводам правил, стандартам, условиям договоров;

– содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг.

Организованная на основе настоящих МР работа по вопросам обеспечения доступности позволит создать окружающую среду доступной, безопасной и комфортной не только для инвалидов, но и для других маломобильных групп населения.

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

Одна организация (или учреждение) может занимать один объект недвижимости полностью или часть его, а также несколько объектов недвижимости. Также на одном объекте недвижимости может располагаться один или несколько ОСИ (а также одна или несколько организаций, учреждений).

ОСИ классифицируются в соответствии с ведомственной (отраслевой) принадлежностью, в том числе на объекты сферы услуг и потребительского рынка, места приложения труда.

В соответствии с международным стандартом «Социальная ответственность организации. Требования» ICCSR26000 : 2011 определено, что корпоративная социальная ответственность (КСО) — это концепция, в соответствии с которой организации учитывают интересы общества, возлагая на себя ответственность за влияние их деятельности на заказчиков, поставщиков, работников, местные сообщества и прочие заинтересованные стороны общественной сферы.

Это обязательство предполагает, что организации добровольно принимают дополнительные меры для повышения качества жизни работников и их семей, а также местного сообщества и общества (в том числе инвалидов) в целом.

Таким образом, идеология решения задачи организации социальной, деловой и иной адаптации инвалидов в общество, в первую очередь, ориентирована на социальную интеграцию, основа которой формируется на платформе социальной ответственности бизнес сообщества.

Обеспечение доступности, в том числе с позиции социальной ответственности, заключается в изменении окружающей среды для инвалида и иных МГН. Окружающая среда может оказывать разное внешнее влияние на функционирование и ограничения жизнедеятельности индивидуума: содержать барьеры или облегчающие факторы (фасилитаторы) как в ближайшем, так и в отдаленном окружении человека (табл. 1).

Таблица 1

**Параметры окружающей среды в соответствии с
Международной классификацией функционирования,
ограничений жизнедеятельности и здоровья, ВОЗ.**

Параметры	Барьеры	Облегчающие факторы (фасилитаторы)
Определение понятия	Факторы физической, социальной среды, мира отношений и установок, которые имеют место в окружающей человека среде, которые посредством своего отсутствия или присутствия ограничивают функционирование и создают инвалидность	факторы физической, социальной среды, мира отношений и установок в окружающей человека среде, которые благодаря своему присутствию или отсутствию, улучшают функционирование и снижают инвалидность

Конвенцией о правах инвалидов определены два принципиальных подхода к созданию доступной среды жизнедеятельности (табл. 2)

Таблица 2

Универсальный дизайн	Разумное приспособление
<p>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.</p>	<p>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.</p>

Барьеры для инвалидов 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.

Создание доступности заключается в устранении барьеров, с которыми может столкнуться инвалид.

Как отмечалось выше, в статье 2 Конвенции о правах инвалидов определены два основных принципа создания доступной среды жизнедеятельности - принцип «универсального дизайна», предусматривающий «дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей», и принцип «разумного приспособления», предусматривающий «внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем» для общества в целях обеспечения реализации инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод».

Необходимо учитывать, что требования «универсального дизайна» в полной мере исполнить возможно только в отношении объектов нового строительства (реконструкции, капитального ремонта), а также производства

новых товаров и услуг. При этом, «универсальный дизайн» не исключает использования ассистивных устройств для конкретных групп инвалидов, где это необходимо, включая специализированные технические средства, помощь персонала и пр.

Реализации принципа «разумного приспособления» подразумевает разумное, с точки зрения соизмерения необходимости и возможности, приспособление окружающей обстановки под нужды инвалида, но с обязательным учетом, с одной стороны, его потребностей а, 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.

Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения может достигаться двумя путями:

1) архитектурно-планировочными решениями и соответствующими ремонтно-строительными работами;

2) организационными решениями вопросов предоставления соответствующих социально значимых услуг.

Следует учесть, что документами по стандартизации определено, что при невозможности в полном объеме выполнить требования сводов правил следует применять принцип «разумного приспособления». В соответствии со ст. 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в случаях, если существующие объекты социальной 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.

При этом следует учитывать положения ст. 1065 Гражданского Кодекса РФ, определяющей, что опасность причинения вреда в будущем может явиться основанием к иску о запрещении деятельности, создающей такую опасность. При этом, если причиненный вред является последствием эксплуатации предприятия, которая продолжает причинять вред или угрожает новым вредом, суд вправе обязать ответчика, помимо возмещения вреда, приостановить или прекратить соответствующую деятельность.

Предприятие, в понимании определенном Гражданской Кодексом Российской Федерации, это объект прав - имущественный комплекс, используемый для осуществления предпринимательской деятельности. При этом, в состав предприятия как имущественного комплекса входят все виды имущества, предназначенные для его деятельности, включая земельные участки, здания, сооружения, оборудование, инвентарь, права требования, долги, его продукцию, работы и услуги.

Термин, определенный Конвенцией о правах инвалидов, устанавливает несколько критериев разумного приспособления, а именно: внесение когда это нужно, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Таким образом, так называемое соответствие разумности того или иного приспособления должно быть оценено дополнительно. Однако действующие нормативные документы не раскрывают механизма определения разумности. Такая ситуация содержит в себе неопределенность, которая выражается в вольном определении того или иного разумного приспособления.

Требования, определенные частью 3 ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 года №181-ФЗ «О социальной...», устанавливают необходимость привлечения полномочных представителей инвалидных сообществ к

подготовке и принятию решений касающихся инвалидов.

Исходя из выше указанного, следует что необходимо привлечение полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих соответствующей компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы различных нозологических групп инвалидов, при формировании и обеспечении доступной среды для инвалидов критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности.

Следовательно, результатом рекомендаций того или иного «разумного приспособления», соответствующего термину установленному Конвенцией о правах инвалидов, является приспособление, использование которого гарантированно обеспечит условия предупреждения причинения вреда, и будет соответствовать критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности.

Таким образом, общие подходы и принципы к вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг на объектах культуры, характеризуются следующими общими условиями:

1. Непосредственное участие в подготовке и принятии решений, касающихся инвалидов, полномочных представителей инвалидных сообществ, представляющих интересы основных нозологических групп (рекомендуется привлекать полномочных представителей ВОС, ВОИ, ВОГ), обладающих соответствующей компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологических групп.
2. Проведение при применении принципа «разумного приспособления» для объектов до их реконструкции и/или капитального ремонта идентификации и ранжирования рисков причинения вреда инвалидам, с учетом оценки технических и психологических барьеров и препятствий.

3. Разработка плана мероприятий (рекомендуется) по поэтапному повышению показателей доступности объектов и услуг, с учетом первоочередности мероприятий по купированию существенных рисков причинения вреда для инвалидов отдельных категорий нозологических групп, связанных как с реализацией технических, так и организационных мероприятий. Особое внимание должно быть уделено минимизации рисков, связанных с угрозой наступления чрезвычайных ситуаций.

Следует учесть, что экспертная оценка текущего состояния объекта и условий оказания услуг, позволит хозяйствующему субъекту при минимальных затратах на реализацию технических мероприятий, обеспечить их эффективность, в том числе, за счет различных организационных мероприятий, основная суть которых сводится к высокому уровню компетенции персонала.

Реализация любых способов (как технических, так и организационных) накладывает на организации определенные финансовые обязательства, поэтому внедрение риск-ориентированного подхода позволит сформировать план мероприятий, обеспечивающий меры предупреждения причинения вреда, а так же обеспечит эффективность затрат на адаптацию объекта.

Примеры оценки объектов образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры.

Так, например, исследуя объекты, реализовавшие те или иные мероприятия по приспособлению действующих объектов, выявлены системные нарушения и несоответствия мерам предупреждения причинения вреда, касающиеся различных нозологических групп инвалидов.

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 1, фото 2 – маршрут движения инвалида по зрению, выполненный в виде наклеенных на поверхность тактильных ПВХ плиток с различным рисунком (риффы в шахматном порядке, диагональные риффы, параллельные риффы).

Фото 3 – маршрут движения инвалида по зрению в санузле, выполненный в виде наклеенных на поверхность тактильных ПВХ плиток с различным рисунком.

Выполненные мероприятия по укладке (обустройству) тактильно-контрастных указателей, отраженные на приведенных выше фотографиях, не соответствуют требованиям полноты и достоверности мер предупреждения причинения вреда здоровью инвалидов и иных маломобильных групп населения, при формировании доступной среды, а именно противоречат критериям доступности, безопасности, комфортности и информативности.

Анализ представленных фотоматериалов дает основание утверждать, что выполненные работы на объекте не обеспечивают непрерывность информации, своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения. Не реализовано в необходимом и достаточном объеме размещение функциональных элементов, расположение путей эвакуации, предупреждение об опасностях в экстремальных ситуациях и т.п. А именно, установленная тактильная плитка противоречит логике информационного обеспечения инвалидов с нарушением зрения. В частности, размещенные плитки с линейными рифами пересекается с

основными потоками посетителей, что создает условия для реализации вреда в будущем (ст. 1065 Гражданский Кодекс Российской Федерации).

Высота рифов имеет определенные показатели, характеризующие высоту и форму самих рифов (при этом необходимая форма рифов – усеченный конус). При этом форма рифов на указанных фото – не усеченный конус, что создает условия дискомфорта для посетителей. Поверхность самой ПВХ плитки имеет определенную высоту, при этом вместе с имеющейся высотой самого рифа, создает условия несоответствия требованиям, предъявляемым к высоте рифов, что, в свою очередь, создает угрозу причинения вреда.

Тактильно-контрастные напольные указатели в санитарном узле противоречат логике информационного обеспечения инвалидов с нарушением зрения (справка – санузел, выполненный для инвалидов, передвигающихся на кресле-коляске, содержит в себе угрозу причинения вреда для лиц с нарушением зрения), при этом наличие тактильных указателей, создает повышенный дискомфорт инвалиду на кресле – коляске. Необходимо отметить, что обустройство тактильно-контрастных указателей внутри помещения туалета избыточно и не предусмотрено никакими нормативными документами.

Указанные выше несоответствия, являющиеся причинами вреда в будущем, не могут быть приняты в качестве элементов, обеспечивающих доступность для лиц с нарушением зрения. Основной и главной первопричиной таких несоответствий, является игнорирование заказчиком работ, а также исполнителем работ требований ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в части привлечения полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих соответствующей компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы различных нозологических

групп инвалидов. При этом, выполненные мероприятия могут быть признаны недействительными в судебном порядке.

Таким образом, выполненная работа носит формальный характер, не обеспечивает соответствие установленным требованиям, а также, в свою очередь, создает дополнительные условия для реализации вреда инвалидам, в первую очередь, инвалидам с нарушением зрения.

В процессе подготовки и принятия решений по формированию доступной среды определяется порядок сопровождения инвалидов с тяжелыми ограничениями в передвижении и ориентации, оказания им помощи в преодолении препятствий для обеспечения получения услуги (услуг) и оказания помощи в чрезвычайных ситуациях. В соответствии с установленным порядком сопровождения вносятся изменения в регламенты организаций, в части организации работы по обеспечению доступности услуг, сопровождению инвалидов и оказанию им необходимой помощи в преодолении препятствий; в должностные инструкции лиц, назначенных ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг, за сопровождение инвалидов и оказание им необходимой помощи.

Разрабатываются рекомендации по совершенствованию информационно-технологических процессов, необходимых для оказания услуг.

Подготавливаются памятки для информирования о порядке сопровождения людей, пользующихся креслом-коляской, с нарушениями слуха, с потерей зрения, размещаемые на сайтах и информационных стендах объекта.

Руководители учреждений и организаций, в пределах установленных полномочий, при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих соответствующей компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов

различных нозологий, организуют инструктирование специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности. При этом, программы подготовки должны сформировать знания в сфере психологии взаимоотношений, знания в области специфики работы с инвалидами различных групп, при обязательном дифференцированном подходе к отдельным сферам деятельности.

В настоящее время в Российской Федерации эффективно работает технология, использующая технические средства, позволяющие как людям с нарушением зрения, так и лицам пожилого возраста, получать необходимую им информацию самостоятельно, в речевой форме, используя систему медиаинформирования, основанную на принципе речевого озвучивания контента (наименования товара и его состава) запрограммированного в тактильно осязаемый чип диаметром около 0,5 см, и индивидуального считывающего устройства - технического средства, имеющего реабилитационную функцию для лиц с тотальным нарушением зрения, выполненную в форме авторучки.



Нанесение тактильной метки (чипа с контентом о товаре) при использовании считывающего устройства в полной мере обеспечивает доступность, информативность и комфортность товаров для потребителя.

В соответствии со ст. 4, 6, 46 Градостроительного Кодекса РФ, ст. 36, 46 Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» и постановления Госстандарта РФ от 30.01.2004 № 4 «О национальных стандартах Российской Федерации», нормы сводов правил

являются обязательными для применения.

Согласно ст. 30 Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» здания и сооружения любого назначения, а также связанные с ними процессы проектирования, строительства (реконструкции, капитального ремонта), монтажа, эксплуатации (все этапы жизненного цикла здания) должны отвечать требованиям безопасности для пользователей, в том числе требованиям доступности зданий и сооружений для инвалидов и других МГН (пп. 6 п. 6 ст. 3).

Согласно п. 7 ст.30 указанного Технического регламента доступность зданий и сооружений для инвалидов и других МГН передвижения должна обеспечиваться за счет:

- 1) досягаемости ими мест посещения и беспрепятственности перемещения внутри зданий и сооружений;
- 2) безопасности путей движения (в том числе эвакуационных), а также мест проживания, мест обслуживания и мест приложения труда указанных групп населения.

Согласно статье 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» организации, независимо от организационно-правовых форм, создают условия инвалидам для беспрепятственного доступа к объектам социальной инфраструктуры.

На основании части 1 статьи 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» к объектам социальной инфраструктуры относятся жилые, общественные и производственные здания, строения и сооружения, спортивные сооружения, места отдыха, культурно-зрелищные и другие учреждения.

В соответствии со ст. 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», на любом объекте социальной инфраструктуры, в том числе предприятиях бытового обслуживания, торговли и общественного питания должны быть созданы

благоприятные и безопасные условия для человека.

При этом, в случае невозможности полностью приспособить для нужд инвалидов действующий объект, руководство объекта должно иметь документы, подтверждающие выполнение мер, гарантирующих соответствие требованиям по предупреждению причинения вреда инвалидам, в соответствии с требованиями ч. 4 ст. 15, Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а также ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ».

3.2. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов различных нозологий

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

1. Для лиц, передвигающихся на креслах-колясках, - 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 другие физические и информационные барьеры;
2. 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 другие физические барьеры;
3. Для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

4. Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, наличие преград 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.
5. Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие переводчика русского жестового языка, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации др.
6. Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

3.3 Общие принципы, позволяющие объективизировать и систематизировать условия доступности, безопасности, информативности и комфортности объектов и услуг образовательных и иных организаций в сфере культуры.

Данным разделом определен общий порядок и принципы оценки соответствия и паспортизации объектов и услуг образовательных и иных организаций в сфере культуры, в части оценки состояния территории, помещений, зданий, иных сооружений (далее - объекты), и связанных с ними процессов проектирования, эксплуатации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров, в целях обеспечения условий доступности, безопасности, информативности и комфортности таких объектов и оказываемых услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения (далее - МГН), определения мер по поэтапному повышению уровня доступности (в том числе безопасности, информативности и комфортности) объектов и предоставляемых услуг, удостоверения соответствия таким мер и оформления паспорта доступности. Отдельные моменты рассматривались выше или будут рассматриваться далее.

При этом под условиями доступности понимается возможность: свободного попадания в здание;

- беспрепятственного движения по коммуникационным путям, помещениям и пространствам;
- достижения места целевого назначения или обслуживания и пользования предоставленными возможностями.

Под условиями безопасности понимается создания условий проживания, посещения места обслуживания или труда без риска быть травмированным или нанести вред другим людям, зданию или оборудованию.

Основными требованиями критерия безопасности являются:

- сохранение жизни и здоровья в случае чрезвычайных ситуаций созданием зон безопасности и безопасных путей эвакуации;

- возможность избежать травм, ранений, увечий, излишней усталости и т.п. из-за свойств архитектурной среды зданий (в том числе используемых отделочных материалов);

- сохранение жизни и здоровья людей при перемещениях внутри зданий и на подходах к ним;

- предупреждение потребителей о потенциальных местах и зонах риска, в том числе плохо воспринимаемых мест пересечения путей движения.

информативности требует обеспечения возможности своевременного получения и осознания потребителем разносторонней информации и соответствующего реагирования на нее.

Под условиями информативности понимается:

- использование средств информирования, соответствующих особенностям различных групп МГН;

- 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 или сооружению;

- возможность получить заблаговременную информацию о доступности объекта и режиме его функционирования (по интернету, по телефону).

При этом 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 текста или 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 и т.п.).

Под условиями комфортности архитектурной среды и обслуживания понимается комфортность (удобство) как с физической, так и с психологической позиций.

Критерий комфортности (удобства) содержит следующие основные требования:

- создание условий для минимизации затрат и усилий инвалидов и иных МГН на реализацию цели посещения и удовлетворение своих нужд;
- обеспечение своевременной возможности отдыха, ожидания и дополнительного обслуживания, обеспечение условий для компенсации усилий, затраченных на движение и получение услуги;
- сокращение времени и усилий на получение необходимой информации;
- исключение конфликтных ситуаций между разными группами маломобильного населения с учетом специфики приспособляемых объектов.

Нижним пределом комфортности (удобства) оказываемых услуг следует считать уровень условий, при которых получение или предоставление услуг не может быть признано потребителем дискомфортным (неудобным). Порядок согласования комфортности (удобства) услуг в случаях, если оказание таких услуг с учетом потребностей инвалидов на существующих объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры

невозможно, установлен ниже.

- Данный раздел позволяет сформировать общую схему работы в области безбарьерной среды, сформировать устойчивую и надёжную систему контроля и мониторинга за условиями доступности, безопасности информативности и комфортности объекта и услуг и обеспечить выполнение положений:

Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» («Собрание законодательства РФ», 08.12.2014, № 49 (часть VI), ст. 6928.) (далее – Федеральный закон №419-ФЗ);

Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 27.11.1995, № 48, ст. 4563);

Федерального закона "О техническом регулировании" от 27.12.2002 № 184-ФЗ;

Федерального закона "Об аккредитации в национальной системе аккредитации" от 28.12.2013 № 412-ФЗ

Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»

Постановления Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2015 г. №1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011 - 2020 годы» («Собрание законодательства РФ», 07.12.2015, № 49, ст. 6987) (далее – Государственная программа);

приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» (Зарегистрирован в Минюсте России

17.09.2015 № 38897) и приказов иных федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в установленных сферах деятельности, утвердивших, по согласованию с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, порядки обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее - Порядки).

- В соответствии с Порядками, оценка соответствия и паспортизации образовательных и иных организаций в сфере культуры, в целях удостоверения их соответствия требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров, а также определения мер по поэтапному повышению уровня доступности объектов и предоставляемых услуг (далее – оценка и паспортизация) осуществляется организациями, предоставляющими услуги в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения (далее – организации).
- Согласно положениям Государственной программы, культура и образование относятся к приоритетным сферам жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения (далее – МГН).

Как было указано выше, для проведения оценки и паспортизации приказом руководителя организации создается экспертная комиссия по проведению оценки и паспортизации объекта и предоставляемых услуг (далее – комиссия), утверждается ее состав, план-график проведения оценки и паспортизации, а также организуется работа комиссии.

- Образовательные организации и иные организации в сфере культуры, для проведения оценки на договорных условиях привлекают юридических лиц, осуществляющих деятельность по документальному удостоверению соответствия территорий, помещений, зданий, иных сооружений и связанных с ними процессов проектирования, эксплуатации, выполнения работ или

оказания услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров, в целях обеспечения условий доступности, безопасности, информативности и комфортности объектов и оказываемых услуг инвалидам и другим МГН в порядке установленном положениями Федерального закона "О техническом регулировании" от 27.12.2002 № 184-ФЗ, Федерального закона "Об аккредитации в национальной системе аккредитации" от 28.12.2013 № 412-ФЗ, Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», имеющим соответствующие полномочия в интегрированных системах сертификации в области предупреждения причинения вреда, зарегистрированных в едином реестре систем добровольной сертификации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

- В случаях если полная реализация технических решений на объекте с учетом потребностей инвалидов не возможна (практика показывает что лишь единичные объекты могут быть приспособлены в полном объеме даже по итогам реконструкции и/или капитального ремонта), собственники этих объектов привлекают полномочных представителей общественных объединений инвалидов для подготовки и принятия решений, затрагивающих интересы инвалидов (согласно части 4 статьи 15 и части 3 статьи 33 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»).

Привлекаемые для подготовки и принятия решений, затрагивающих интересы инвалидов полномочные представители общественных объединений инвалидов должны обладать специальными познаниями, опытом в области оценки соответствия мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и иных МГН и иметь соответствующую квалификацию.

- Следует учесть, что в случаях, если оказание услуг с учетом потребностей инвалидов на существующих объектах невозможно,

собственники этих объектов принимают согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, представляющих интересы всех нозологий (или с общественными объединениями инвалидов представляющих интересы отдельных нозологий), осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, **меры для обеспечения комфортности (удобства) самих услуг.**

Перечень необходимых услуг, порядок предоставления которых производится по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме целесообразно отражать в материалах паспортизации.

По результатам оценки, экспертной комиссией составляется актуальный на момент оценки Паспорт доступности объекта и услуг для инвалидов и других МГН.

В дальнейшем проводится регулярная актуализация сведений, отраженных в паспорте доступности, отражающие характер изменений условий доступности, безопасности информативности и комфортности объекта и услуг.

Как уже было указано ранее, паспорт доступности объекта по содержанию содержит следующие основные разделы:

- краткая характеристика объекта и предоставляемых на нем услуг;
- оценка соответствия объекта для инвалидов и иных МГН критериям доступности, безопасности информативности и комфортности, характеризующим меры предупреждения причинения вреда инвалидам и иным МГН.
- оценка соответствия услуг, реализуемых на объектах критериям доступности, безопасности информативности и комфортности, характеризующим меры предупреждения причинения вреда инвалидам и иным МГН.
- предлагаемые управленческие решения, обеспечивающие соответствие критериям доступности, безопасности информативности и комфортности, сформированные с учетом имеющихся рисков по срокам и объемам работ,

необходимым для приведения объекта и порядка предоставления на нем услуг в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации.

СЛЕДУЕТ ПОМНИТЬ:

Оценка или подтверждение соответствия объекта и оказываемых услуг, а также принятых технических и иных решений, отраженных в паспорте критериям доступности, безопасности информативности и комфортности, характеризующим меры предупреждения причинения вреда инвалидам и иным МГН осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом "О техническом регулировании" от 27.12.2002 № 184-ФЗ, Федеральным законом "Об аккредитации в национальной системе аккредитации" от 28.12.2013 № 412-ФЗ, а также положениями ст. 41 Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», а именно в порядке определенном системами добровольной сертификации, итогом чего является документ о соответствии (сертификат соответствия)

Организациями могут самостоятельно приниматься дополнительные критерии оценки отдельных объектов в зависимости от особенностей объектов и оказываемых услуг. Такими критериями могут быть оценка деловой репутации объекта, сведения по итогам независимой оценки качества оказываемых услуг и иные. Такие дополнительные показатели дают руководству учреждений (организаций) объективную картину состояния деятельности учреждения и является одним из элементов корпоративной социальной ответственности перед обществом.

- Паспорт доступности, утверждается руководителем организации, в которой проводилась паспортизация, подписывается членами комиссии вместе с документами, удостоверяющими соответствие объекта, выполненных работ, оказанных услуг и принятых управленческих решений критериям доступности, безопасности информативности и комфортности формирует доказательную базу организации

(учреждения) в вопросах эффективного расходования средств и формирования эффективных мер направленных на обеспечение безбарьерной среды.

Такие материалы могут быть использованы учреждением (организацией) в качестве дополнительных сведений при планировании и проведении мероприятий контроля/надзора порядке, предусмотренном Федеральным законом "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" от 26.12.2008 № 294-ФЗ (пункт 9 ст. 11. «документарная проверка»).

- Результаты оценки и паспортизации, а также результаты исполнения управленческих решений по обеспечению условий доступности, безопасности, информативности и комфортности к объектам и предоставляемым услугам инвалидам и другим МГН размещаются для информирования потребителей услуг в информационно-коммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах организаций, а также на картах доступности объектов и услуг.
- Деятельность по оценке осуществляется в порядке предусмотренном Федеральным законом "О техническом регулировании" от 27.12.2002 № 184-ФЗ, Федеральным законом "Об аккредитации в национальной системе аккредитации" от 28.12.2013 № 412-ФЗ, а также положениями ст. 41 Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» при непосредственном участии полномочных представителей общественных объединений инвалидов и представляющих инвалидов организаций (согласно части 4 статьи 15 и части 3 статьи 33 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и ст. 33 Конвенции о правах инвалидов).

Привлекаемые для подготовки и принятия решений, затрагивающих

интересы инвалидов полномочные представители общественных объединений инвалидов и сотрудники представляющих инвалидов организаций должны обладать специальными познаниями, опытом в области оценки соответствия мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и иных МГН и иметь соответствующую квалификацию.

3.4. Оценка соответствия условий доступности, безопасности, информативности и комфортности объектов и услуг; формирование и исполнение управленческих решений

Оценка соответствия объектов и услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров осуществляется с учетом принципа «разумного приспособления¹³», обеспечивающем условия доступности, безопасности, информативности и комфортности инвалидов и иных МГН к месту предоставления услуги до реконструкции или капитального ремонта соответствующих объектов и направленным на предупреждение причинения вреда в будущем.

Указанные условия включают в себя комплекс:

- архитектурно-планировочных, строительных, инженерно-технических и эргономических решений по обеспечению физической доступности территории, зданий (помещений, иных сооружений) для инвалидов и других МГН;
- организационных мероприятий по обеспечению и формированию механизмов оказания сотрудниками объекта квалифицированной ситуационной помощи инвалидам различных нозологий;
- организационно-технических решений, направленных на предупреждение рисков и ликвидацию чрезвычайных ситуаций.

¹³ *Внесение при необходимости в конкретном случае подходящих модификаций и корректировок, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем, определяющих меры предупреждения причинения вреда в будущем и характеризующихся критериями доступности (безопасности, информативности, комфортности), в целях обеспечения реализации инвалидами и другими МГН наравне с другими всех прав и основных свобод человека.*

- организационных и иных мероприятий, направленных на обеспечение требований трудового законодательства, пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, условий защиты прав потребителей, требований безопасности подъемного оборудования с учетом особых потребностей инвалидов различных нозологий и иных маломобильных групп населения.

Одной из целей оценки соответствия требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров объектов и связанных с ними процессов проектирования, эксплуатации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров является документальное удостоверение такого соответствия с определением мер по поэтапному повышению уровня доступности (в том числе безопасности, информативности и комфортности) объектов и предоставляемых услуг.

Достижение данной цели осуществляется на основе управления рисками.

Основные мероприятия при оценке мер предупреждения причинения вреда при формировании безбарьерной среды должны быть направлены на оценку рисков при преодолении инвалидами и иными МГН выявленных физических и информационных барьеров и препятствий на путях их следования при посещении объектов и на путях эвакуации при чрезвычайных ситуациях. В зависимости от сложностей и особенностей преодоления существующих барьеров и препятствий риски причинения вреда должны быть ранжированы для каждой категории инвалидов и определены технические и организационные меры по их минимизации.

Оценка риска при формировании и обеспечении безбарьерной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения является основой для определения мер по поэтапному повышению показателей доступности, безопасности, информативности и комфортности и представляет собой

структурированный процесс, в рамках которого идентифицируют способы достижения поставленных целей, проводят анализ последствий и вероятности возникновения опасных событий для принятия решения о необходимости обработки риска.

Оценка риска позволяет ответить на следующие основные вопросы:

- какие события могут произойти и их причина (идентификация опасных событий);
- каковы последствия этих событий;
- какова вероятность их возникновения;
- какие факторы могут сократить неблагоприятные последствия или уменьшить вероятность возникновения опасных ситуаций.

Кроме того, оценка риска помогает ответить на вопрос: является уровень риска приемлемым, или требуется его дальнейшая обработка?

Оценка риска — процесс, объединяющий идентификацию, анализ, управление рисками и обеспечивает понимание возможных опасных событий, их причин и последствий, вероятности их возникновения и принятие решений:

- о необходимости предпринимать соответствующие действия;
- о способах максимальной реализации всех возможностей снижения риска;
- о необходимости обработки риска;
- о выборе между различными видами риска;
- о приоритетности действий по обработке риска;
- о выборе стратегии обработки риска, позволяющей снизить риск до приемлемого уровня.

Оценку риска рекомендуется проводить методами «Мозгового штурма» и «методом Дельфи» (ГОСТ Р ИСО/МЭК 31010—2011) при непосредственном участии в оценке риска членов комиссии.

При решении задачи оценки и управления рисками следует:

- выявить (идентифицировать) опасности для инвалидов и иных МГН, определить их возможные проявления и последствия;

- определить вероятность (частоту) наступления ущерба или иного нарушения прав инвалидов и иных МГН;

- оценить риски

- сформировать рекомендации по минимизации и управлению рисками.

Источниками информации для выявления опасностей для инвалидов и иных МГН являются:

- нормативные правовые и технические акты, справочная и научно-техническая литература, локальные нормативные акты и др.;

- результаты государственного санитарно-эпидемиологического надзора;

- результаты государственного пожарного надзора;

- результаты проверок иными органами государственного контроля/надзора;

- результаты проверок КРУ Минкультуры России

- результаты производственного контроля;

- материалы СУОТ;

- результаты наблюдения за технологическим процессом, производственной средой, рабочими местами для инвалидов, работой подрядных организаций, внешними факторами (прилегающей территорией, местами отдыха, климатическими условиями и т.д.);

- результаты анализа различных опросных листов и т.д.;

- результаты аудита деятельности сотрудников взаимодействующих с инвалидами или иными МГН в процессе получения последними услуг;

- материалы экспертных заключений по результатам внешнего аудита объекта и оказываемых услуг с целью их объективной оценки, для разработки мер, обеспечивающих условия доступности, безопасности, информативности и комфортности;

-наличие свидетельств о квалификационной подготовленности персонала к оказанию помощи инвалидам и иным МГН

- действующие сертификаты соответствия в области обеспечения комплекса интегрированных мер предупреждения причинения вреда системой управления профессиональными, пожарными рисками и технологическими процессами хозяйственной и иной деятельности.

- опыт практической деятельности.

- заключения членов комиссии.

При этом, результаты проверок иными органами государственного контроля/надзора вместе с действующими сертификатами соответствия в области обеспечения комплекса интегрированных мер предупреждения причинения вреда системой управления профессиональными, пожарными рисками и технологическими процессами хозяйственной и иной деятельности и материалами экспертных заключений по результатам внешнего аудита объекта и оказываемых услуг с целью их объективной оценки, для разработки мер, обеспечивающих условия доступности, безопасности, информативности и комфортности могут быть приняты для целей паспортизации без проведения такого экспертного этапа оценки.

- По результатам оценки и паспортизации объекта комиссией, проводившей оценку и паспортизацию, разрабатываются предложения по принятию управленческих решений, направленные на обеспечение условий доступности, безопасности, информативности и комфортности объекта и предоставляемых услуг, которые отражаются в Плане мероприятий по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов и других МГН объекта и предоставляемых услуг (далее - «дорожная карта объекта»).

«Дорожная карта объекта» является приложением к Паспорту доступности и содержит мероприятия, направленные:

– на создание условий доступности, безопасности, информативности и комфортности объекта и предоставляемых услуг;

– на повышение квалификации работников или лиц, претендующих на осуществление определенного вида трудовой деятельности, связанной с обеспечением сопровождения или иной ситуационной помощи инвалидам и иным МГН.

Подтверждение соответствия мероприятий «дорожной карты объекта» мерам, направленным на предупреждение причинения вреда, обеспечивающим минимизацию и управление рисками осуществляется при непосредственном участии полномочных представителей общественных объединений инвалидов в порядке, установленном Федеральным законом "О техническом регулировании" от 27.12.2002 № 184-ФЗ, Федеральным законом "Об аккредитации в национальной системе аккредитации" от 28.12.2013 № 412-ФЗ, Федеральным законом от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

При формировании «дорожной карты объекта» следует определить приоритетность мероприятий, направленных на минимизацию и управление рисками, устанавливаются сроки исполнения управленческих решений, а также сроки и порядок оценки (подтверждения) соответствия выполненных этапов работ по реализации «дорожной карты объекта».

По результатам оценки (подтверждения) соответствия каждого этапа работ «дорожной карты объекта» проводится актуализация материалов паспортизации. Соответствующие изменения вносятся и на информационные ресурсы, в том числе на сайт организации.

3.5. Основные структурно-функциональные элементы зданий и сооружений

Если объект социальной инфраструктуры (ОСИ) занимает только часть объекта недвижимости (здания, сооружения, участка), то с точки зрения

оценки доступности ОСИ и оказываемых на нем услуг для инвалидов и других МГН, следует описывать состояние доступности именно этой части здания или сооружения, и дополнительно пути движения к нему через другие части здания и прилегающего к нему участка (территории). При этом, «зона ответственности» руководителя организации, занимающей часть объекта недвижимости, с точки зрения обеспечения доступности объекта и услуг, распространяется на занимаемые помещения, часть здания. А пути движения к этой «части здания» (в данном случае самостоятельному ОСИ) находятся в «зоне ответственности» организации, в чьем ведении находится все здание и прилегающий к нему участок. Эти особенности и взаимоотношения должны быть отмечены при описании и оценке состояния доступности ОСИ.

Если учреждение или организация занимает несколько зданий и сооружений (как на единой территории, так и территориально разделенные, то есть расположенные в отдалении), то каждое самостоятельное здание (сооружение) и прилегающий к нему участок описываются и оцениваются с точки зрения доступности для МГН как несколько (разных) ОСИ.

При отсутствии у организации, в чьем ведении находится здание, закрепленного участка (прилегающей территории), «зона ответственности» за доступность участка, прилегающего к соответствующему объекту недвижимости, на руководителя организации и его вышестоящую организацию не распространяется. При оценке доступности ОСИ информация об этом указывается в документах (анкете - информации об ОСИ, акте обследования ОСИ), где отмечается необходимость оценки состояния доступности и, при необходимости, адаптации прилегающего участка. Однако, ответственность за состояние участка и организацию работ по его адаптации возлагается на организацию, в чьем ведении находится этот участок.

Анализ нормативных документов в проектировании и строительстве позволил не только определить понятие «объект социальной инфраструктуры», но и выделить основные компоненты и параметры зданий и

сооружений: структурно-функциональные зоны и элементы, подлежащие оценке с точки зрения состояния доступности ОСИ и его адаптации для инвалидов и других МГН.

В таблице 4 представлена классификация основных структурно-функциональных зон и элементов зданий и сооружений, подлежащих адаптации для инвалидов и других МГН. Соответственно, именно эти структурные элементы нуждаются в оценке состояния их доступности с точки зрения соответствия действующим нормативным документам в строительстве.

Таблица 3

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

№	Основные структурно-функциональные зоны ОСИ (их виды)	Функционально-планировочные элементы зоны (их особенности)
1	Территория, прилегающая к зданию (участок)	1.1 Вход (входы) на территорию
		1.2 Путь (пути) движения на территории
		1.3 Лестница (наружная)
		1.4 Пандус (наружный)
		1.5 Автостоянка и парковка
2	Вход (входы) в здание	2.1 Лестница (наружная)
		2.2 Пандус (наружный)
		2.3 Входная площадка (перед дверью)
		2.4 Дверь (входная)
		2.5 Тамбур
3	Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)	3.1 Коридор (вестибюль, зона ожидания, галерея, балкон)
		3.2 Лестница (внутри здания)
		3.3 Пандус (внутри здания)
		3.4 Лифт пассажирский (или подъемник)
		3.5 Дверь
		3.6 Пути эвакуации (в т.ч. зоны безопасности)

4	Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)	Вариант I - зона обслуживания граждан (в том числе инвалидов и других МГН)	4.1 кабинетная форма обслуживания
			4.2 зальная форма обслуживания
			4.3 прилавочная форма обслуживания
			4.4 форма обслуживания с перемещением по маршруту
			4.5 кабина индивидуального обслуживания
Вариант II - места приложения труда			
Вариант III - жилые помещения			
5	Санитарно-гигиенические помещения	5.1 Туалетная комната	
		5.2 Душевая/ ванная комната	
		5.3 Бытовая комната (гардеробная)	
6	Система информации на объекте	6.1 Визуальные средства	
		6.2 Акустические средства	
		6.3 Тактильные средства	

Таким образом, выделяют следующие шесть основных структурно-функциональных зон ОСИ (частей объекта социальной инфраструктуры):

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 информирования, информатизации и связи и их системы).

Общие требования по каждой из перечисленных зон определены в Своде правил 59.13330.

Зона 1 «Территория, прилегающая к зданию (участок)» состоит из следующих функционально-планировочных элементов:

- 1.1. Вход (входы) на территорию (прилегающую к зданию),
- 1.2. Путь (пути) движения на территории,

- 1.3. Лестница (наружная),
- 1.4. Пандус (наружный),
- 1.5. Автостоянки и парковки.

В качестве основных требований к этой зоне предъявляется:

- наличие хотя бы одного входа (въезда) на территорию объекта (на прилегающую к зданию территорию), приспособленного для всех категорий граждан (инвалидов и других МГН);
- наличие путей движения для МГН (транспортных и пешеходных; с возможностью их совмещения);
- наличие выделенных и маркированных мест (хотя бы одного) для транспорта инвалидов;
- наличие мест отдыха (рекомендуется).

Зона 2 «Вход (входы) в здание».

Основным требованием к зоне 2 является наличие в здании как минимум одного входа, доступного для всех категорий инвалидов (с различными видами нарушений здоровья) и других МГН. При наличии нескольких входов в здание, как правило, выбирается вход, максимально приближенный к уровню земли, и более других отвечающий требованиям доступности основных параметров по входной зоне.

К основным функционально-планировочным элементам зоны «Вход в здание» относятся:

- 2.1 Лестница (наружная),
- 2.2 Пандус (наружный),
- 2.3 Входная площадка (перед дверью),
- 2.4 Дверь (входная),
- 2.5 Тамбур.

При входе с уровня поверхности земли элементы 2.1 – 2.3 могут отсутствовать; при наличии лестницы, необходимо ее дублирование пандусом. Элемент 2.5 оценивается при его наличии.

Зона 3 «Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)».

С точки зрения доступности оценивается путь движения внутри здания к месту целевого назначения (целевого посещения) этого объекта, то есть к зоне 4, а также (при наличии адаптированной или универсальной санитарно-гигиенической зоны) путь движения к санитарно-гигиеническим помещениям.

Среди основных требований, предъявляемых к зоне 3, важно отметить следующие: при отсутствии специально выделенных путей эвакуации и зон безопасности в здании, требования к пути движения расширяются до требований к путям эвакуации (или, наоборот, требования к путям эвакуации распространяются на пути движения внутри здания к месту целевого посещения и обратно к входу/выходу).

Основными функционально-планировочными элементами зоны 3 «Пути движения внутри здания» являются:

- 3.1 Коридор (вестибюль, зона ожидания, галерея, балкон),
- 3.2 Лестница (внутри здания),
- 3.3 Пандус (внутри здания),
- 3.3 Лифт пассажирский (или подъемник),
- 3.4 Дверь (двери – если несколько на одном пути движения),
- 3.5 Пути эвакуации (в т.ч. зоны безопасности).

Зона 4 «Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)».

Основной зоной любого объекта социальной инфраструктуры (как жилого здания, мест приложения труда, так и здания общественного назначения: объекта торговли и бытового обслуживания – любого социально значимого объекта) является место целевого назначения (или место целевого посещения) этого объекта. Это может быть место предоставления услуги, а также место приложения труда. В отличие от предлагавшегося в других методиках наименования «зона оказания услуг» (что сужало возможности ее классификационной оценки), в настоящей Методике определено наименование указанной зоны в соответствии с основным ее

системообразующим признаком и в соответствии с формулировкой, использованной в отдельных документах стандартизации.

Название зоны «Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)» позволяет определить и основное требование к состоянию доступности объекта в соответствии с его назначением – доступность мест целевого назначения объекта и путей движения к ним. При технической невозможности обеспечить доступность и удобство для всех категорий граждан мест целевого назначения (или целевого посещения) необходимо предложить организацию специально выделенной зоны или участка (например, у входной зоны) либо обеспечить предоставление соответствующей услуги (услуг) в иной, альтернативной форме: дистанционно, на дому, или в ином месте пребывания гражданина.

Места целевого назначения могут быть универсальными для обслуживания всех категорий посетителей, либо выделенными - специальными для инвалидов и других МГН, в том числе вблизи входов. Помещения для инвалидов на креслах-колясках размещают на уровне входа, ближайшего к поверхности земли; при ином размещении помещений по высоте здания (выше или ниже первого этажа), кроме лестниц, предусматривают пандусы, подъемные платформы, лифты или другие приспособления для перемещения инвалидов на колясках (в том числе индивидуальные средства, например, лестничеходы – «скаломобили»).

С учетом целевого назначения могут быть выделены следующие виды мест целевого назначения – варианты зоны 4:

Вариант I - зона обслуживания граждан (инвалидов и других МГН),

Вариант II - места приложения труда,

Вариант III - жилые помещения.

Вариант I - зона обслуживания: представлена, как правило, в общественных зданиях и сооружениях - на объектах социально-культурного и коммунально-бытового назначения (в том числе на объектах торговли,

общественного питания, делового, административного, финансового, назначения).

Общие требования к зонам обслуживания граждан предусматривают не менее 5% мест для инвалидов и других МГН от общей вместимости учреждения, или расчетного количества посетителей (в том числе при выделении зон специализированного обслуживания МГН в здании). При наличии нескольких идентичных мест (приборов, устройств) для обслуживания посетителей, 5% из них проектируются или организуются так, чтобы инвалид мог ими воспользоваться.

С точки зрения обеспечения безопасности посетителей с нарушениями состояния здоровья и мобильности, места обслуживания и постоянного нахождения инвалидов располагают на минимальных расстояниях от эвакуационных выходов из помещений, а также выходов с этажей и из зданий наружу.

Зона обслуживания может быть представлена в различных формах. Соответственно, в ней выделяются различные функционально-планировочные элементы и параметры их доступности. С точки зрения архитектурно-планировочных и организационных решений доступности могут быть следующие (основные) формы обслуживания:

- 4.1 кабинетная форма обслуживания,
- 4.2 зальная форма обслуживания,
- 4.3 прилавочная форма обслуживания,
- 4.4 форма обслуживания с перемещением по маршруту,
- 4.5 кабина индивидуального обслуживания.

Кабинетная форма обслуживания представлена чаще всего в амбулаторных учреждениях здравоохранения, социальной защиты населения, органах власти.

Зальная форма обслуживания представлена также в учреждениях торговли и общественного питания (зал для посетителей, торговый зал).

Прилавочная форма обслуживания представлена в учреждениях и организациях торговли, на объектах связи, в финансово-кредитных организациях (это, в частности, прилавки в магазине, киоске, на почте, в сберкассе) и других.

Форма обслуживания с перемещением по маршруту может быть представлена в магазинах самообслуживания.

Кабина индивидуального обслуживания может быть в виде примерочной кабины, кабины фотоавтомата, кабины для голосования.

Вариант II - места приложения труда, и соответствующие им параметры используются при оценке состояния доступности рабочих мест (участков, цехов, предприятий и организаций, использующих труд инвалидов), а также при оценке состояния доступности учебных мест в учебных заведениях начального, среднего, высшего и дополнительного образования.

Вариант III - жилые помещения и соответствующие им параметры, определяющие доступность, используются для описания состояния доступности как жилых помещений в жилых домах, так и жилых помещений в гостиницах, пансионатах, домах отдыха, в стационарных учреждениях социального обслуживания и иных интернатных учреждениях, а также для оценки состояния доступности отделений временного проживания и стационарного обслуживания в учреждениях здравоохранения и социального обслуживания.

Зона 5 «Санитарно-гигиенические помещения».

К общим требованиям по этой зоне относится требование о наличии на ОСИ (особенно на объекте, предназначенном для обслуживания посетителей), как минимум, одной универсальной кабины для МГН (в том числе доступной для пользования инвалидами на кресле-коляске). Так, не менее одной универсальной кабины должно быть предусмотрено в общественных туалетах, в общественных зданиях (при численности посетителей 50 и более человек, при нахождении их в здании 60 минут и

более), в производственных зданиях (на каждом этаже, где работают инвалиды). При этом, следует учесть, что санитарно-гигиенические помещения, обустроенные для лиц, передвигающихся на кресле коляске, несут в себе определенную угрозу для лиц с нарушением зрения. В связи с этим, все санитарно-гигиенические помещения должны обеспечивать условия контрастности элементов стена-дверь-ручка-сантехника.

К функционально-планировочным элементам зоны 5 относятся:

5.1 Туалетная комната,

5.2 Душевая/ ванная комната,

5.3 Бытовая комната (гардеробная).

Зона 6 «Система информации на объекте».

К системе информации на объекте отнесены устройства, средства информирования, информатизации и связи и их системы. С учетом особых требований к ним для инвалидов с особенностями восприятия (нарушениями сенсорных функций: зрения, слуха), должны быть представлены, как минимум, три основных вида устройств и средств информирования на объекте:

6.1. визуальные средства;

6.2. акустические средства;

6.3. тактильные средства.

Система средств информирования зон и помещений должна обеспечивать:

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

- 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.

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).

Из перечисленных шести функциональных зон основными, обеспечивающими (согласно Сводам правил) досягаемость мест основного назначения и основного посещения здания, а также безопасность являются три зоны:

- «Вход (входы) в здание»,
- «Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)»,
- «Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)».

Остальные три зоны, по классификации критериев доступности в большей степени обеспечивают дополнительные критерии доступности:

- требования информативности – зона 6 «Система информации на объекте (устройства и средства информации и связи и их системы)»,

- требования удобства и комфортности – зона 1 «Территория, прилегающая к зданию» (участок, включая автостоянки и места отдыха), а также зона 5 «Санитарно-гигиенические помещения».

Специальные требования, развивающие и расширяющие основные требования, положенные в основу оценки состояния доступности ОСИ по настоящей Методике, в зависимости от функционального назначения различных зданий, приводятся в иных сводах правил и прочих документах стандартизации.

Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами нозологий

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

Основные	формы	Общие рекомендации по устранению барьеров
-----------------	--------------	--

инвалидности	окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в том числе, на дому), удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов, не действующих руками - помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, рельефно-точечный шрифт Брайля, тактильно-контрастные знаки и указатели, системы радиоинформирования и ориентирования), допуск собаки проводника
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, помощь сурдопереводчика или иных тех. средств
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения

Глава 4.

ОСНОВЫ ЭТИКИ ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ

Понятие «этика», философия независимой жизни. Декларация независимости инвалида

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

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

Профессиональная этика для каждого из специалистов – не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности. Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам: соблюдение профессиональной этики ведет к успешному оказанию гражданам услуг, характерных для сферы деятельности учреждения, созданию и поддержанию репутации учреждения, а также формированию положительной культуры в учреждении или организации.

В целях дальнейшего совершенствования государственной социальной политики Российской Федерации в соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 597 Правительством РФ разработан комплекс мероприятий по принятию кодексов профессиональной этики.

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

Составной частью философии социальной защиты инвалидов является философия независимой жизни. Понятие «независимая жизнь» в концептуальном значении подразумевает два взаимосвязанных момента:

1. Независимая жизнь – это право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических

и экономических процессах, иметь свободу выбора и свободу доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, страхованию, труду и образованию, возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями.

2. Независимая жизнь - это способ мышления, это психологическая ориентация личности, которая зависит от ее взаимоотношений с другими личностями, ее физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой¹⁴.

Общие принципы и цели независимости инвалида содержатся в Декларации независимости инвалида (сформулированы Норманом Кюнгом)¹⁵.

Правила этикета при общении с инвалидами

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

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется «коммуникативной эффективностью».

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

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;

¹⁴ К независимой жизни. Пособие для инвалидов.

¹⁵ Справочник для людей с инвалидностью ВКО // <http://www.kz.undp.org/content/dam/kazakhstan/docs/research-and-publications>.

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

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации¹⁶:

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

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

3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

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

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

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

¹⁶ 10 общих правил этикета. Составлены Карен Майер.

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

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

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

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

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

Глава 5

МЕТОДЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ (ПЕРСОНАЛА) ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ОТРАСЛИ КУЛЬТУРЫ И УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ПРИ ОКАЗАНИИ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ РАЗЛИЧНЫМ ГРУППАМ ИНВАЛИДОВ

Ситуационная помощь для инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата

Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата в зависимости от характера основных барьеров, которые им приходится преодолевать, можно подразделить на три основные группы:

- инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках,
- инвалиды, передвигающиеся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор,
- инвалиды с нарушением функций рук (с недееспособными руками).

Основными существенными барьерами для лиц, передвигающихся на креслах-колясках, являются пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресле-коляске, узкие дверные проемы и коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости), а

Для организации обслуживания инвалидов, передвигающихся на кресле-коляске, выделяются сотрудники, подготовленные для оказания помощи инвалидам на колясках на входе, при передвижении внутри учреждения, при отсутствии лифта подъема инвалида на коляске на нужный этаж при применении специальных вспомогательных средств, доступность, безопасность, комфортность и информативность которых подтверждена полномочными представителями инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и

представляющих интересы нозологической группы инвалидов, использующих для передвижения кресла-коляски.

При общении с людьми, передвигающимися на кресле-коляске, необходимо помнить и соблюдать следующие правила:

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

2. Прежде чем оказывать помощь, требуется всегда спрашивать, нужна ли она. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь, или пройти (проехать) по ковру с длинным ворсом;

3. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям;

4. Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

5. Перед проведением запланированных мероприятий важно лично убедиться в доступности места, где мероприятие будет проводиться. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить;

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

7. Если возможно, располагайтесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;

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

9. Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;

10. Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а 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.

Основными существенными барьерами для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор, являются пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и другие физические барьеры;

Основными существенными барьерами для лиц с нарушением функций рук (с недееспособными руками), являются препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления таких действий.

Таким инвалидам необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками. При общении с ними необходимо помнить и соблюдать следующие правила:

1. Для облегчения входа и выхода в учреждениях дверь должна открываться автоматически; при отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудник учреждения открывает и закрывает дверь.

2. Все ручки дверей учреждения должны быть широкими.

3. Инвалиду необходимо помочь раздеться и одеться.

4. При оплате разнообразных услуг необходимо помочь инвалиду расплатиться в учреждении, в магазине, а также помочь оформить необходимые документы.

5. При посещении предприятий общественного питания необходимо помочь инвалиду при выборе еды и питья, столовые приборы (специальная столовая посуда – тарелки с высокими бортиками), а также технические

средства реабилитации, помогающие инвалиду с нарушением верхних конечностей выполнять различные действия самообслуживания самостоятельно.

б. Туалетные комнаты в учреждениях должны быть оснащены автоматическим спуском воды в туалете, сенсорным смесителем в раковине, сенсорной сушилкой для рук, кнопкой вызова помощи.

Ситуационная помощь для инвалидов по зрению

При входе на объект инвалида по зрению встречающий его сотрудник должен предложить ему свою помощь. При обращении достаточно прикоснуться к плечу незрячего человека и представиться. Некоторые ошибочно считают, что если человек не видит, то необходимо разговаривать на порядок громче обычного. Этого делать не нужно, незрячие люди слышат также, как и вы, даже лучше, поэтому нет необходимости повышать голос. Если ваше предложение было отклонено, не настаивайте, некоторые незрячие посторонней помощи предпочитают самостоятельность. При оказании помощи не следует брать незрячего под руку и вести впереди себя. Это вызывает у него неуверенность и напряженность. В этой ситуации будет правильным, если вы предложите незрячему взяться за вашу руку. Незрячий берет за вашу руку выше локтя, а вам достаточно согнуть ее в локте и прижать к телу. При этом, незрячий будет идти на полшага позади вас и ощущать ваши изменения во время движения, будь это замедление шага или поворот.

При передвижении сотрудник должен знакомить инвалида со значащими надписями в помещении. При входе на объект желательно наличие информирующих и сигнализирующих средств: с тактильной, звуковой информацией; контрастными цветами и освещением; напольными тактильно-контрастными указателям, поручнями. Информация внутри

учреждения там, где это целесообразно, должна быть продублирована надписями, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

В социально значимых учреждениях сотрудник учреждения помогает инвалиду по зрению войти в здание, воспользоваться услугами гардероба, оплатить услугу в кассе, заполнить бланк и необходимую документацию, помогает выбрать нужную покупку и оплатить ее, помогает посетить туалет, доведя инвалида до двери и объяснив ему, где находятся санитарно-технические приборы и кнопка вызова помощи. При наличии у инвалида собаки-проводника, персонал оказывает помощь по выгулу собаки (например, при проживании в отеле).

При общении с инвалидами по зрению необходимо помнить и выполнять следующие правила:

1. Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью (тотально) слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это, по возможности, желательно выяснить и учитывать при общении;

2. Предлагая свою помощь незрячему не берите сами его за руку, а предложите ему взять за руку вас. Как правило, незрячий берется за вашу руку выше локтя, вам же достаточно согнуть руку в локте и прижать к телу. Идите так, как вы ходите обычно.

3. Обращайтесь с собаками-проводниками не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-проводником;

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

5. Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение

пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает незрячего человека от ответственности, обусловленной документом;

6. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону;

7. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом;

8. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть незрячего к предмету и брать его рукой этот предмет;

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

10. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом;

11. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;

12. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами;

13. При совместном движении с незрячим по узкому коридору или тротуару сопровождающий должен опустить руку и отвести ее назад. Незрячий, в свою очередь, опускается рукой до запястья сопровождающего и идет на шаг позади него. После выхода на территорию, где можно идти рядом, руки возвращаются в первоначальное положение;

14. При движении по лестнице незрячий независимо от направления движения должен идти со стороны перил, чтобы при необходимости ему можно было взяться за них, При этом, сопровождающий должен быть всегда на ступеньку впереди незрячего. Перед началом движения по лестнице

необходимо остановиться и предупредить, в каком направлении идут ступени - вверх или вниз. После этого сопровождающий первым делает шаг на первую ступеньку. Незрячий, ощущая движение сопровождающего вверх или вниз, следует за ним. После преодоления последней ступеньки сопровождающий должен остановиться и подождать, когда спутник поравняется с ним. При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести незрячего перпендикулярно к ним. При передвижении не следует делать рывков и резких движений.

Ситуационная помощь для инвалидов по слуху

При общении с инвалидами по слуху необходимо помнить и выполнять следующие правила:

1. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
2. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.
3. Используйте жесты.
4. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
5. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
6. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил.
7. Нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

8. Для посетителей с нарушением слуха меню пунктов питания должно быть в текстовом виде, с указанием состава, веса и стоимости блюда, желательно с фотографией блюда.

9. Персонал заведения, непосредственно общающийся с посетителями, должен быть подготовлен к посещению людей с нарушением слуха, иметь навыки общения с инвалидами по слуху, знать основы жестового языка.

Ситуационная помощь инвалиду с нарушением умственного развития

При посещении объекта инвалидом с нарушением умственного ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях при:

- сопровождении и помощи в ориентации (вход/выход);
- ознакомлении с расположенной в учреждении информацией;
- заполнении документов (уточнении информации);

При общении с инвалидами с нарушением умственного развития необходимо помнить и выполнять следующие правила

1. При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договаривать за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам понять его.

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

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

4. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени.

5. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

6. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.

7. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

8. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

9. 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.

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

Имейте в виду, что затруднение в речи не всегда связано с нарушением умственного развития.

Рекомендации по обучению сотрудников (персонала) образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры по предоставлению услуг инвалидам

В целях повышения эффективности деятельности работников учреждений и организаций, предоставляющих услуги населению для реализации задачи обеспечения доступности услуг для инвалидов и других маломобильных групп, сотрудники социально значимых объектов должны проходить обучение по типовым программам повышения квалификации, разработанным и утвержденным для различных сфер деятельности, и учитывающим должностные обязанности и особенности работы сотрудников, характер их возможного взаимодействия с инвалидами и другими маломобильными группами населения.

Такие типовые программы целесообразно включать в качестве составных частей (модулей) в программы подготовки специалистов учреждений и организаций.

Типовые программы повышения квалификации для работников, контактирующих с инвалидами (для различных сфер деятельности) рекомендуется разрабатывать на основе базовой программы «Обеспечение доступной среды (доступности объектов и услуг) для инвалидов и лиц с

ограниченными возможностями» для руководителей и специалистов организаций, оказывающих услуги в приоритетных сферах жизнедеятельности.

Общий порядок подготовки персонала (сотрудников) организаций по указанной примерной базовой программе и общая характеристика программы рассмотрены ниже.

Подготовка информации для инвалидов для размещения в открытом информационном пространстве (на сайте объекта, на сайтах общественных организаций инвалидов, на информационных стендах)

Руководители организаций и учреждений, обеспечивают инвалидам возможность заблаговременного информирования лиц, на которых возложено их оказание, о потребности в создании условий, необходимых инвалидам для их получения, с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма.

Для предварительного ознакомления инвалидов с условиями посещения и услугами объекта официальный сайт объекта должен соответствовать требованиям ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению» и иметь информацию о порядке доступа инвалидов и иных маломобильных групп населения к объекту и услугам, о порядке вызова помощника, контактные телефоны и иные сведения, обеспечивающие комфортность потребителям. В целях обеспечения прав потребителей, сведения, указываемые на сайте, касающиеся инвалидов (в том числе доступность ресурса для незрячих) следует согласовывать с полномочными представителями инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.

В первую очередь, рекомендуется разместить следующую информацию:

- памятка о порядке оказания услуг людям, пользующимся креслом-коляской;
- памятка о порядке оказания услуг людям с нарушением зрения;
- памятка о порядке оказания услуг людям с нарушениями слуха.

В Приложениях 1- 3 приведены шаблоны памяток для инвалидов различных групп.

Примеры инструкций для персонала по обслуживанию инвалидов

В качестве примера предлагается возможный вариант инструкций для сотрудников: ответственного за устранение барьеров на объекте, обусловленных неправильной эксплуатацией, ответственного за организацию сопровождения и контролера (представителя службы безопасности или др.) на входе (дежурный администратор, служба безопасности, гардеробщик, кассир, буфетчик, оператор по обслуживанию платформ, технический персонал (уборщица, дворник) и др. – состав сотрудников определяется администрацией).

Ответственный сотрудник, который контролирует устранение барьеров на объекте, обусловленных неправильной эксплуатацией

Ответственный за доступную среду для инвалидов обеспечивает:

- разработку проекта плана мероприятий и его выполнение по созданию доступной среды на объекте;
- наличие на территории объекта парковочного места для транспорта инвалидов, обозначенного специальным знаком, номера телефона для вызова помощника (из числа сотрудников), который поможет вытащить кресло-коляску из багажника и помочь пересесть инвалиду;

– своевременную очистку от снега, мусора и др. входной площадки, пандуса и лестницы при входе, отсутствие на них посторонних предметов (*урн для мусора, цветочных кашпо и др.*). Очистку поверхности передвижения от наледи и сырости, в том числе путем установки специальных ковриков, которые следует надежно закрепить для предотвращения сдвига или задиранья краев;

– отсутствие на путях движения посетителей в здании и на территории случайных предметов: стульев, стоек с рекламой, вазонов с цветами и пр., сужающих пути движения и эвакуации до ширины менее 1,2 м;

– исправное состояние технических средств для обслуживания и оказания помощи инвалидам, в том числе с использованием аккумуляторов, батареек (мобильный подъемник, устройство вызова из санузла, кнопка вызова на входе, говорящие таблички, платформа подъемная, лестница-трансформер и пр.). Аккумуляторы должны быть заряжены, батарейки своевременно заменяться, осуществляться своевременное техническое обслуживание;

– исправность аварийного освещения и системы оповещения;

– исправность опорных поручней на объекте, которыми могут воспользоваться инвалиды, в том числе, в санузле, на лестницах, пандусах, на путях движения. Поручни должны быть хорошо закреплены (выдерживать вес не менее 50 кг без деформации крепления), не загорожены предметами мебели и оборудования;

– наличие в определенном месте ключа от санузла для инвалидов, которым при необходимости можно открыть его снаружи;

– наличие на объекте тактильной мнемосхемы, тактильных тактильных и визуальных информационных табличек, не загороженных предметами мебели и оборудования;

– наличие указателей расположения помещений с повышенными характеристиками распознавания (контрастность и рельефность, размер и тип

шрифта, дублирование шрифтом Брайля), в том числе помещений специального места обслуживания, туалета, доступного входа, лифта.

Ответственный за организацию сопровождения инвалидов с тяжелыми нарушениями

Если вас попросили передвигать коляску с инвалидом, катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия и к выпадению инвалида из кресла-коляски. Притормозите коляску в месте перепадов высоты, порога, стыка пандуса и прилегающего пола. Не нажимайте вниз на ручки на спинке кресла-коляски – она может опрокинуться. При необходимости преодоления небольших препятствий (порогов, одиночных ступеней) осторожно нажмите ногой специальный упор-рычаг на раме сзади коляски.

При наличии на объекте (на территории) пандуса необходимо предложить помощь инвалиду при подъеме/спуске по пандусу в форме вопроса: «Нужна ли Вам помощь?» Если он отказался, не надо повторять и настаивать; но следует его предупредить, что, например, поверхность пандуса довольно скользкая, угол уклона повышен, надо быть осторожным при съезде с пандуса в месте его стыка с полом и пр.

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

На объекте массового посещения (демонстрационные залы и т.п.) необходимо сразу выяснить планирует ли инвалид в кресле-коляске располагаться в зале на специально отведенных местах в кресле-коляске. В этом случае необходимо организовать, чтобы соответствующие службы демонтировали кресла для освобождения площадки для размещения кресла-

коляски в зале. Если инвалид планирует пересесть из кресла-коляски в зрительское кресло, необходимо оказать ему помощь при пересадке (по его просьбе) и сложить коляску.

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

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

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

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

Ответственному за сопровождение инвалидов следует знать, сколько присутствует инвалидов на кресле-коляске в здании, на каких этажах они находятся. Эта информация необходима при экстренных ситуациях.

В экстренных ситуациях следует максимально быстро организовать безопасную эвакуацию нуждающихся в помощи, привлекая к этому ответственных лиц, либо добровольных помощников, четко управляя их

действиями. Не следует эвакуировать инвалидов на кресле-коляске в общем потоке, так как они могут затормозить поток людей и создать давку. В исключительных случаях при необходимости эвакуации инвалида по лестнице следует переносить его на руках без коляски (вес коляски 18-20 кг).

При появлении на объекте инвалида по зрению следует предложить ему услуги по сопровождению. Для этого дотроньтесь до плеча человека и задайте вопрос: «Вам помочь?», «Что именно Вы хотите?» и т. п. Не следует настаивать в случае отказа от помощи.

При контакте с инвалидом по зрению нужно назвать себя, свою должность. При сопровождении по объекту незрячий, как правило, берет сопровождающего под руку, чуть выше локтя, располагаясь при этом на полшага сзади. Сопровождая незрячего, нельзя делать резких движений, следует заранее предупреждать его о препятствиях, слегка приостанавливаясь перед ними, в узких местах следует заводить руку, за которую держится инвалид, за спину – так, чтобы он мог, не теряя контакта, двигаться следом (инвалид может также идти, касаясь спины сопровождающего тыльной стороной руки).

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

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

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

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

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

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

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

Самостоятельное преодоление незрячими незнакомых маршрутов возможно только при наличии предварительного точного описания маршрута по тактильному плану. Для этого следует предложить незрячему посетителю познакомиться с рельефно-тактильным планом (тактильной схемой) объекта, проинформировать о наличии на объекте тактильных схем и табличек и высоте их расположения. Для ознакомления незрячего с тактильной схемой (планом) необходимо направить его руку к схеме.

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

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

Если зрячие оценивают увиденное вначале в целом, а затем рассматривают все в деталях, инвалиды по зрению, напротив, воссоздают картину из суммы воспринимаемых отдельно деталей. Ознакомление по тактильной схеме с последовательностью ориентиров и указателей на путях передвижения обеспечивает незрячему создание воображаемого плана

объекта и облегчает самостоятельное ориентирование во время движения. Для инвалидов по зрению в первую очередь важны тактильные ориентиры: тип напольного покрытия (грязезащитные щетки, пол из керамогранита, паркет, ковровое покрытие), специальные напольные тактильно-контрастные указатели (направляющие и предупреждающие, поля внимания), а также архитектурные элементы здания (повороты, двери, лестницы, пандусы и пр.). Альтернативным способом восприятия у людей с нарушением зрения являются акустические ориентиры: шум эскалаторов, звуки шагов основного потока посетителей, звук открывающейся входной двери и пр.

Дежурный сотрудник (контролер, сотрудник службы охраны) на входе

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

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

В соответствии с законодательством Российской Федерации органы местного самоуправления, предприятия и организации, оказывающие услуги населению, независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, обязаны допускать инвалида по зрению в сопровождении собаки-проводника.

Следует проверить наличие у инвалида с собакой паспорта собаки-проводника для незрячего (документ, подтверждающий ее специальное обучение). Образец действующего паспорта (рис.2):



Рисунок 2. Образец паспорта собаки-проводника для незрячего инвалида.

В настоящее время в паспорт на собаку-проводника вносятся незначительные изменения.

Собака должна быть в наморднике и в шлейке со специальными знаками, либо на поводке.

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

При поступлении на пульт охраны сигнала об оказании помощи из санузла для инвалидов, или другого замкнутого пространства, где инвалид может находиться один, сообщите об этом ответственному за организацию сопровождения инвалидов.

Аналогичным образом разрабатываются инструкции для других лиц персонала объекта в соответствии с их зонами ответственности.

Общие рекомендации для сотрудников объекта по оказанию помощи и общению с инвалидами

Помощь инвалидам на кресле-коляске

Всегда сначала спрашивайте у инвалида, нужна ли ему помощь. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь, подняться по пандусу, преодолеть высокий порог.

Если предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям инвалида. Катить коляску следует медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к выпадению инвалида из коляски. При преодолении перепадов высот (порогов, одиночных ступеней, бордюров) медленно нажимайте ногой на рычаг сзади коляски. Будьте осторожны, при резком нажатии на ручки коляска может опрокинуться. Пороги и одиночные ступени можно преодолевать, перекачивая коляску сначала задними большими колесами (спиной вперед).

При перемещении по крутому пандусу следует спускать инвалида спиной вниз, чтобы он не выпал из коляски.

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

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

Помощь посетителям с проблемами зрения

Обращаясь к незрячему посетителю, нужно называть его по имени (если оно Вам известно). Если имя Вам не известно, то Вы можете обратиться к незрячему посетителю с вопросом «Как Вы могли бы называть его?». В разговоре правильнее обращаться к самому незрячему, а не к его

спутнику. Если вы вынуждены отлучиться, предупредите незрячего о своем уходе.

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

Не заменяйте чтение какого-либо документа его пересказом, особенно если инвалиду по зрению нужно его подписать. Обязательно информируйте незрячего о правовых последствиях его действий, связанных с подписанием любых бумаг. Помните, что инвалидность не освобождает человека от ответственности, обусловленной документом.

Чтобы людям с плохим зрением легче было читать тексты и объявления, лучше использовать полужирный шрифт Arial, кегль не менее 20. Для обслуживания посетителей с нарушениями зрения рекомендуется иметь в учреждении специальное оборудование: лупы, в том числе электронные, брайлевские принтеры и пр.

Помощь посетителям с нарушением слуха

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

Важно, чтобы при общении не мешали посторонние источники шума. При общении сотруднику нужно встать так, чтобы было видно его лицо и особенно губы. Во время разговора следует использовать простые фразы. Очень уместно предложить инвалиду заранее подготовленный текстовой

вариант по предмету общения. С кем-то оптимален метод записок. В отдельных случаях необходимо воспользоваться услугами переводчика русского жестового языка.

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

Помощь слепоглухим посетителями

Глухих (тотально или практически) с различной степенью потери зрения - от полной слепоты до слабовидения разделяют на две подгруппы – «словесников» и «жестовиков». Возможность общения с ними посредством голосовой речи, отсутствует.

Глухие «словесники» ещё могут обращаться к Вам посредством голосовой речи (если она нормальная), но без обратной связи с Вашей стороны. С «жестовиками» еще сложнее вступить в общение, даже одностороннее.

Если у человека при полной глухоте утрачена возможность визуально воспринимать жестовые сообщения, то используется контактная форма проявления жестов. В этом случае необходима помощь профессионального тифлосурдопереводчика, владеющего основами общения со слепоглухими и знаниями их психологических особенностей. Обычно слепоглухие посетители находятся вне дома в сопровождении помощника, который владеет навыками общения со слепоглухим. В таком случае общение со слепоглухим можно осуществлять с помощью сопровождающего.

Если нет такой возможности, самое простое средство общения со слепоглухим - это письмо на ладони - дермография. Это средство общения является самым простым и доступным как для слепоглухого (если оно ему знакомо), так и для окружающих людей и не требует специального изучения. Оно основано на знании русского или другого национального алфавита, плоскочечатные буквы которого выводятся указательным пальцем на ладони правой (обычно) руки слепоглухого.

Есть два способа использования дермографии (рис. 3):

- пальцем слепоглухого человека либо тупым концом ручки или карандаша писать печатные буквы на правой ладони воспринимающего речь;
- писать буквы пальцем посетителя (слепоглухого), воспринимающего сообщение, на плоской ровной поверхности.

Слепоглухие могут читать тексты, напечатанные по Брайлю.

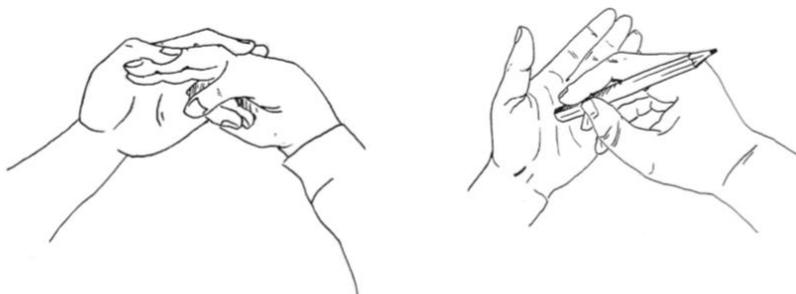


Рисунок 3. Два способа использования дермографии

Помощь людям с нарушениями умственного развития

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

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

Не следует вступать с ними в дискуссии и спорить. В некоторые моменты эти люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно, спросить их о том, чем можно им помочь.

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

Помощь посетителям с проблемами речи

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

Помощь посетителям с гиперкинезом и спастикой

Гиперкинез и спастика – непроизвольные движения тела, лица или конечностей, которые присущи, в частности, людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга.

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

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

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

Итоговые рекомендации по обеспечению общей доступности объектов образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры для инвалидов с учетом их особых потребностей

В соответствии с приказами Минкультуры России необходима обязательная паспортизация объектов. Представленные ниже материалы

носят обязательный характер, так как направлены на предупреждение причинения вреда в будущем и могут быть использованы в качестве основы для осуществления мер по совершенствованию обеспечивающих процессов, необходимых для обеспечения доступности услуг для инвалидов.

Формирование комиссии при непосредственном участии экспертов из числа полномочных представителей инвалидных сообществ, представляющих интересы инвалидов основных нозологий (рекомендуется привлекать полномочных представителей ВОС, ВОИ, ВОГ), обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды.

Обследование объектов и услуг при привлечении полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, представляющих интересы инвалидов различных нозологий.

Экспертная оценка текущего состояния доступности объекта, компетенции персонала и реализуемых услуг с позиции риск-ориентированного подхода, формирование рекомендаций, на основе проведенного обследования, с учетом принципа «разумного приспособления», определяющего конкретные мероприятия (как технического, так и организационного характера), обеспечивающего предупреждение причинения вреда.

Принятие управленческого решения, реализованного в плане мероприятий («дорожной карте») объекта, характеризующего поэтапное достижение установленных нормативными документами показателей доступности, с учетом принципа «разумного приспособления», определяющего конкретные мероприятия (как технического, так и организационного характера), обеспечивающего предупреждение причинения вреда.

Подтверждение соответствия сформированного плана мероприятий критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, в том числе при использовании принципа «разумного приспособления», с выдачей документа о соответствии, подтверждающего полноту и достоверность запланированных мероприятий мерам предупреждения причинения вреда, при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.

Реализация плана мероприятий по поэтапному повышению показателей доступности объектов и услуг. Приемку работ по формированию доступности при реализации этапов плана мероприятий рекомендуется осуществлять при реализации требований части 3 ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а именно с привлечением полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.

Подтверждение соответствия реализованных мероприятий для инвалидов основных нозологий критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, в том числе при использовании принципа «разумного приспособления», с выдачей документа о соответствии, подтверждающего соответствие реализованных мероприятий мерам предупреждения причинения вреда, при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.

Подача информации о сформированном уровне доступности объекта и услуг в установленном порядке для размещения на картах доступности.

Актуализация паспорта доступности.

Определение должностей, на которые административно-распорядительным актом могут быть возложены полномочия по оказанию инвалидам помощи при предоставлении им услуг, и полномочия, связанные с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг.

Обеспечить должную подготовку указанных лиц, в рамках программы обучения «Организация доступной среды для инвалидов организаций и учреждений».

Обеспечить первоначальную подготовку, дальнейшее обучение и стажировку персонала контактной зоны с выдачей по итогам аттестации (продемонстрированной способности применять полученные знания, навыки, личные качества) документа, подтверждающего текущий уровень практических навыков и компетенции в области обслуживания клиентов из числа инвалидов.

Обеспечить регулярное (не реже одного раза в год) подтверждение соответствия текущего уровня компетенции в соответствии с возложенными административно-распорядительным актом полномочиями.

Глава 6.
**ПРИМЕРНАЯ БАЗОВАЯ ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ РАБОТНИКОВ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ОТРАСЛИ КУЛЬТУРЫ И
УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ «ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ
(ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ) ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С
ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ»**

Общая характеристика примерной базовой программы обучения

1. Цель реализации программы.

Целью реализации программы является качественное изменение профессиональных компетенций, необходимых для выполнения профессиональной деятельности в области доступной среды в рамках имеющейся квалификации:

– подготовить руководителей и специалистов структурных подразделений субъектов хозяйственной или иной деятельности, работающих в области формирования и обеспечения доступной среды жизнедеятельности инвалидов различных нозологий;

– предоставить необходимые знания в области обеспечения доступной среды жизнедеятельности инвалидов различных нозологий руководителям организаций, специалистам и иным заинтересованным лицам;

– предоставить соответствующие теоретические знания, практические навыки и необходимые компетенции, формирующие условия предупреждения причинения вреда, в том числе, при оказании ситуационной помощи в преодолении препятствий и барьеров и получении услуги должного качества.

2. Требования к результатам подготовки

В результате освоения программы персонал организаций должен приобрести следующие знания и умения:

2.1. Персонал (сотрудники) должен иметь представление:

– о федеральном законодательстве по вопросам социальной защиты инвалидов;

- об основных требованиях к формированию и поддержанию доступной среды для инвалидов в соответствии с международными и государственными документами;

- об основных действующих общероссийских и ведомственных нормативных документах в области доступной среды;

- о психофизиологических особенностях людей, имеющих различные функциональные нарушения, и особенностях общения с ними.

2.2. Персонал (сотрудники) должен знать:

- основные требования нормативных документов в области формирования доступной среды;

- основные принципы организации работы по обеспечению доступной среды;

- психофизиологические особенности людей, имеющих различные функциональные нарушения, и особенностях общения с ними.

2.3. Персонал (сотрудники) должен уметь:

- применять полученные знания для решения задач в области предупреждения угрозы вреда, оказания содействия инвалидам различных категорий и иным МГН при предоставлении им услуг, а также, при принятии управленческих решений.

2.3. Персонал (сотрудники) должен владеть:

- коммуникативными компетенциями;

- навыками саморегуляции, выдержкой, самообладанием в условиях стрессовой ситуации;

- особенностями общения с инвалидами и маломобильными группами различных категорий и иных МГН.

3. Содержание программы

Укрупненный примерный план базовой программы дополнительного профессионального обучения для руководителей и специалистов организаций, оказывающих услуги в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов «Обеспечение доступной среды (доступности объектов и услуг) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями»

№ п/п	Наименование разделов
1.	Раздел 1. Первоначальная оценка личных качеств, образования, подготовки и/или опыта работы сотрудников, назначенных приказом руководителя организации ответственными за решение задач в области предупреждения угрозы вреда, оказания содействия инвалидам различных категорий и иным МГН при предоставлении услуг, для удостоверения их квалификации
2.	Раздел 2. «Психологическая подготовка» (тренинги)
3	Раздел 3. «Особенности общения с инвалидами различных нозологий при оказании услуг и иной ситуационной помощи с привязкой к сфере деятельности организации»
4.	Раздел 4. «Доступная среда жизнедеятельности. Порядок выявления, ранжирования и управления рисками, связанными с причинением вреда. Системные несоответствия и нарушения. Ответственность руководителей и сотрудников организации»
5.	<p>Раздел 5. Итоговая аттестация</p> <p>Проверка полученной персоналом (сотрудниками) компетентности несколькими способами, например, письменным, устным, практикой или наблюдением, содержащим следующие основные элементы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • оценка полноты и достоверности в управлении рисками, связанными с причинением вреда здоровью, имуществу и пр. на примерах из сферы деятельности персонала; • оценка компетентности, как продемонстрированной способности применять знания и/или навыки, что уместно, личных качеств; • оценка освоения необходимых и достаточных навыков жестовой речи.
6	Выдача персоналу, успешно прошедшему проверку полученной компетентности, документов, удостоверяющих соответствие текущего уровня компетенции критериям, гарантирующим предупреждение причинения вреда при исполнении соответствующих обязанностей, в том числе, при оказании ситуационной помощи в преодолении препятствий и барьеров и получении услуги должного качества.

Конкретные дополнительные образовательные программы повышения квалификации, разработанные на основе базовой программы, должны обеспечить формирование знаний в сфере психологии взаимоотношений, знаний в области специфики работы с инвалидами различных нозологий, с учетом обеспечения мер предупреждения причинения вреда.

В первую очередь рекомендуется обеспечить обучение работников предприятий, организаций, учреждений по трем наиболее актуальным программам повышения квалификации:

- «Особенности сопровождения инвалидов различных нозологий» (от 16 до 32 часов);

- «Общие требования к обеспечению доступности организаций (учреждений, объектов) и возможности оказания услуг инвалидам различных нозологий и другим маломобильным группам» (от 32 до 72 часов);

- «Особенности подготовки и предоставления информации о работе и доступности организации (учреждения, объекта) и оказываемых услугах в открытом информационном доступе, в том числе, в сети Интернет» (от 40 до 72 часов).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2013. – № 6. – ст. 468.
2. 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» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2014. – № 49. – ст. 6928.
3. Федеральный закон от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2012. – № 19. – ст. 2280.
4. Федеральный закон «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» от 30.12.2009 № 384-ФЗ // Собрание законодательства РФ – 2010. – № 1. – ст. 5.
5. Федеральный закон от 26.12.2008 № 294 «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» // Собрание законодательства РФ – 2008. – № 52. – ст. 6249.
6. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»
7. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ // Собрание законодательства РФ – 2002. – № 1. – ст. 1.
8. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации – 2002. – № 1. – ст. 1.
9. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» // Собрание законодательства РФ – 1999. – № 14. – ст. 1650.

10. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ // Собрание законодательства РФ – 1995. – № 48. – ст. 4563.

11. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» // Собрание законодательства РФ – 2012. – № 19. – ст. 2334.

12. Постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2014 г. № 1521 «Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» // Собрание законодательства РФ – 2015. – № 2. – ст. 465.

13. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 июня 2015 г. № 599 «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности» // Собрание законодательства РФ – 2015. – № 26. – ст. 3894.

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

15. 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 маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики».

16. Приказ Минтруда Росси от 24.05.2013 № 214н «Об утверждении классификации технических средств реабилитации (изделий) в рамках федерального перечня реабилитационных мероприятий, технических средств реабилитации и услуг, предоставляемых инвалиду, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2005 г. № 2347-р.».

17. Приказ Росстандарта от 30 марта 2015 г. № 365 «Об утверждении перечня документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

18. Свод правил СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования».

19. Свод правил СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001».

20. Свод правил СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения».

21. Свод правил СП 139.13330.2012 «Здания и помещения с местами труда для инвалидов. Правила проектирования»

22. Свод правил СП 140.13330.2012 «Городская среда, Правила проектирования для маломобильных групп населения».

23. 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 / Р.Н. Жаворонков, Н.В. Путило, О.Н. Владимирова и др.; Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации

24. Правила СДС РОСС RU.И1871.04ИДН1.
25. Акимов В.И. Охрана труда инвалидов. Требования к организации рабочих мест инвалидов. - Справочник специалиста по охране труда. - № 3. – М, 2014.
26. Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов: приняты в г. Нью-Йорке 20.12.1993 Резолюцией 48/96 Генеральной Ассамблеи ООН.
27. К независимой жизни. Пособие для инвалидов. - М.: РООИ "Перспектива", 2000. - 277 с.
28. Методические рекомендации по организации доступной среды для инвалидов и иных МГОН на предприятиях, организациям и учреждениях, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом (Абрамова Л.П., Бикбулатова А.А., Макеева Д.Р., Хетагурова В.Ш., Новиков Р.А., Крель Н.В., Петраков Д.П., Сохранский С.С.).
29. Материалы по доступности объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения возможностью учета региональной специфики (Межрегиональный ресурсный центр «ДОСТУПНЫЙ МИР» Шеломанова Т.Н.).
30. Обеспечение доступности объектов социальной инфраструктуры: сборник нормативно-правовых, организационно-распорядительных и методических документов (Владимирова О.Н., Колосова Г.В., Севастьянов М.А.)
31. Справочник для людей с инвалидностью ВКО // <http://www.kz.undp.org/content/dam/kazakhstan/docs/research-and-publications>.
32. 10 общих правил этикета. Составлены Карен Майер. Национальный Центр Доступности США // <https://cyberpedia.su/2x300.html>.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1.

ПАМЯТКА

о порядке оказания услуг людям, пользующимся креслом-коляской или костылями

В _____
(наименование объекта)

Мы рады видеть Вас в _____.

Пожалуйста, заранее ознакомьтесь с нашими правилами обслуживания.

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

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

При посещении объекта Вам необходимо учесть, что:

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

Проход на территорию _____ для человека на кресле-коляске, на костылях, осуществляется через основной вход (*специализированный вход для инвалидов, ворота для проезда транспорта*), расположенный _____. Маршрут движения по территории к входу _____ (*хорошо виден, обозначен указателями и т.п.*). Указать имеется ли возможность парковки транспорта инвалидов на специальном месте для инвалидов и номер телефона связи с администрацией, при необходимости оказания помощи для пересадки из машины в кресло-коляску.

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

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

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

При необходимости указать, где расположены специализированные (приспособленные) места обслуживания инвалидов на кресле-коляске (*кабинеты, пониженные окошки приема, прилавки, расширенные кассовые проходы, примерочные, места в зрительном зале, места ожидания, санузлы, подъемники*).

Следует проинформировать инвалида к кому обратиться для организации сопровождения по объекту, где и кто может оказать необходимую помощь в преодолении препятствий.

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

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

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

Целесообразно в памятке разместить также схему эвакуации для инвалидов.

ПАМЯТКА

о порядке оказания услуг людям с нарушением зрения

В _____

Мы рады видеть Вас в _____.

Пожалуйста, заранее ознакомьтесь с нашими правилами оказания услуги.

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

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

При предварительной записи на получение услуги (покупке) известите администрацию объекта (*секретаря приемной, дежурного на горячей линии, оператора, кассира или др.*), потребуется ли незрячему посетителю помощь в перемещении по объекту, или он придет с сопровождающим. В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной поддержке инвалидов в Российской Федерации» незрячий посетитель может посетить мероприятие в сопровождении собаки-проводника. В этом случае на входе на объект необходимо будет предъявить паспорт собаки проводника, оформленного в установленном порядке.

Предупредите персонал объекта о том, что Вы получаете услугу (посещаете мероприятие) с собакой-проводником.

Проход на территорию для инвалидов по зрению осуществляется через калитку, проходную (*специализированный вход для инвалидов*), расположенную _____. Маршрут движения по территории к входу _____ (*хорошо виден, обозначен тактильными и/или контрастными указателями, ограждением, бордюрным камнем и т.п.*).

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

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

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

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

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

ПАМЯТКА**о порядке оказания услуг людям с нарушением слуха****В** _____

Мы рады видеть Вас в _____.

Пожалуйста, заранее ознакомьтесь с нашими правилами оказания услуг.

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

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

На объекте имеется (*отсутствует*) специалист, владеющий основами жестового языка.

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

Некоторые системные нарушения по обеспечению доступной среды для инвалидов, выявленные в процессе проведения проверочных мероприятий в отношении образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры

В целях соблюдения и исполнения Конституции Российской Федерации, охраны прав свобод человека и гражданина, законных интересов личности, общества и государства, исполнения требований федеральных законов и нормативно-правовых актов Министерства культуры Российской Федерации, в период 2017-2018 годы были проведены выездные и документарные проверки объектов культуры с целью выявления несоответствий в полноте, достоверности мероприятий:

- По предупреждению причинения вреда инвалидам и иным маломобильным группам населения в области обеспечения беспрепятственного доступа к объектам и услугам образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры.

Далее приведены выборочные системные несоответствия критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности для различных нозологических групп населения, требованиям природоохранного, санитарного, пожарного и трудового законодательства РФ.

1. На объектах образовательных организаций отрасли культуры и учреждений культуры отсутствуют документы, удостоверяющие соответствие деятельности учреждения критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, характеризующим меры предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении безбарьерной среды (сертификат соответствия), выданный в порядке, предусмотренном ст. 21 Федерального закона "О техническом регулировании" от 27.12.2002 № 184-ФЗ; положениями Федерального закона "Об аккредитации в национальной системе аккредитации" от 28.12.2013

№ 412-ФЗ и ст. 41 Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

2. На объекте отсутствуют документы, удостоверяющие соответствие технологических процессов (выполняемых работ, оказываемых услуг) в области формирования и обеспечения безбарьерной среды стандартам безопасности труда (сертификат соответствия), выданный в порядке, предусмотренном ст. 215 Трудового кодекса РФ.

3. Не предусмотрено парковочное место для автотранспорта инвалидов (п. 4.2.1 СП 59.13330.2012, п. 5.2.1 СП 59.13330.2016)

4. Отсутствуют съезды, в местах перепада высот (п. 4.1.8 СП 59.13330.2012, п. 5.1.8 СП 59.13330.2016)

5. Вдоль марша пандуса не обустроены бортики (колесоотбойники) высотой не менее 0,05 м (п. 4.1.15 СП 59.13330.2012, п. 5.1.15 СП 59.13330.2016)

6. Поверхность пандуса не контрастна относительно прилегающей поверхности, отсутствуют поручни вдоль наклонной поверхности (п. 4.1.15, п. 4.1.16 СП 59.13330.2012, п. 5.1.15, п. 5.1.16 СП 59.13330.2016)

7. Поверхность пандуса представляет собой шестиугольные ячейки, размеры которых не соответствуют установленным размерам, ширина просветов ячеек не должна превышать 0,013 м, а длина 0,015 м (п. 4.1.17 СП 59.13330.2012, п. 5.1.17 СП 59.13330.2016)

8. Ступени лестницы не одинаковы по высоте подступенка (п. 4.1.12 СП 59.13330.2012, п. 5.1.12 СП 59.13330.2016), отсутствуют поручни (п. 4.1.14 СП 59.13330.2012, п. 6.1.2 СП 59.13330.2016)

9. В полотне наружной двери не предусмотрена смотровая панель (п. 5.1.14 СП 59.13330.2012, п. 6.1.5 СП 59.13330.2016)

10. Краевые ступени лестниц не выделены цветом или фактурой (п. 4.1.12 СП 59.13330.2012, п. 5.1.12. СП 59.13330.2016)

11. Перед подъемом и спуском на лестничные марши отсутствуют тактильные наземные предупреждающие указатели (п. 4.1.12 СП 59.13330.2012, п. 5.1.12 СП 59.13330.2016, п. 5.8 СП 136.13330.2012)

12. В учебных классах, а также в местах приложения труда не созданы условия, обеспечивающие соответствующие эргономические характеристики рабочего места, направленные на предупреждение причинения вреда здоровью, а также на повышение качества образовательного процесса. При этом используемое в образовательных целях оборудование для инвалидов и иных МГН также не обеспечивает соответствующие эргономические характеристики для инвалидов соответствующих нозологий. Указанное противоречит требованиям санитарных правил, СП 59.13330.2016, а также ГОСТ Р ИСО 28803-2013.

13. На лестнице установлены аппарели (*конструкция на лестничный марш состоящая, как правило, из двух отдельных направляющих, предназначенная для перемещения кресел-колясок, тележек различного типа и назначения. Пандусом не является. Не предназначена для перемещения инвалидов и иных МГН*), что не допустимо, так как аппарели не обеспечивают безопасный подъем инвалида на кресле-коляске. Наличие аппарелей создает угрозу причинения вреда здоровью инвалидов и иных МГН (п. 6.1.3 СП 59.13330.2016).

14. Имеющиеся на лестничном марше поручни выполнены в несоответствии с ГОСТ Р 51261:

- отсутствуют завершающие горизонтальные части поручня лестницы, которые должны быть вынесены параллельно уровню площадки перед лестницей и длиннее марша лестницы на 0,3 м.

- отсутствует дополнительный разделительный поручень на лестнице шириной более 4 м (п. 5.1.2 СП 59.13330.2012, п. 6.1.2 СП 59.13330.2016).

15. На прозрачных полотнах дверей не предусмотрена яркая контрастная маркировка (п. 5.1.5 СП 59.13330.2012, п. 6.1.6 СП 59.13330.2016).

16. На дверях не предусмотрены доводчики, края дверного полотна и ручки не выделены отличным от дверного полотна цветом (п. 5.1.6 СП 59.13330.2012, п. 6.4.1. СП 59.13330.2016, п. 6.21 СП 136.13330.2012).

17. Грязезащитный коврик, расположенный перед входом не закреплен и меньше размера углубления для установки дренажной решетки в уровне с поверхностью покрытия пола, что небезопасно и создает дополнительные препятствия при движении (п. 6.1.8 СП 59.13330.2012, п. 5.1.7. СП 59.13330.2012)

18. Кафель на путях движения не обеспечивает надежного сцепления поверхности подошвы обуви, трости, что создает угрозу падения и травмирования инвалидов и иных маломобильных групп населения.

19. При входе в здание не установлена информационная тактильная или тактильно звуковая мнемосхема (п. 7.1.8 СП 59.13330.2012, п. 8.1.6 СП 59.13330.2016).

20. Средства информации и навигации на путях движения маломобильных пассажиров отсутствуют (п. 5.5.3 СП 59.13330.2012, п. 6.5.3 СП 59.13330.2016).

21. Крайние ступени лестниц, являющихся эвакуационными, не выделены контрастным цветом (п. 5.2.31. СП 59.13330.2012, п. 6.2.29 СП 59.13330.2016) и не соответствуют требованиям установленным ГОСТ Р 12.2.143-2009 Система стандартов безопасности труда (ССБТ). Системы фотолюминесцентные эвакуационные. Требования и методы контроля.

22. Отсутствуют предупреждающие тактильно-контрастные указатели перед лестничными маршами (5.2.1. СП 59.13330.2012, п. 6.2.8 СП 59.13330.2016).

23. Отсутствует возможность самостоятельного или с помощью персонала и вспомогательных средств передвижения внутри здания (п. 5.2.9 СП 59.13330.2012, п. 6.2.8 СП 59.13330.2016).

24. Отсутствуют поручни вдоль лестниц с обеих сторон (п. 5.2.15 СП 59.13330.2012, п. 6.2.11 СП 59.13330.2016).

25. Блок управления лифтом в кабине лифта не соответствует требованиям ГОСТ 33652-2015 «Лифты пассажирские. Технические требования доступности, включая доступность для инвалидов и других маломобильных групп населения», определяющего требования безопасности и доступности (отсутствует дублирование шрифтом брайля, отсутствует возможность вызова помощи для лиц с нарушением слуха).

26. В применяемом оборудовании в сан.узлах отсутствуют контрастные сочетания цветов: дверь - стена, ручка; санитарный прибор - пол, стена; стена - выключатели и т.п. (п. 5.4.1. СП 59.13330.2012, п. 6.4.1 СП 59.13330.2016)

27. У двери санузла отсутствуют информационные таблички, обозначающие назначение помещения, выполненные рельефно-графическим и рельефно-точечным способом (п. 5.3.6. СП 59.13330.2012, п. 6.3.6 СП 59.13330.2016).

28. Унитаз не оборудован автоматическим сливом воды или ручным кнопочным управлением выполненным в соответствии с действующими требованиями, водопроводные краны установлены с отдельным управлением горячей и холодной водой, что не допускается (п. 5.3.9. СП 59.13330.2012, п. 6.3.9 СП 59.13330.2016).

29. В ходе исследования сайта учреждения выявлены несоответствия требованиям ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению»: версия сайта для слабовидящих включает в себя не всю информацию, представленную в полной версии сайта. В соответствии с п. 4.5, п. 4.6. ГОСТ Р 52872-2012 для полноценного доступа инвалидов по зрению к интернет-ресурсу информация должна быть представлена в виде текста, графические файлы, как правило, должны быть сопровождены текстом, поясняющим изображение, т.к. доступ к графическим файлам незрячему пользователю в общем случае затруднен – в разделе «Документы» представлены изображения Лицензии, Устава, и других документов без текстового сопровождения.

30. Локальные акты, определяющие перечень должностных лиц, взаимодействующих с МГН на момент обследования отсутствуют. Персонал на объекте не подготовлен для работы с различными категориями инвалидов, что является не соблюдением требований приказа Министерства образования и науки Российской Федерации №1309 от 09.11.2015 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

31. В соответствии со ст. 33, Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" учреждением не привлекались полномочные представители общественных объединений инвалидов, обладающих специальными знаниями в области формирования безбарьерной среды, для подготовки и принятия решений, затрагивающих интересы инвалидов.

ВЫВОДЫ:

На основании выявленных несоответствий нормативных требований досягаемости мест целевого посещения, безопасности путей движения, своевременного получения МГН полноценной и качественной информации, удобства и комфорта окружающей среды МГН – объект не соответствует нормативным требованиям СП (59.13330.2012) 59.13330.2016, актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», не обеспечивает соответствие критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, а также не обеспечивает меры предупреждения причинения вреда в соответствии со ст. 1065 Гражданского Кодекса РФ, создавая реальную угрозу причинения вреда инвалидами и иным МГН в будущем.

Согласно ст. 19 Конституции Российской Федерации, государство гарантирует равенство прав и свобод граждан РФ независимо от

принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

В соответствии со ст. 15, Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" организации, независимо от организационно-правовых форм обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) условия для беспрепятственного доступа к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур (жилым, общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям, включая те, в которых расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации), к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам.

В соответствии со ст. 15, Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", на объекте не созданы благоприятные и безопасные условия для человека, не исполнены требования ст. 11, Федерального закона от 30.03.1999 № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" по обоснованию безопасности (критериев безопасности) и (или) безвредности факторов среды обитания, тем самым созданы условия нарушения прав граждан в соответствии со ст. 8, Федерального закона от 30.03.1999 № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения".

В соответствии со ст. 3 Федерального закона от 04.05.2011 № 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности".

К лицензируемым видам деятельности относятся виды деятельности, на осуществление, которых на территории Российской Федерации требуется получение лицензии в соответствии с настоящим Федеральным законом, в соответствии с федеральными законами, указанными в части 3 статьи 1 настоящего Федерального закона и регулирующими отношения в соответствующих сферах деятельности.

На основании ст. 12 Закона о лицензировании образовательная деятельность подлежит лицензированию.

При этом под грубым нарушением лицензионных требований понимается невыполнение лицензиатом требований, предусмотренных соответствующими правилами, повлекшее за собой последствия, установленные частью 11 статьи 19 Федерального закона "О лицензировании отдельных видов деятельности", которой установлен исчерпывающий перечень грубых нарушений лицензионных требований. При этом к таким нарушениям лицензионных требований могут относиться нарушения, повлекшие за собой:

1) возникновение угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан;

В выявленных несоответствиях в части обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в учреждение, могут быть усмотрены признаки реализации условий причинения вреда в будущем, в соответствии со ст. 1065 ГК РФ.

Следовательно, не соответствие зданий, строений, сооружений и (или) помещений установленным требованиям в части обеспечения доступности, равно как и неисполнение требований санитарных правил, создает угрозу причинения вреда и не обеспечивает выполнение лицензионных требований, предъявляемых к организациям.

Учреждением не исполнены требования, равно как и отсутствуют документы, подтверждающие полноту и достоверность документированных сведений, характеризующих условия формирования доступности для инвалидов объекта и образовательных услуг (сертификат соответствия мер предупреждения причинения вреда критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности), что противоречит требованиям ст. 79 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273-ФЗ и требованиям Постановления Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 "О лицензировании

образовательной деятельности" (вместе с Положением о лицензировании образовательной деятельности).

Для всех категорий инвалидности обследованный объект не удовлетворяет требованиям безбарьерности, увеличивая затраты и усилия на адаптацию к среде, создавая возможность получения травм, невозможности своевременного опознавания и реагирования на места и зоны риска; плохо воспринимаемых мест пересечения путей движения; отсутствия предупреждения о зонах, представляющих потенциальную опасность, наличия ложных эффектов восприятия среды, провоцирующих ситуации риска, отсутствия средств информирования и возможности эффективной ориентации.