



# РАЗРАБОТКА И РЕАЛИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ; УЧАСТИЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ ИНВАЛИДОВ В ПАСПОРТИЗАЦИИ И СОГЛАСОВАНИИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

**ШЕЛОМАНОВА ТАТЬЯНА НИКОЛАЕВНА**

*Директор АНО «Межрегиональный ресурсный центр «ДОСТУПНЫЙ МИР», доцент, к.м.н*

# Участие представителей общественных объединений инвалидов в решении вопросов доступности

## Конвенция о правах инвалидов

привлечение инвалидов, в том числе через представляющие их организации, к участию в принятии решений по вопросам, касающимся инвалидов, при разработке и применении законодательства и иных решений

## №181-ФЗ, ст. 33 , ч.3

ФОИВ, ОИВ субъектов РФ, ОМСУ, организации независимо от орг.-прав. форм и форм собственности привлекают полномочных представителей ООИ для подготовки и принятия решений, затрагивающих интересы инвалидов

## Участие представителей общественных объединений инвалидов (ООИ) в решении вопросов доступности

- ОИВ привлекают представителей ООИ к разработке проектов планов мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг («дорожные карты»)
- участвуют в подготовке проекта, согласовании и контроле исполнения региональных программ
- в определении приоритетных объектов в субъекте РФ с учетом отраслевой принадлежности

# Участие представителей общественных объединений инвалидов (ООИ) в решении вопросов доступности

- включаются в состав комиссий по паспортизации (по согласованию)
- согласование «с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения...», мер для обеспечения доступа инвалидам к месту предоставления услуги (услуг), когда объект невозможно полностью приспособить с учетом их потребностей (до его реконструкции или капитального ремонта), в том числе **с помощью персонала (сотрудников) организации**
- могут привлекаться к проведению инструктирования персонала организаций

# «О социальной защите инвалидов в РФ» (о действующих объектах и участии ООИ)

Федеральный закон №181-ФЗ (в редакции федерального закона №419ФЗ). Статья 15, часть 4

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

# «О социальной защите инвалидов в РФ» (об участии представителя ООИ в решении)

Федеральный закон №181-ФЗ (в редакции федерального закона №419ФЗ). Статья 33 часть 3

Федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов РФ, организации независимо от организационно-правовых форм и форм собственности **привлекают полномочных представителей общественных объединений инвалидов для подготовки и принятия решений**, затрагивающих интересы инвалидов. Решения, принятые с нарушением этой нормы, могут быть признаны недействительными в судебном порядке.

## Для определения участия в паспортизации и согласовании управленческих решений полномочных представителей общественных объединений инвалидов - в субъекте РФ

- решение, согласованное с ведущими территориальными ООИ (на основании решения совещательного органа с участием ООИ) - установить:
  - - **порядок определения полномочных представителей общественных объединений инвалидов**; согласовать перечень организаций, представляющих своих специалистов (экспертов) для этой деятельности, и **критерии отбора таких специалистов** (и порядок расширения спектра (перечня) ООИ);
  - - **требования к уровню подготовки экспертов** от ООИ; возможно решение о содействии со стороны органов власти в подготовке этих экспертов и их методической поддержке;
  - - **установление механизма возможного финансового обеспечения работы экспертов** - представителей ООИ



---

Региональная общественная организация инвалидов «Перспектива»  
АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир»

## Методическое пособие

**Участие представителей общественных объединений инвалидов в паспортизации и согласовании управленческих решений о доступности для инвалидов объектов и услуг**

© Межрегиональный ресурсный центр "Доступный мир" <http://rehabresource.ru>



# На уровне субъекта РФ

- Для определения порядка участия полномочных представителей ООИ в паспортизации и согласовании управленческих решений о доступности объектов и услуг **принять решение, согласованное с ведущими территориальными ООИ** (возможно, на основании решения совещательного органа с участием ООИ)
- Решение **довести до сведения ИОВ субъекта РФ, ОМСУ, гос. организаций различных отраслей и негосударственных, действующих на территории субъекта РФ** – для проведения ими паспортизации своих объектов и предоставляемых услуг, а также для согласования решений с полномочными представителями территориальных ООИ

# Согласованным решением установить

- - порядок определения полномочных представителей ООИ для участия в паспортизации и согласовании управленческих решений о доступности объектов и услуг; возможно, предложить **примерное положение о полномочном представителе ООИ**;
- - **перечень (реестр) ООИ**, направляющих своих полномочных представителей для этой деятельности, и, при необходимости, порядок расширения перечня (реестра);
- - примерные формы документов, в частности, **акта согласования с ООИ** решений о доступности для инвалидов объектов и услуг;
- - рекомендации **о содержании программы подготовки специалистов от ООИ**; возможно, решение о порядке их подготовки с содействием со стороны органов власти (их подведомственных организаций), об оказании специалистам ООИ методической и консультативной поддержки;
- - механизм возможной финансовой поддержки ООИ в развитии этой деятельности, а также оплаты труда специалистов - представителей ООИ

# Со стороны ООИ могут быть определены организационные и процедурные аспекты деятельности полномочных представителей и обеспечения их работы

- - утв. **положение о полномочном представителе ООИ** или о структурном подразделении, занимающемся вопросами участия в обследовании, в паспортизации, в согласовании управленческих решений о доступности для инвалидов объектов и услуг;
- - определен **порядок подтверждения полномочий** (доверенность на представление интересов ООИ или удостоверение);
- - установлен **документооборот** (журнал учета работы представителей ООИ, форма акта согласования, др. учетные и отчетные формы);
- - определен **порядок подготовки и повышения квалификации** представителей ООИ для этой деятельности;
- - определен **порядок предоставления услуг на безвозмездной и на платной основе, порядок компенсации труда и затрат** полномочного представителя (в т.ч. транспортных расходов, расходов на связь и приобретение канц. товаров, иных средств, или обеспечение ими)

## В пособии «Участие представителей ООИ в паспортизации и согласовании управленческих решений о доступности для инвалидов объектов и услуг»

- предложены **примерные формы документов** для использования в этой работе, в том числе:
  - реестр общественных объединений инвалидов,
  - положение о полномочном представителе,
  - форма доверенности, подтверждающая полномочия,
  - акт согласования управленческого решения,
  - примерная программа подготовки представителей общественных объединений инвалидов для участия в паспортизации и согласовании управленческих решений о доступности для инвалидов объектов и услуг

# Конвенция ООН (о доступности)

## ИНВАЛИДНОСТЬ

является **результатом взаимодействия**, которое происходит **между** имеющими нарушения здоровья **людьми** и **отношенческими и средовыми барьерами**, и которое мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими


## ПРИНЯТЬ МЕРЫ

для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информ.-коммун. технологии и системы, а также к другим **объектам и услугам**. Эти меры включают **выявление и устранение препятствий и барьеров**, мешающих доступности

# Основные категории инвалидов и др. МГН

Графическое изображение	Буквенное обозначение	Наименование категории МГН
	<b>К</b>	<b>передвигающиеся на кресло-коляске</b>
	<b>О-н</b>	<b>поражение нижних конечностей</b>
	<b>О-в</b>	<b>поражение верхних конечностей</b>
	<b>С-п</b>	<b>полное нарушение зрения - слепота</b>
	<b>С-ч</b>	<b>частичное нарушение зрения</b>
	<b>Г-п</b>	<b>полное нарушение слуха - глухота</b>
	<b>Г-ч</b>	<b>частичное нарушение слуха</b>
	<b>У</b>	<b>нарушения умственного развития</b>

# Значимые барьеры для МГН с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (передвигающихся на кресло-коляске)


Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды (для выявления и устранения на объекте)
Графическое отображение	Буквенное обозначение	
	«К»	Высокие пороги, ступени Отсутствие поручней, нарушение их высоты Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и проч.) покрытие Неправильно установленные пандусы Узкие дверные проемы и коридоры Отсутствие места для разворота в помещении Высокое расположение информации

# Значимые барьеры для граждан с другими нарушениями **опорно-двигательного аппарата**

Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды (для выявления и устранения на объекте)
Графическое отображение	Буквенное обозначение	
	«О-н» (поражение нижних конечностей)	<p>Высокие пороги, ступени</p> <p>Неровное и скользкое покрытие</p> <p>Неправильно установленные пандусы</p> <p>Отсутствие поручней</p> <p>Отсутствие мест отдыха на пути движения</p>
	«О-в» (поражение верхних конечностей)	<p>Трудности в открывании дверей</p> <p>Трудности в пользовании выключателями, кранами и проч.</p> <p>Невозможность, сложность в написании текстов</p> <p>Иные ограничения действия руками</p>




# Значимые барьеры для граждан с нарушениями функции зрения

Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды (для выявления и устранения на объекте)
Графическое изображение	Буквенное обозначение	
	<p>«С» (слепые)</p>	<p>Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и проч.), без предупредительной информации о препятствии</p> <p>Ступени, особенно разной геометрии, без тактильного обозначения</p> <p>Отсутствие дублирующей тактильной информации и указателей</p> <p>Отсутствие поручней, иных направляющих</p> <p>Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника</p> <p>Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях</p>
	<p>«С» (слабовидящие)</p>	<p>Отсутствие цветовой контрастной информации и указателей</p> <p>Использование знаков, текстовой и графической информации недостаточных размеров</p> <p>Наличие препятствий и преград на пути движения без достаточной (по размеру, цвету, контрасту) информационной поддержки</p>

# Значимые барьеры для граждан с нарушениями функции слуха

Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды (для выявления и устранения на объекте)
Графическое отображение	Буквенное обозначение	
	«Г» (глухие)	<p>Отсутствие и недостаточность зрительной информации</p> <p>Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика (соответственно)</p> <p>Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях</p>
	«Г» (слабо-слышащие)	<p>Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель</p> <p>Наличие электромагнитных помех</p> <p>Недостаточность, отсутствие зрительной информации</p> <p>Отсутствие звукоусиливающих средств в местах получения услуг и информации</p>

# Значимые барьеры для граждан с нарушениями умственного развития

Основные категории маломобильных граждан		Значимые барьеры окружающей среды (для выявления и устранения на объекте)
Графическое отображение	Буквенное обозначение	
	«У»	<p>Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке</p> <p>Отсутствие ограждений опасных мест</p> <p>Трудности ориентации при неоднозначности информации</p> <p>Неорганизованность сопровождения на объекте</p>

# Значимые барьеры для всех категорий маломобильных граждан

<p><b>Для всех категорий</b></p>	<p>Отсутствие (нарушение требований) информации и навигации на объекте для МГН - указателей доступных помещений и путей движения</p> <p>Нарушение требований освещённости мест и путей движения</p> <p>Отсутствие информации на сайте и информационных носителях на объекте</p> <p>Неорганизованность путей эвакуации и информации о чрезвычайных ситуациях и в экстренных случаях</p> <p>Отсутствие средств (кнопок) вызова персонала в закрытых помещениях</p> <p>Некомпетентность персонала по вопросам общения и оказания помощи инвалидам</p>
----------------------------------	--

# Существенные барьеры окружающей среды для выявления и устранения на объектах

Значимые - с точки зрения создания препятствий для достижения безопасного получения услуг

- **Ф** - физические (архитектурно-планировочные);
- **И** - информационные (с учетом особенностей МГН);
- **О** - организационные (услуги и технологии, компетентность персонала), в т.ч. «отношенческие» (коммуникативные)

# Основные пути устранения (преодоления) выявленных барьеров

- **РР** - архитектурно-планировочные решения (в результате выполнения **ремонтных работ**);
- **ТС** - **технические средства** для адаптации (индивидуального и коллективного пользования), ассистивные (вспомогательные) устройства;
- **ОМ** и **ПП** – **организационные мероприятия**, в т.ч. **помощь персонала**: сопровождение, преодоление барьеров, иная необходимая инвалиду помощь



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

**Часть 3.** Инструктирование персонала организаций и тренинг навыков взаимодействия с инвалидами для обеспечения доступности услуг (конспект)

**В пособии представлена информация, которую можно использовать для обучения (инструктажа) специалистов по вопросам оказания помощи инвалидам разл. категорий**

- Информация структурирована по разделам в соответствии с основными категориями инвалидов - в каждом разделе относительно соответствующей категории инвалидов представлены:
  - ▣ **значимые** для данной категории средовые **барьеры**;
  - ▣ **пути устранения барьеров** (включая помощь персонала);
  - ▣ **рекомендации по взаимодействию с инвалидами**, которые необходимо учитывать и использовать персоналу организаций для оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров на объекте и получении услуг



# Значимые средовые барьеры для всех категорий инвалидов и пути их устранения (преодоления)

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
<b>Отсутствие</b> (нарушение требований) <b>информации и навигации</b> на объекте для МГН - указателей доступных помещений и путей движения	И О	Разместить информ. табло, знаки и пиктограммы, <b>обеспечивающие непрерывность информации, своевременное ориентирование и однозначное опознание</b> объектов и мест посещения с учетом особенностей восприятия разл. катег. инв.	ТС ОМ РР
Нарушение требований <b>освещенности мест и путей</b> движения	Ф И	<b>Установить (отрегулировать)</b> освещение	ТС РР

# Значимые средовые барьеры для всех категорий инвалидов и пути их устранения (преодоления)

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
<b>Отсутствие информации (на сайте и информ. носителях на объекте) о порядке обслуживания и оказания помощи инвалидам (МГН)</b>	И О	Разместить <b>информацию на сайте</b> учреждения, на <b>информационных стендах, в памятках</b> , выдаваемых инвалиду, об организации доступности объекта и предоставляемых услуг	ТС ОМ
<b>Неорганизованность путей эвакуации и информации для инвалидов (МГН) о чрезвычайных ситуациях и оповещения в экстренных случаях</b>	И О	Разместить информацию о расположении путей эвакуации, организовать предупреждение об опасности и о ЧС с <b>учетом особенностей восприятия</b> различных категорий инвалидов	ТС ОМ

# Значимые средовые барьеры для всех категорий инвалидов и пути их устранения (преодоления)

Значимые барьеры среды	Вид	Пути устранения барьеров	Вид
<b>Отсутствие средств (кнопок) вызова персонала</b> в закрытых помещениях и неорганизованность помощи инвалидам (МГН) со стороны сотрудников	Ф И О	<b>Установить кнопки вызова</b> персонала в закрытых помещениях (в лифтах, сан.-гиг. помещениях, в местах стационарного пребывания и т.п.) с обустройством систем закрывания дверей, позволяющих открывать их снаружи. <b>Организовать</b> помощь персонала	ТС ПП
<b>Некомпетентность персонала</b> по вопросам общения и оказания помощи инвалидам (МГН)	О	Организовать и <b>систематически проводить инструктаж</b> персонала (коллективный и индивидуальный)	ОМ ПП



## Особенности взаимодействия с инвалидами

**Рекомендации персоналу, оказывающему помощь МГН, с учетом особенностей различных категорий и видов нарушений**

# Общие рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам всех категорий

- 1. Желательно организовать получение информации о **дополнительных потребностях ожидаемого посетителя** (разместить на сайте организации информацию о необходимости предварительно сообщить о посещении ее МГН и необходимой помощи)
- 2. При появлении инвалида на объекте сотруднику организации вначале **предложить инвалиду помощь и дождаться согласия ее принять**, а затем **поинтересоваться, как лучше помочь**; если помощь не принята, не навязывать ее
- 3. При разговоре с инвалидом, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника или специалиста **обращаться непосредственно к инвалиду**; при общении с инвалидом расположиться так, чтобы **лица собеседников были на одном уровне**

# Общие рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам всех категорий

- 4. Обращаться к инвалиду **вежливо**, без фамильярности, снисходительности и подчеркнутого покровительства (независимо от вида нарушения); говорить нужно **обычным голосом и языком** (но при общении со слабослышащим можно увеличить громкость, а с инвалидом с нарушениями умственного развития – на простом языке)
- 5. Рекомендуется **сконцентрировать внимание** не на заболевании или травме, ставшими причинами инвалидности, а **на человеке, нуждающемся в помощи; посоветоваться с ним** по вопросу о виде и содержании помощи, в которой он нуждается
- 6. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, проявить **терпение, внимание, такт**; дождаться, когда человек сам закончит фразу, не поправляя, не договаривая за него. Если что-то не поняли, не нужно делать вид, что поняли, озвучить то, что поняли и попросить подтвердить это. **Задавать короткие вопросы**, требующие коротких ответов или жестов

# Общие рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам всех категорий

- 7. **Индивидуальное техническое средство реабилитации** (трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски, и т.д.) - это **собственность и элемент личного пространства человека**; не брать эти средства, перемещать их и т.п., не получив разрешения со стороны инвалида. **Соблюдать личные границы и свободное пространство**, спрашивать разрешения внедриться в это пространство
- 8. **Если допущена ошибка, оговорка**, нарушены правила этикета, - **извиниться, внести поправку** в разговор и спокойно продолжать общение. **Допустимо говорить** «посмотрите», «увидимся» (невидящему человеку), «послушайте», «вы слышали» (не слышащему), «проходите», «пойдемте», «постойте» (человеку, передвигающемуся на коляске) и т.п.
- 9. **Не кидаться на помощь, не смущаться**, если растерялись, сомневаетесь, либо забыли, как правильно поступить. **Важно проявлять доброжелательность, открытость к общению, готовность понять и оказать необходимую помощь**. Не стесняться спросить собеседника, нуждающегося в помощи, что и как правильно сделать. Если затрудняетесь самостоятельно оказать помощь, можно пригласить компетентного помощника

[www.rehabresource.ru](http://www.rehabresource.ru)

Межрегиональный ресурсный центр  
«ДОСТУПНЫЙ МИР» (Санкт-Петербург)

Директор - Шеломанова Татьяна Николаевна

[shelomtn@mail.ru](mailto:shelomtn@mail.ru)





# Дополнительно

Примеры решения вопросов доступности (реализации управленческих решений) для других категорий инвалидов. ВИДЕО



## Правила взаимодействия с инвалидами

### ПЕРЕДВИГАЮЩИМИСЯ НА КРЕСЛАХ-КОЛЯСКАХ



## Правила взаимодействия с инвалидами

### ПРИ ПОЛНОМ НАРУШЕНИИ ЗРЕНИЯ (НЕЗРЯЧИИМИ)