


**Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации**

**Федеральный научно-образовательный центр медико-социальной  
экспертизы и реабилитации им. Г.А. Альбрехта**

**Федеральный ресурсный (информационно-методический) центр  
по формированию доступной среды для инвалидов  
и других маломобильных групп населения**



# **ДОСТУПНАЯ СРЕДА: ОКАЗАНИЕ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ  
ПОСОБИЕ**

**Санкт-Петербург  
2025**

**Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации**

**Федеральный научно-образовательный центр медико-социальной  
экспертизы и реабилитации им. Г.А. Альбрехта**

**Федеральный ресурсный (информационно-методический) центр  
по формированию доступной среды для инвалидов  
и других маломобильных групп населения**

# **ДОСТУПНАЯ СРЕДА: ОКАЗАНИЕ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ**



**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

**Санкт-Петербург  
2025**

УДК 364.444+364.48 (075.8)

ББК 60.94+60.993я73

Д70

*Утверждено на заседании Ученого совета ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р  
им. Г.А. Альбрехта Минтруда России  
(протокол от 30 октября 2025 г. № 10)*

**Рецензенты:**

**Ермоленко Татьяна Валериевна** – доктор медицинских наук, руководитель управления научной деятельностью ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р им. Г.А. Альбрехта Минтруда России

**Яцышин Сергей Михайлович** – кандидат психологических наук, директор Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Калининского района Санкт-Петербурга»

**ISBN 978-5-6054489-7-6**

**Д70 Доступная среда: оказание ситуационной помощи инвалидам: учебно-методическое пособие** / О.А. Мирошниченко, О.С. Ческидова, Ю.Ю. Ивашкина, А.В. Штепа, И.Г. Вечканова, Н.Р. Мальков, Е.С. Мамадалинова; под редакцией члена-корреспондента РАН, профессора Г.Н. Пономаренко. – СПб: ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р им. Г.А. Альбрехта, ООО «ЦИАЦАН», - 2025. – 100 с.

Настоящее учебно-методическое пособие разработано на основе положений статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг и отражает современные подходы и решения к организации доступной среды для инвалидов в учреждениях с учетом конкретной жизненной ситуации, в том числе путем оказания ситуационной помощи.

Учебно-методическое пособие предназначено специалистам органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и организаций различной ведомственной принадлежности, вовлеченных в решение вопросов доступной среды, а также студентам, аспирантам отраслевых вузов для изучения и преподавателям для использования при проведении учебных занятий.

**ISBN 978-5-6054489-7-6**

© Коллектив авторов, 2025

© ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р им. Г.А. Альбрехта  
Минтруда России, 2025

© Оформление ООО «ЦИАЦАН», 2025

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
1. Значимые барьеры для активной социальной жизни инвалидов.....	7
2. Оказание ситуационной помощи инвалидам: основные положения.....	8
3. Документационное обеспечение оказания ситуационной помощи инвалидам на объекте.....	11
4. Порядок взаимодействия работников при предоставлении услуг инвалидам, а также оказания им при этом необходимой помощи.....	15
5. Компетентное оказание помощи инвалидам: инструктирование и обучение работников.....	20
6. Примеры форматов обучения работников оказанию помощи инвалидам.....	22
7. Этические основы оказания помощи инвалидам .....	25
8. Профиль получателя услуг с нарушениями функций зрения.....	32
9. Профиль получателя услуг с нарушениями функций слуха.....	34
10. Профиль получателя услуг с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, в том числе использующего кресло-коляску.....	36
11. Профиль получателя услуг с нарушениями функций интеллекта, речи .....	38
12. Оказание ситуационной помощи инвалидам с учетом жизненной ситуации.....	40
Заключение .....	89
Вопросы для самопроверки.....	90
Методические рекомендации для преподавателей по проведению занятий, инструктирования работников .....	93
Список литературы .....	94

## ВВЕДЕНИЕ

Современное общество стремится к созданию комфортной и доступной среды для всех граждан, включая людей с инвалидностью. В Российской Федерации реализуются государственные программы и положения нормативных правовых актов, направленных на обеспечение равных возможностей и социальную интеграцию инвалидов.

“ Согласно данным Росстата **общая численность инвалидов** в Российской Федерации, включая детей-инвалидов, на 31.12.2024 составляет **11 122 693 чел.**

Однако в процессе создания доступной среды важнейшую роль играет оказание компетентной ситуационной помощи для устранения барьеров, препятствующих полноценному участию инвалидов в социальной, экономической и культурной жизни.

На международном уровне основой обеспечения прав инвалидов выступает Конвенция ООН о правах инвалидов, ратифицированная Российской Федерацией в 2012 году. Данный документ закрепляет принципы недискриминации, доступности и полного включения инвалидов в общество, обязывая государства-участники принимать меры для реализации этих положений. Одновременно Конституцией Российской Федерации, провозглашающей социальную защиту и поддержку лиц с инвалидностью, установлены гарантии прав и свобод данной категории граждан.

Основопологающим нормативным правовым актом, регулирующим вопросы социальной защиты инвалидов в России, является Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Статьей 15 указанного федерального закона определены механизмы обеспечения доступности объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, услуг и информации, а также закреплена обязанность работников организаций, предоставляющих услуги населению, оказывать помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

За более чем десятилетний период реализации в Российской Федерации государственной программы «Доступная среда» окружающее нас физическое, информационное, в том числе цифровое, пространства существенно модернизировались с точки зрения доступности для людей с инвалидностью и маломобильных групп граждан.

Произошли значительные изменения в уровне комфортности социальной инфраструктуры, общественного транспорта, городских пространств. В информационном поле государственные учреждения адаптируют сайты для инвалидов по зрению, внедряя голосовых помощников и создавая версии для слабовидящих, телевидение и средства массовой информации активно используют субтитры, сурдоперевод и тифлокомментарий, а в образовании внедряются дистанционные технологии, специальные учебные материалы и адаптированные программы для студентов с инвалидностью.

Несмотря на совершенствование доступности физической и информационной среды, всегда будет важным элементом такой доступности наличие грамотного оказания ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам населения ввиду различных потребностей человека и непредвиденных ситуаций, требующих поддержки для преодоления временных препятствий или психологического дискомфорта в незнакомой обстановке.

Особое значение ситуационная помощь имеет в контексте социально-средовой реабилитации, которая согласно Концепции развития в Российской Федерации системы комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов, на период до 2025 года, направлена на восстановление (формирование) у инвалидов способности самостоятельно или с сопровождением других лиц передвигаться, ориентироваться и общаться (осуществлять взаимодействие) на объектах социальной, инженерной, транспортной, информационной инфраструктуры в целях социальной адаптации и интеграции инвалидов в общество. Оказание помощи в таких ситуациях, как покупка лекарств, продуктов питания, использование транспорта, посещение медицинских организаций и т.д., способствует повышению социальной активности, самостоятельности и уверенности инвалидов. В свою очередь, это ведет к их более полному включению в общественную жизнь, что соответствует целям реабилитации, определенным российским законодательством.

Согласно результатам мониторинга оценки инвалидами процесса формирования доступной среды и отношения населения к инвалидам, проведенного сотрудниками Федерального ресурсного (информационно-методического) центра по формированию доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения (далее – Федеральный центр) в 2024 году, наиболее важными сферами жизнедеятельности для людей с инвалидностью в соотношении с долей участников опроса, которые получили услуги в 2024 году в соответствующих сферах жизнедеятельности, являются (рисунок 1):



Рис.1. Результаты мониторинга оценки важности сфер жизнедеятельности для инвалидов в 2024 году

В связи с этим разработка учебно-методического пособия по оказанию ситуационной помощи инвалидам приобретает особую актуальность. Целью данного пособия является систематизация практических рекомендаций, основанных на требованиях действующего законодательства, для обеспечения эффективной поддержки инвалидов в повседневной жизни.




Настоящее пособие подготовлено специалистами Федерального центра и отражает современные подходы и решения к организации доступной среды для инвалидов в учреждениях с учетом конкретной жизненной ситуации, в том числе путем оказания ситуационной помощи.

Изложенные в пособии подходы направлены на формирование практических навыков специалистов, позволяющих уважительно и эффективно оказывать помощь людям с инвалидностью, а также будет полезно студентам, аспирантам отраслевых вузов для изучения и преподавателям для использования при проведении учебных занятий.

Использование представленных материалов будет способствовать повышению качества жизни инвалидов и укреплению культуры социальной взаимоподдержки.

## ЗНАЧИМЫЕ БАРЬЕРЫ ДЛЯ АКТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ЖИЗНИ ИНВАЛИДОВ

Окружающая среда содержит ряд существенных барьеров для ведения активной социальной жизни и получения необходимых услуг инвалидами. Их выявление и устранение являются важной задачей для повышения доступности объектов и услуг. К таким барьерам относятся:

-  физические (архитектурно-планировочные)
-  информационные (способ восприятия информации с учетом сенсорных ограничений)
-  организационные (компетентность персонала)

При этом для создания доступной среды в организации необходимо соблюдение всех аспектов доступности



Одним из путей устранения указанных барьеров для инвалидов в случаях возникновения у них конкретных затруднений, который способствует обеспечению доступности, является **оказание работниками квалифицированной помощи с учетом жизненной ситуации.**

# ОКАЗАНИЕ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ: ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**Ситуационная помощь инвалидам** – корректная, адресная и своевременная поддержка, оказываемая людям с инвалидностью в конкретных обстоятельствах для преодоления барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами.

## Основные характеристики ситуационной помощи

### ↗ Непродолжительность

оказывается в момент возникновения затруднения, не на постоянной основе

### ↗ Конкретность

направлена на решение определенной задачи (помощь в передвижении, общении, получении информации)

### ↗ Тактичность и уважение

предполагает корректное предложение помощи с учетом мнения и самостоятельности человека с инвалидностью (помощь оказывается только с согласия человека)

### ↗ Гибкость

зависит от индивидуальных потребностей и категории инвалидности

### ↗ Безопасность

помощь должна оказываться с учетом физических возможностей как получателя, так и помощника

## Значение оказания ситуационной помощи

### 1 Обеспечение правового равенства

Реализует требований законодательства, гарантирующего инвалидам равный доступ к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемым на них услугам (ст. 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»)

### 2 Социальная интеграция инвалидов

Позволяет инвалидам участвовать в общественной жизни (посещение театров, поликлиник, учебных заведений) наравне с другими  
Повышает самостоятельность инвалидов

### 3 Преодоление физических барьеров

Помощь при передвижении (сопровождение по зданию, помощь на входной группе здания, использовании лестниц или пандусов, предоставление кресел-колясок, ходунков)

Помощь при самообслуживании (поддержка в гардеробе, при оформлении документов, при финансовых расчетах и т.д.)

### 4 Коммуникационная поддержка

Помощь в ориентации при передвижении в здании

Помощь в чтении документов

Помощь в заполнении документов, объяснение информации простым (ясным) языком и т.д.

### 5 Стимулирование развития доступной среды

Органы власти и организации должны обучать работников компетентному оказанию помощи, разрабатывать алгоритмы помощи, адаптировать здания (пандусы, кнопки вызова помощи, информационные стенды)

#### Что важно для эффективного оказания помощи?

##### Инициатива получателя услуг

Помощь предлагается, но оказывается только по запросу или явному согласию человека. Нельзя прикасаться к человеку или креслу-коляске без согласия

##### Доступность информации

Наличие визуальных указателей, звуковых маячков, простых инструкций снижает потребность в помощи, но не отменяет ее необходимость в сложных или нестандартных случаях

##### Компетентность персонала

Краткие, но обязательные тренинги по взаимодействию с людьми с разными формами инвалидности (этика, базовые техники помощи, использование технических средств)



##### Четкие инструкции внутри организации

Персонал должен знать как действовать в конкретных ситуациях или к кому обратиться за оказанием помощи

**Ситуационная помощь** – не просто техническая поддержка инвалида, а механизм **реализации прав человека** путем трансформации среды под потребности инвалидов, обеспечивая уважение к человеческому достоинству, признание его независимости и равенства





## ОКАЗАНИЕ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ: ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Обязанность оказания помощи инвалидам со стороны персонала для преодоления барьеров установлена федеральным российским законодательством:

-  часть 1 статьи 15 Федерального закона о социальной защите инвалидов
-  федеральные отраслевые порядки обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг

### Кто обязан оказывать ситуационную помощь инвалиду?

Согласно статье 15 Федерального закона о социальной защите инвалидов ситуационную помощь обязаны обеспечивать:

-  федеральные органы государственной власти
-  органы государственной власти субъектов
-  органы местного самоуправления
-  организации независимо от их организационно-правовых форм

Отраслевые порядки обеспечения доступности устанавливают перечень требований оказания помощи инвалидам с учетом отраслевой специфики, а именно:

**в сфере транспорта:** сопровождение и помощь при передвижении по территории вокзала, при входе в поезд дальнего следования и выходе из него; возможность ознакомления пассажиров с правилами перевозки пассажиров, другой необходимой информацией об условиях перевозки;

**в сфере культуры:** возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, доступность основной экспозиции музея с учетом особенностей каждой категории инвалидов; организация специальных выставок для инвалидов в качестве дополнения к основной экспозиции; размещение элементов управления интерактивными экспонатами; проведение экскурсий специалистами музея, прошедшими специальное обучение (инструктирование) по вопросам, связанным с особенностями предоставления услуг инвалидам, для групп с рекомендуемой численностью.

## ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ НА ОБЪЕКТЕ

Документационное обеспечение предполагает деятельность, обеспечивающую функции управления документами в организации, и является важной составляющей исполнения нормативных требований, в том числе требований статьи 15 Федерального закона № 181-ФЗ, направленных на создание условий физической и информационной доступности, включая оказание помощи инвалидам со стороны работников организации.

Оказание помощи инвалидам со стороны работников регламентируется в следующих локальных нормативных актах органа или организации:

### 1 План мероприятий («дорожную карту») по поэтапному повышению доступности объекта и предоставляемых услуг



Данный документ формируется в результате проведения паспортизации объекта и является приложением к Паспорту доступности.

Одним из управленческих решений в данном документе может быть оказание помощи со стороны персонала как способ преодоления инвалидами барьеров на объекте

### 2 Организационно-распорядительный документ, который регламентирует обеспечение условий доступности объекта и услуг для инвалидов



Данный документ структурирует последовательность действий (процедур) и правила их выполнения для решения задач по обеспечению условий доступности объекта и услуг, включает процедуры, обязанности работников различных должностей, ответственных за конкретные действия по оказанию помощи инвалидам, и определяет продолжительность (сроки) выполнения задач и т.д.

Обязанности работников, закреплённые в данном документе, отражаются в должностных инструкциях (регламентах) работников, которые могут быть приложением к трудовому договору или утверждаться как самостоятельный документ.

Принятие документа и его формат определяется исходя из системы документационного обеспечения организации. Наиболее распространенные формы: положение, порядок, регламент, правила, инструкция



Проект организационно-распорядительного документа, регламентирующего обеспечение условий доступности объекта и услуг для инвалидов, представлен в методическом пособии «Доступная среда для инвалидов: современные подходы и решения»

**3**

Приказ (распоряжение, постановление) о назначении ответственных лиц за организацию работы по обеспечению условий доступности объекта и услуг для инвалидов.



Приказ утверждается руководителем органа или организации.

Назначается должностное лицо, ответственное за решение вопросов доступности в организации, а также ответственные лица в структурных подразделениях организации либо ответственные за конкретные направления работы (при наличии нескольких объектов, структурных подразделений, видов услуг)

Указанное должностное лицо организует инструктирование или обучение работников по вопросам доступности учреждения для инвалидов, в том числе по оказанию ситуационной помощи.



Проект приказа о назначении ответственных сотрудников за организацию и проведение работы в учреждении по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов представлен в методическом пособии «Доступная среда для инвалидов: современные подходы и решения»

## 4

Должностные инструкции (регламенты) или трудовой договор работников, вовлеченных в обеспечение условий доступности объекта и услуг, оказание помощи и сопровождение инвалидов



Внесение в документы следующих изменений с учетом профессиональных стандартов (при их наличии), включающие:

обязанности по обеспечению условий доступности объекта и услуг для инвалидов в соответствии с требованиями (для руководителей)

обязанности по организации работы по обеспечению условий доступности объекта и услуг для инвалидов (для ответственных лиц)

обязанности по организации и проведению инструктирования работников по вопросам обеспечения условий доступности объекта и услуг (для ответственных лиц)

обязанности по оказанию помощи инвалидам

обязанность проходить инструктирование по вопросам доступной среды

знания и умения, связанные с обеспечением доступности, оказанием услуг инвалидам, оказанием помощи инвалидам

## 5

Приказ об утверждении порядка взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалидам, а также оказания им при этом необходимой помощи



К Приказу могут прилагаться:

порядок (алгоритм) взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалиду, а также оказания при этом необходимой помощи

инструкции по основным приемам оказания помощи инвалидам различных категорий (в том числе в формате скриптов, видеороликов и т.д.)

регламент по эвакуации инвалидов различных категорий при возникновении пожара и иных чрезвычайных ситуаций

## 6

Документация по организации инструктирования и (или) обучения работников по вопросам, связанным с обеспечением доступности



Система документации по инструктированию в области доступной среды разрабатывается организацией самостоятельно и утверждается локальными нормативными актами организации.

Данная документация может включать:

- назначение ответственных за организацию инструктирования
- назначение ответственных за проведение инструктирования
- перечень должностей работников, подлежащих прохождению инструктирования по вопросам, связанным с обеспечением доступности объекта и услуг для инвалидов
- утверждённые виды инструктирования, периодичность, сроки и объем инструктирования
- программа (тематика) инструктирования по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов
- система оценки результатов инструктирования
- формы учета проведения инструктирования (карточная, списочная, автоматизированная форма)
- формы плановой и отчетной документации (график, план-график, календарный план, отчет), сроки ее оформления, ответственные за оформление, место хранения
- показатели доступности в части инструктирования работников
- порядок осуществления контроля за проведением инструктирования
- копии документов об образовании работников по вопросам доступной среды в случае их обучения по дополнительным профессиональным программам – программам повышения квалификации

# ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РАБОТНИКОВ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ ИНВАЛИДАМ, А ТАКЖЕ ОКАЗАНИЯ ИМ ПРИ ЭТОМ НЕОБХОДИМОЙ ПОМОЩИ

## Этапы разработки порядка оказания помощи инвалиду

- 1** Определение основного маршрута движения при оказании услуг людям с инвалидностью: от входа на территорию объекта до места оказания услуги, включая санитарно-гигиенические помещения
- 2** Выделение основных структурно-функциональных зон на прилегающей территории, в здании, имеющиеся на маршруте движения инвалида
- 3** Определение функционально-планировочных элементов внутри структурно-функциональных зон

## Где требуется оказание помощи инвалиду?



## Пути движения внутри здания

Коридор  
(вестибюль, галерея)

---

Лестница (внутри здания)

---

Пандус (внутри здания)

---

Зона ожидания

---

Лифт пассажирский  
(или подъемник)

---

Дверь



## Зона целевого посещения (предоставления услуг)

Кабинетная форма обслуживания

---

Зальная форма обслуживания

---

Прилавочная форма обслуживания

---

Кабина индивидуального обслуживания

---

Форма обслуживания с перемещением по маршруту

## Помещения для проживания

Помещения для отдыха

---

Помещения для ночлега

## Места приложения труда

Помещения для отдыха

Пути эвакуации и зоны пожаробезопасности



## Санитарно-гигиенические помещения

Туалетная комната

---

Душевая / ванная комната

---

Помещение для приема пищи

---

Бытовая комната

## Необходимо ли инвалиду оказание помощи?

4

Проведение анализа возможностей инвалидов самостоятельно перемещаться, получать услуги, а также проведение оценки их потребности в посторонней помощи (в каждой структурно-функциональной зоне здания; по каждой категории инвалидов в зависимости от уровня мобильности)

### Определение категории инвалидов и МГН по признаку нуждаемости в получении помощи для преодоления барьеров согласно НПА

Виды помощи, в которых нуждается инвалид (ребенок-инвалид) для преодоления барьеров, препятствующих ему в получении услуг на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур наравне с другими лицами

Приложения 2 и 3 Приказа Минтруда России от 18.09.2024 № 466н «Об утверждении порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации и абилитации ребенка-инвалида и их форм, а также порядка привлечения к разработке индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида и индивидуальной программы реабилитации и абилитации ребенка-инвалида реабилитационных организаций и порядка координации реализации индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида и индивидуальной программы реабилитации и абилитации ребенка-инвалида, включая мониторинг такой реализации и предоставление информации о результатах мониторинга в высший исполнительный орган субъекта Российской Федерации»

Классификация маломобильных групп населения, включая инвалидов, по группам мобильности

Таблица Б.1 СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»



## Чек-листы

### **Анализ возможностей людей с инвалидностью и маломобильных групп населения самостоятельно перемещаться, получать услуги**

- Какие физические барьеры для инвалида имеются у отдельных элементов и целом в структурно-функциональной зоне здания?
- Какие информационные барьеры для инвалида имеются у отдельных элементов и целом в структурно-функциональной зоне здания?
- Может ли инвалид преодолеть эти барьеры самостоятельно или ему потребуется посторонняя помощь?
- Какое оборудование, технические средства для преодоления барьеров предусмотрены в данной в структурно-функциональной зоне?

### **Оценка потребности людей с инвалидностью и маломобильных групп населения в посторонней помощи**

- Какие могут возникнуть трудности у человека с инвалидностью и маломобильных групп населения в данной зоне?
- Какая помощь будет необходима человеку с инвалидностью и маломобильным группам населения в данной зоне?

## Как сотрудники оказывают помощь?

5

Определение задачи персонала по оказанию помощи инвалидам (в каждой структурно-функциональной зоне здания; по каждой категории инвалидов в зависимости от уровня мобильности)



### Чек-листы

#### Задачи персонала по оказанию помощи людям с инвалидностью и маломобильным группам населения

- Кто из сотрудников эту помощь будет оказывать?
- Каким образом человек с инвалидностью в этой зоне может обратиться за помощью?
- Как сотрудник, оказывающий помощь узнает, что человеку с инвалидностью нужна помощь?
- Каким образом сотрудник будет оказывать помощь?

#### Осуществление обратной связи

- Каким образом человек с инвалидностью оставит обратную связь по результатам оказания помощи?

#### Осуществление контроля оказания помощи людям с инвалидностью

- Кто осуществляет контроль выполнения сотрудником действий по оказанию помощи человеку с инвалидностью?

# КОМПЕТЕНТНОЕ ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ: ИНСТРУКТИРОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ РАБОТНИКОВ

**Проведение инструктирования или обучения работников** органов власти и организаций различных организационно-правовых форм и ведомственной принадлежности является **обязательным условием** для предоставления инвалидам компетентной помощи с учетом конкретной ситуации.  
(\* часть 3 статьи 15 Федерального закона № 181-ФЗ)

Обучение и инструктирование работников необходимы для получения практических навыков оказания помощи инвалидам с соблюдением принципов этичного общения, а также для снятия психологического барьера взаимодействия работника с инвалидом

## Организация проведения обучения и инструктирования

### Шаг 1

#### Назначение ответственных лиц за организацию и проведение инструктирования

Дополнительно рекомендуем утвердить перечень должностей работников, подлежащих прохождению инструктирования по вопросам, связанным с обеспечением доступности объекта и услуг для инвалидов.

### Шаг 2

#### Определение графика, сроков и формата проведения инструктирования и обучения работников

График устанавливается исходя из частоты обучения (первичный – при приеме на работу; повторный – не реже 1 раза в год; внеплановый – при изменении законодательства, регламентов, вводе нового оборудования, по требованию контролирующих органов, после нарушений).

Также следует закрепить ответственных за проведение каждого мероприятия по графику.

Примеры форматов обучения: тренинги, диалоговые тренажеры, подготовка сценариев общения (скриптов), тестирование, разбор практических примеров, ролевая игра, лекция, мастер-класс, семинар.

## Шаг 3

### Определение формы сбора, учета и хранения информации о проведении инструктирования и обучения

Например:

бумажный или электронный журнал учета проведения инструктирования (инструктажа), при индивидуальной форме его проведения

отметки о прохождении инструктирования в индивидуальных карточках работников

протокол (отчет) проведения инструктажа с регистрационным листом или ведомостью посещаемости или списком работников, прошедших инструктаж, при групповой форме инструктажа

сертификаты участников семинаров, тренингов и др.

учет в автоматизированных базах данных или информационных системах и сервисах организации

## Шаг 4

### Разработка программ и тематик проведения инструктирования и обучения

Примерный перечень тем:

основные законодательные требования по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг

порядок обеспечения доступа на объект, занимаемый организацией, перемещения к месту получения услуги

порядок и формат предоставления услуг в организации (на объекте, на дому, дистанционно)

порядок взаимодействия с инвалидами с различными видами нарушений, особенностями восприятия, общения

этические нормы и психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи



Подробнее об инструктировании в учебно-методическом пособии «Доступная среда: вопросы инструктирования для инвалидов: современные подходы и решения»

# ПРИМЕРЫ ФОРМАТОВ ОБУЧЕНИЯ РАБОТНИКОВ ОКАЗАНИЮ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ

1

## Разбор примеров некорректного оказания ситуационной помощи инвалидам

### 1. Нарушение автономии человека и оказание помощи без его согласия

*Ситуация: Заметив незрячего человека с белой тростью, стоящего в холле МФЦ, сотрудник быстро берет его под локоть и начинает вести, говоря: «Сейчас я вас проведу к стойке информации».*

#### Ошибка:

Физический контакт без предупреждения — вторжение в личное пространство, может испугать.

Человек лишается возможности принять решение самостоятельно.

#### Как правильно:

Подойти, обратить на себя внимание незрячего человека, коснувшись руки или плеча и представиться: «Здравствуйте, меня зовут Анна Ивановна, я сотрудник МФЦ. Могу я вам чем-то помочь?»

Дождаться ответа. Если помощь нужна: «Позвольте тогда провести Вас к стойке. Разрешите, я предложу вам взять меня под руку. Стойка приема находится впереди примерно в 5 метрах. Я пойду на полшага впереди».

### 2. Нарушение самостоятельности человека

*Ситуация: Сотрудник банка, видя клиента, испытывающего трудности с речью и мелкой моторикой, быстро заполняет за него документы, не дожидаясь, пока клиент медленно, но самостоятельно напишет свою фамилию.*

#### Ошибка:

Лишение человека возможности проявить самостоятельность, тем самым унижая его достоинство.

#### Как правильно:

Вежливо спросить: «Вам удобнее заполнить самому или помочь?»

Если человек выбирает «сам» — терпеливо ждать, предложить адаптированную ручку/подставку при необходимости.

Помогать только по запросу: «Пожалуйста, напишите тут мою фамилию».

### 3. Нарушение достоинства человека и неэтичное оказание помощи

*Ситуация: В помещении, где находится группа людей и проходит мероприятие (концерт, занятие), неожиданно встает/садится на пол человек, начинает прыгать, петь или раскачиваться, махать руками. Сотрудник, который сопровождает группу, делает замечание за поведение / игнорирует данную ситуацию / вызывает охрану, врача.*

#### **Ошибка:**

Неверная диагностика ситуации и, как следствие, неадекватная и дискриминирующая реакция сотрудника.

#### **Как правильно:**

При наличии комнаты сенсорной разгрузки, рассказать, напомнить о «тихой» комнате (показать фотографию) и предложить пойти туда, где спокойно, отдохнуть на пуфах.

Если в помещении есть «сенсорные» материалы, «антистрессовые» игрушки, массажеры для снятия мышечного напряжения, сенсорной информационной нагрузки (яркого света, громкого шума, голосов людей), затем показать такую «сенсорную» коробку и предложить взять игрушку, чтобы переключить на один тактильный канал восприятия информации.

Показать наушники, предложить надеть их, чтобы снизить фоновый шум.

Предложить отдохнуть в соседнем тихом помещении (где меньше или нет людей), а потом вернуться на концерт.

## 2

### **Тестовые задания по применению навыков оказания ситуационной помощи инвалидам**

**1. Ситуация:** В холл заходит человек с белой тростью. Он остановился, слегка поворачивается, как бы определяя направление. Выберите из представленных вариантов верный способ оказания помощи.

**А)** Быстро подойти и, взяв под локоть, сказать: «Вам куда? Я вас проведу».

**Б)** Подойти, представиться и предложить помощь: «Здравствуйте! Меня зовут Иван, я сотрудник. Могу я вам помочь? Куда вы направляетесь?»

**В)** Громко с расстояния прокричать: «Мужчина, вам помочь что ли?»

**Г)** Не мешать, подождать, пока он сам сориентируется.

Верный ответ: Б

**2. Ситуация:** Вы даете устную справку женщине у стойки информации. Она внимательно смотрит на ваши губы, но несколько раз переспрашивает одно и то же. Выберите из представленных вариантов верный способ оказания помощи.

**А)** Сказать громче и медленнее: «НУЖНО... ЗАПОЛНИТЬ... БЛАНК!»

**Б)** Перейти на шёпот, чтобы ей было лучше слышно.

**В)** Достать блокнот и ручку, написать ключевые слова: «Заполнить бланк, окно № 5». Продолжать говорить, четко артикулируя и смотря на собеседника.

**Г)** Сказать: «Извините, я очень занят(а), вот буклет, почитайте».

Верный ответ: В

---

**3. Ситуация:** К вам за консультацией обращается человек, использующий кресло-коляску. Ваша стойка и стул расположены высоко. Выберите из представленных вариантов верный способ оказания помощи.

**А)** Общаться, стоя рядом с креслом-коляской, опустившись на одно колено, чтобы быть на одном уровне с собеседником.

**Б)** Общаться, стоя рядом, глядя сверху вниз.

**В)** Предложить собеседнику пересесть на обычный стул.

**Г)** Сказать: «Подождите минутку, я позову коллегу, который с вами разберется».

Верный ответ: А

---

**4. Ситуация:** На концерте в музее молодой человек в наушниках начинает ритмично раскачиваться и тихо напевать себе под нос. Рядом с ним другие посетители начинают беспокоиться и на него поглядывать. Выберите из представленных вариантов верный способ оказания помощи.

**А)** Подойти и сделать замечание: «Здесь нельзя так себя вести, вы мешаете окружающим».

**Б)** Сделать общее объявление для всех: «Уважаемые гости, просим соблюдать тишину!»

**В)** Игнорировать, пока кто-нибудь не пожалуется.

**Г)** Тихо подойти, сесть рядом на уровень его глаз и спокойно спросить: «Здравствуйте. Я сотрудник Иван. Вижу, что вы очень эмоционально воспринимаете музыку. Всё в порядке? Может вам нужна помощь?»

Верный ответ: Г

---

### Общие положения по этическому оказанию помощи инвалидам всех категорий со стороны работника

- ❑ Разместите на сайте организации информацию для обеспечения возможности предварительного уведомления о посещении объекта и необходимой помощи.
- ❑ При посещении объекта человеком с инвалидностью сотрудник должен предложить помощь и дождаться согласия её принять, а затем уточнить, как лучше помочь. В случае отказа, не навязывать помощь, но вежливо проинформировать о возможных препятствиях на пути движения и порядке вызова помощи, при необходимости.
- ❑ При разговоре с инвалидом, который пользуется помощью сопровождающего, иного помощника или специалиста, следует обращаться непосредственно к самому человеку, имеющему инвалидность; при общении следует расположиться так, чтобы лица собеседников были на одном уровне.
- ❑ Обращаться вежливо, без фамильярности, снисходительности, подчеркнутого покровительства; говорить обычным голосом.
- ❑ Допустимо уточнить формат и способ помощи, в которой инвалид нуждается; сконцентрировать внимание не на заболевании или травме, а на человеке, нуждающемся в помощи.
- ❑ Если человек испытывает трудности в общении, важно проявить терпение, внимание, такт; дождаться, когда он сам закончит фразу, не поправляя и не договаривая за него. Если что-то не понятно, следует переспросить, озвучить то, что поняли и попросить подтвердить это.
- ❑ Любое индивидуальное техническое средство (трости, костыли, кресла-коляски) – элемент личного пространства человека; нельзя брать, перемещать их без разрешения. Соблюдайте личные границы и личное пространство, спрашивайте разрешения взять за руку; если кому-то неприятен тактильный контакт, не нужно его навязывать.
- ❑ В случае оговорки или неэтичного действия, следует извиниться, внести поправку в разговор и спокойно продолжать общение.
- ❑ При возникновении затруднений при оказании помощи проявите доброжелательность, готовность понять и оказать необходимую помощь.

## **Этика оказания помощи инвалидам с нарушениями функций зрения**

### **1. При частичном нарушении функций зрения (слабовидение)**

- Предложить помощь в преодолении препятствий и получении необходимой информации, оказать такую помощь при согласии; возможно уточнить вид и порядок оказания помощи у слабовидящего.
- В случае отказа от помощи, не навязывать её, но предупредить о возможных препятствиях на пути и порядке вызова помощника.
- При сопровождении слабовидящего человека следует предложить ему руку или предложить взять сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения – предупреждать о препятствиях (в слабоосвещенных местах, в местах отсутствия контрастной предупреждающей информации).
- Для получения информации важно предоставить необходимые технические средства (для чтения: увеличения размера читаемого текста или для дополнительной освещенности) либо помощнику прочитать документ, текст на стенде, на иных носителях.
- При выборе места оказания услуг следует размещать слабовидящего человека ближе к источнику информации, с лучшим освещением.

### **2. При полном нарушении функций зрения (слепота)**

- При встрече следует обозначить факт обращения, слегка дотронувшись до его плеча незрячего и (или) назвав его по имени, отчеству (если известно), предложить свою помощь.
- Если помощь не принята, следует вежливо предупредить незрячего о возможных барьерах на пути движения и сообщить, что, при необходимости, он может обратиться за помощью, если потребность в этом возникнет (например, предложить инвалиду, остановившись, поднять руку или трость).
- Подойдя к незрячему человеку, нужно назвать себя и всех других, подошедших вместе или присутствующих в помещении и принимающих участие в разговоре (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности, цели обращения).
- Если необходимо завершить разговор, отойти от незрячего человека, нужно предупредить его об этом.
- В случае согласия принять помощь сопровождающего, предложите взять вас за предплечье и двигаться чуть позади (предпочтительно) либо согласовать с незрячим иной способ сопровождения.

- При сопровождении комментируйте маршрут и все ближайшие его изменения, барьеры (начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и т.д.).
- Если человек пользуется белой тростью, сопровождая его, следует двигаться с противоположной стороны от руки, в которой трость, не исключая возможности человеку пользоваться тростью.
- При прохождении по узкому коридору, через узкие двери, сопровождающему рекомендуется взять незрячего человека за руку, отведя её себе за спину – и вести инвалида за собой; пройдя это место, можно вернуться в прежнее, наиболее удобное положение (чтобы инвалид держал сопровождающего за предплечье, под руку).
- Для обозначения предмета, которым предстоит воспользоваться незрячему (поручня, предметов мебели), необходимо описать место нахождения и расположения предметов, а также положить руку человека на этот предмет (поручень, спинку стула, подлокотник кресла); далее человек сам решит, как этим воспользоваться: двигаться, используя поручень, присесть на стул, кресло.
- Если незрячий человек находится с собакой-проводником, нельзя прикасаться к собаке, заигрывать с ней и отдавать команды собаке-проводнику.
- При необходимости можно предложить незрячему проводить его к организованному на объекте месту ожидания собаки-проводника.
- Для ознакомления незрячего человека с документом, требующим принятия решения и подписи, можно предложить ему копию документа, выполненную шрифтом Брайля (если инвалид владеет этим шрифтом), либо прочитать ему текст этого документа полностью, дословно, не сокращая, не пересказывая, а затем указать пальцем место подписи.
- Передавая незрячему документы (в том числе его личные) или денежные купюры, последовательно и точно озвучьте передаваемые документы и купюры, называя их и вкладывая в руку человека.
- Беседуя с группой незрячих людей, следует, обращаясь к кому-либо, называть его по имени или дотрагиваться до него (чтобы он понял, что обращаются именно к нему).
- Важно при оказании помощи сориентировать человека в незнакомом месте для самостоятельного выполнения привычных действий (описать расположение столовых приборов, предметов мебели).

- При возникновении проблемы в оказании помощи стоит уточнить у него о характере помощи и попросить подсказать, как лучше её оказать либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи.

## **Этика оказания помощи инвалидам с нарушениями функций слуха**

### **1. При частичном нарушении функций слуха (тугоухость)**

- Общайтесь со слабослышащим человеком «глаза в глаза», чтобы собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы (для улучшения понимания); также возможно уточнить у собеседника предпочтительный для него способ коммуникации.
- Следует говорить чуть более громко (но не кричать) чёткими короткими фразами, также возможно использование жестов; говорить со стороны лучше слышащего уха.
- В месте, где предоставляется информация, рекомендуется приблизить человека к источнику звука либо обеспечить индивидуальное усиление звука (техническими средствами).
- Для обеспечения чёткости восприятия особо важной информации, следует предложить обменяться ею дополнительно письменно.
- Чтобы убедиться, что слабослышащий вас правильно понял, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить информацию, перефразировать, продублировать жестами, иллюстрациями.
- Для обеспечения четкости предоставляемой информации людям, использующим слуховые аппараты, можно использовать индукционных петли с соответствующей площадью покрытия с учётом удаленности от источника звука и размеров помещения.

### **2. При полном нарушении функций слуха (глухота)**

- Во время разговора поддерживайте с собеседником визуальный контакт, чтобы были видны лицо и губы говорящего, которые должны быть достаточно освещены (важно для чтения с губ).
- В начале разговора можно привлечь внимание собеседника, помахав рукой; допустимо дотронуться до его плеча (при этом находиться в его поле зрения, не со спины).
- Если человек читает с губ, то обозначьте тему (контекст), говорите в обычном темпе, лучше медленно, чётко, короткими фразами, используя общепринятые жесты; задавайте вопросы, требующие коротких ответов или жестов.

- Если при чтении с губ неслышащий человек сообщает, что не понимает говорящего (помощника), следует повторить фразу более чётко и, по возможности, короче либо предложить другой формат общения (письмо, планшет).
- Если человек владеет языком жестов, следует сообщить ему о возможности пригласить сурдопереводчика (либо обеспечить допуск сурдопереводчика к общению, месту получения услуг).
- Если у человека недостаточно сформирована устная речь, можно использовать в общении зрительные образы: простые общепринятые жесты, пиктограммы, рисунки, задавать вопросы, требующие коротких ответов или жестов. При значительных затруднениях обратитесь к помощи сопровождающего, другого специалиста, сурдопереводчика.
- При сочетанных нарушениях функций зрения и слуха к общению следует привлекать сопровождающего или тифлосурдопереводчика.

### **Этика оказания помощи инвалидам с нарушениями функций интеллекта, речи**

- Уважайте партнера по общению, говорите тактично без назидания.
- Обращайтесь к человеку, а не к сопровождающему. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.
- Будьте дружелюбными, спокойными для обеспечения комфортного самочувствия собеседника, он может испытывать эмоциональные расстройства или растерянность.
- Задавайте короткие вопросы, требующие коротких ответов или жестов (например, кивка головы). Возможно задавать вопрос с визуализацией вариантов ответов с помощью альтернативной дополнительной коммуникации: рисунков, пиктограмм, предметов, жестов.
- Выдерживайте паузу, чтобы у собеседника была возможность ответить, используя глобальные подписи, найти картинки или нажать клавиши на техническом средстве (коммуникаторе).
- Рассказывайте все действия «по шагам», будьте готовы повторить несколько раз.
- При затруднениях в речи собеседника уделите ему больше времени, не ускоряя темп разговора, не исправляя или договаривая за него.
- В случае, если вы не поняли, что вам сказали, - переспросите. Если повторно не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе или обозначить другим словом.

## **Этика оказания помощи инвалидам с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, в том числе использующего кресло-коляску**

### **1. При нарушении функций нижних конечностей**

- Помощь может понадобиться при наличии физических барьеров на объекте (высокие ступени, пороги, отсутствующие или ненормативные поручни); в связи с особенностями нарушений функций (необходимость пользоваться ТСР: ходунки, костыли, трости; либо если есть навязчивые движения или скованность); при открывании двери, подъеме по лестнице, пользовании лифтом или гардеробом.
- Предлагать помощь нужно ненавязчиво, не привлекая значительного внимания со стороны окружающих. Получив согласие, стоит уточнить, как лучше оказать помощь и после этого приступить к её оказанию: можно предложить руку для дополнительной опоры или выполнить за инвалида какие-либо действия, если руки инвалида заняты техническими средствами для передвижения.
- Если предложенная помощь не принята, рекомендуется отнестись к этому с пониманием, предупредить инвалида о возможных барьерах на пути его следования, сообщить о возможности обратиться за помощью, о порядке обращения и о порядке её оказания.
- Может понадобиться помощь инвалиду с использованием дополнительных технических средств (подъемник, пандус, кресло-коляска), которую также следует согласовать с ним.
- Учитывая конкретные виды нарушений функций нижних конечностей или используемые инвалидом технические средства, лучше выбирать оптимальный маршрут движения, место для оказания услуг или размещения инвалида (в зале, в кабинете).

### **2. При нарушении функций верхних конечностей**

- При затруднениях или отсутствии возможности у инвалида выполнить действия руками, нужно предложить инвалиду помощь и, получив согласие, выполнить эти действия за него: открыть дверь, кран, воспользоваться выключателем, телефоном, написать текст.
- Если необходимо поздороваться за руку с человеком, у которого культя или протез, можно пожать сохранную руку либо протез.
- При наличии у инвалида навязчивых движений рук или нарушения их координации, следует, при необходимости, оказать ему помощь в выполнении действий руками, в том числе с использованием вспомогательных технических средств.

- Для уточнения характера, вида, порядка оказания помощи приемлемо обратиться за советом к инвалиду, в особых случаях – пригласить к оказанию помощи других специалистов, вспомогательный персонал.
- При наличии затруднений действий руками, вызывающих необходимость помощи, в сочетании с другими видами нарушений, следует учитывать рекомендации по имеющимся видам нарушений.

### **3. При использовании кресла-коляски**

- Начиная общение, необходимо спросить о потребности в помощи и предложить её. При получении положительного ответа стоит уточнить, как лучше оказать помощь – после этого приступить к её оказанию.
- Если помощь не принята, важно сообщить человеку о предстоящих барьерах, об имеющихся технических устройствах индивидуального (сменное кресло-коляска) или коллективного пользования (подъемник, лифт, пандус), средствах вызова помощника (кнопка, переговорное устройство, телефон), средствах оповещения и помощи при ЧС.
- При общении постарайтесь расположиться на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку не пришлось запрокидывать голову.
- Не проявлять фамильярность (например, класть руку на плечо, на голову, говорить заискивающе или покровительственным тоном).
- Нельзя перемещать кресло-коляску без позволения человека; также неприемлемо на неё садиться, облакачиваться, ставить ноги.
- Начиная перемещать человека на кресле-коляске, стоит уточнить некоторые технические возможности коляски (управления, торможения); выбирать приемлемый, согласованный с инвалидом темп движения, без причины не ускорять.
- При необходимости смены кресла-коляски в здании (с уличной на комнатную, малогабаритную, или электроколяски на обычную) необходимо получить согласие инвалида на это перемещение.
- При необходимости использовать другие вспомогательные технические средства, нужно предварительно обсудить и согласовать это с инвалидом (например, если необходимо использовать шагающий лестничный подъемник, инвентарный пандус, вспомогательные средства в санитарной комнате и проч.). Если у инвалида сохранилась способность и готовность передвигаться с помощью других средств (костыли, ходунки), можно предложить их для передвижения.
- Если у человека имеются иные нарушения, то следует учитывать рекомендации по имеющимся видам нарушений.

## ПРОФИЛЬ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ с нарушениями функций зрения

**Какие барьеры для инвалида необходимо устранить при определенных жизненных ситуациях на объектах в том числе путем оказания помощи со стороны работников?**



### **Физические (навигация и перемещение):**

Ориентация в пространстве: на улице (поиск пешеходного перехода, остановки, входа/выхода в здание), внутри зданий (поиск кабинета, лестницы, лифта).

Физические препятствия: низкие потолки, выступающие элементы мебели, ступени без контрастной маркировки, отсутствие рельефных обозначений.

Транспорт: определение номера транспортного средства, понимание маршрута, оплата проезда, выход на нужной остановке.

### **Информационные (доступ к информации):**

Текстовая информация: невозможность прочитать объявления, информационные табло, меню, инструкции к лекарствам, счета, цены и этикетки на продуктах, почту, книги, экраны терминалов (банкоматы, инфокиоски).

Визуальные интерфейсы: трудности при использовании смартфонов, компьютеров, терминалов оплаты без речевого вывода или тактильных меток.

Электронные ресурсы: недоступные веб-сайты и приложения (без поддержки программ экранного доступа, без альтернативного текста для изображений, со сложной навигацией).

Документы: заполнение бумажных форм, подпись в нужном месте.

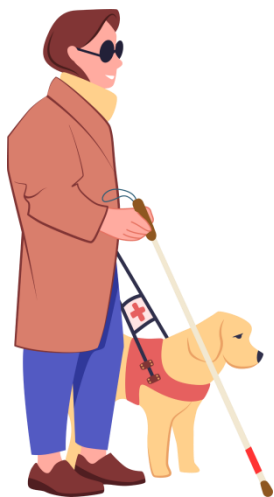
### **Отношенческие (социальное взаимодействие):**

Общение: трудности в чтении мимики, жестов, языка тела собеседников.

Поиск помощи: сложности в нахождении нужного сотрудника в магазине, офисе, учреждении.

## ПРОФИЛЬ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ с нарушениями функций зрения

### Что необходимо для комфортного получения услуг?



#### **Безопасная физическая среда:**

Отсутствие препятствий на улице, внутри зданий, наличие поручней, ограждений, наличие соответствующего уровня освещенности.

Отсутствие шума, иных звуковых эффектов, которые затрудняют ориентацию при передвижении.

#### **Ориентация в пространстве:**

Тактильная плитка, контрастная маркировка ступеней, поручни, продуманная навигация внутри зданий, система радиоинформирования и звукового сопровождения.

#### **Технические вспомогательные устройства:**

Смартфоны и ПК с программами экранного доступа (скринридерами) (TalkBack, NVDA, JAWS, VoiceOver), приложения-навигаторы, аудиометки

#### **Получение информации:**

Тифлокомментарий, аудиокниги, брайлевские издания литературы, электронные документы, доступные для скринридеров, доступные веб-сайты и приложения (альтернативный текст, контрастность, логическая структура, управление с клавиатуры). Радиоинформирование, наличие звуковых маяков, иных технических средств звукового дублирования, в том числе использования «умных» устройств

**Важно:** Даже наличие негромкого музыкального фона для незрячего человека может быть существенным препятствием для ориентации в пространстве, определения своего местоположения, направления движения и взаимодействия с окружающим миром, особенно когда используются звуковые маяки

## ПРОФИЛЬ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ с нарушениями функций слуха

**Какие барьеры для инвалида необходимо устранить при определенных жизненных ситуациях на объектах в том числе путем оказания помощи со стороны работников?**

### **Физические:**

Наличие фонового шума, плохого освещения при чтении с губ, отсутствие визуального дублирования звуковой информации

Телефонные звонки: трудности при телефонном разговоре (запись к врачу, на собеседование, общение со службами поддержки).

Экстренные ситуации: трудности в получении устных инструкций при эвакуации и чрезвычайных ситуациях



### **Информационные:**

Объявления: осуществление важных объявлений только через динамики (например, об изменении выхода на посадку, отмене рейса, начале регистрации, экстренной ситуации) в транспорте, аэропортах, вокзалах, общественных местах.

Сигналы тревоги: пожарная сигнализация, сирены экстренных служб.

Мультимедиа: наличие видеоизображения (инструкции, лекции) без субтитров или перевода на русский жестовый язык.

Получение услуг: отсутствие системы обеспечения разборчивости звуковой информации; меню, прайс-листы, инструкции в устном формате; отсутствие информации о том, куда обратиться за помощью.

**Отношенческие:** неготовность со стороны персонала к альтернативным способам общения (письмо, жесты, использование приложений)

## ПРОФИЛЬ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ с нарушениями функций слуха

### Что необходимо для комфортного получения услуг?

#### **Дублирование звуковой информации визуальной:**

Наличие субтитров или перевода на русский жестовый язык видеоизображений, в кинотеатре, на мероприятиях.

Информационные табло (табло электронной очереди), «бегущая строка» в транспорте, аэропортах, в общественных местах, на мероприятиях.

Экстренные оповещения: световые сигнализаторы пожарной сигнализации (световые маяки, мигающие лампы).

Навигация: визуальные указатели в общественных местах, особенно в зонах чрезвычайных ситуаций.



#### **Технические вспомогательные устройства:**

Наличие системы обеспечения разборчивости звуковой информации (в медицинских организациях, кинотеатрах и др.)

#### **Получение информации:**

Доступная коммуникация: четкая речь, направленная лицом к собеседнику, при хорошем освещении; использование персоналом альтернативных способов общения при необходимости (жесты, письмо).

Жестовый язык: обеспечение допуска переводчика русского жестового языка на объект, а также предоставление указанного переводчика согласно порядку, утвержденному Правительством Российской Федерации.

Связь: осуществление общения через видеозвонок, мессенджеры, сообщения.

## ПРОФИЛЬ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, в том числе использующего кресло-коляску

**Какие барьеры для инвалида необходимо устранить при определенных жизненных ситуациях на объектах в том числе путем оказания помощи со стороны работников?**

### **Физические (архитектурные) барьеры:**

Входная группа: лестницы без пандусов или с ненормативными пандусами; турникеты, узкие дверные проемы, ступени на пороге.

Передвижение по объекту: узкие коридоры и дверные проемы; высокие пороги, ступени (при наличии лестниц); наличие препятствий на пути движения.

Лифты: отсутствие лифта в многоэтажных зданиях; отсутствие места для разворота кресла-коляски; высокое расположение кнопок.

Санитарно-гигиенические помещения: наличие высоких порогов; отсутствие специализированных кабин с местом для разворота кресла-коляски; отсутствие нормативных поручней, раковин, унитазов, устройств вызова помощи.

### **Передвижение по городу:**

Транспорт: отсутствие низкопольного транспорта; неровное, создающее вибрацию покрытие тротуаров и остановок; отсутствие в транспорте специально выделенного безопасного места; некомпетентный персонал, оказывающий помощь при входе/выходе из транспорта.

Парковка: отсутствие специально выделенных мест для парковки транспортного средства, управляемого инвалидом, или недостаточные габариты такого места, в том числе ненормативное расстояние расположения от объекта и отсутствие проезда.

### **Получение услуг:**

Доступ к товарам и услугам: наличие неадаптированного высокого оборудования и мебели (регистрационная стойка, банкомат и терминалы оплаты, продуктовые полки, домофоны); отсутствие в зрительных залах мест, оборудованных для кресел-колясок, узкие проходы между рядами.



## ПРОФИЛЬ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, в том числе использующего кресло-коляску

### Что необходимо для комфортного получения услуг?

#### Физическая доступность:

Беспрепятственный доступ: наличие пандусов с нормативным уклоном, поручнями, противоскользящим покрытием; широкие дверные проемы и коридоры; отсутствие перепадов высот, порогов; нормативная высота и уклон ступеней при наличии лестниц; по возможности автоматические раздвижные двери.

Лифт: наличие в зданиях выше первого этажа; место для разворота кресла-коляски; низкорасположенные кнопки; широкий дверной проем.

Санитарно-гигиенические помещения: место в кабине для разворота кресла-коляски; нормативные поручни возле унитаза; эргономичные ручки, краны; низкорасположенные раковины.

Наличие устройства вызова помощи на входе и в замкнутых пространствах здания.

Вспомогательное оборудование: наличие подъемников, сменной кресло-коляски.

#### Доступный транспорт:

Транспорт, остановки, парковки: низкопольный общественный транспорт с рабочими подъемниками и обученным персоналом; доступные станции метро с лифтами; доступные специально оборудованные автопарковки; ровное покрытие пешеходных путей и остановок.

#### Доступная информация и коммуникация:

Общение: уважительное отношение без назидания и навязывания помощи; обращаться напрямую к человеку, а не к сопровождающему; не трогать кресло-коляску без разрешения.

Получение услуг и информации: низкорасположенные регистрационные и информационные стойки, стенды, объявления, терминалы оплаты и банкоматы с нормативной высотой букв.



## ПРОФИЛЬ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ с нарушениями функций интеллекта, речи

**Какие барьеры для инвалида необходимо устранить при определенных жизненных ситуациях на объектах в том числе путем оказания помощи со стороны работников?**

### **Физические барьеры:**

Препятствия: отсутствие информационных обозначений, ограждений опасных мест.

Перемещение по объекту: отсутствие или оказание некомпетентной помощи при передвижении (при необходимости).

### **Сенсорные барьеры:**

Звуки и освещение: громкие интенсивные звуки, звуки определенной частоты, яркое мигающее цветное освещение.

### **Коммуникационные и языковые барьеры:**

Общение: трудности в понимании речи, жестов, интонации, восприятии длинных, сложных предложений, метафор, быстрой речи; отсутствие коммуникаторов.

Получение услуг: трудности при обращении в службу поддержки, объяснении проблемы мастеру, чтении условий договора, обсуждении лечения с врачом.

### **Когнитивные барьеры:**

Навигация и ориентация: сложности с чтением карт, навигационных знаков, пониманием маршрутов; отсутствие в большом пространстве (торговом центре, вокзале) инфографики, пиктограмм.

Восприятие информации: трудности в восприятии абстрактных понятий, мелкого шрифта, обилия цифр и терминов, «научнообразного» языка; трудности в понимании инструкций, особенно устных; неоднозначность информации (при чтении документов); отсутствие визуального дублирования информации наглядными средствами альтернативной дополнительной коммуникации (АДК), цветовой символики.

Планирование: трудности с распоряжением деньгами, оплатой счетов, планированием дня, соблюдением правил, приемом лекарств по схеме.



## ПРОФИЛЬ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ с нарушениями функций интеллекта, речи

### Что необходимо для комфортного получения услуг?

#### **Безопасная физическая среда и визуальное дублирование информации:**

Отсутствие препятствий на пути движения, наличие предупреждающих об опасности знаков, поручней, ограждений; наличие цветовой маршрутизации на объекте.

Экстренные оповещения: световая навигация маршрутов эвакуации (световые маяки, стрелки).

Визуальная информация: простые инструкции, визуальное дублирование алгоритмов действий (пиктограммы, фото).



#### **Доступная коммуникация:**

Общение: отсутствие фонового и визуального шума; внятная спокойная речь; уважительное общение без назидания в соответствии с возрастом и опытом человека; информация на доступном языке с простыми грамматическими конструкциями; применение коммуникаторов, АДК, жестов; наличие комнат сенсорной разгрузки.

При общении дублировать фразы и ориентироваться на понимание сказанной информации

Получение услуг: помощь при информировании и получении услуг, адаптации текстов документов на ясном языке, в том числе разъяснение сложной информации правовых документов (договор, соглашение, судебное решение и т.д.); правил безопасности, в том числе при распоряжении деньгами иными финансовыми операциями; помощь в организации досуга и планировании дня.

Дублирование информации визуальными изображениями (пиктограммы, картинки, знаки, стрелки, фотографии и т.д.)

# ОКАЗАНИЕ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ С УЧЕТОМ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

**Жизненные ситуации** – это конкретные обстоятельства в жизни человека, с которыми он сталкивается, где ему необходимо принимать решения по адаптации к ним или активному действию

## Каталог жизненных ситуаций



Медицинские организации



Трудоустройство



Финансовые организации



Аптека



Театр, кинотеатр



Путешествия, туризм



Покупка продуктов и товаров



Многофункциональные центры



Транспорт



Социальное обслуживание



Музеи



Спортивные комплексы

Решение жизненных ситуаций возможно путем оказания ситуационной помощи со стороны персонала и (или) путем адаптации учреждения за счёт устранения возможных барьеров с учетом потребностей получателя услуг.

Адаптация учреждения – принятие мер по организации доступности прилегающей территории, входной группы и путей движения для инвалидов на объекте согласно нормативным требованиям, включая перечень общих и специальных требований к порядку оказания помощи инвалидам в ситуациях.

# ПЕРВИЧНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ИНВАЛИДОМ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ

## Общие требования

1. Наличие возможности для посетителей с инвалидностью заранее ознакомиться с информацией об ответственных сотрудниках за оказание помощи, схеме проезда, имеющихся на объекте элементах доступности для каждой категории инвалидов
2. Формирование различных вариантов доступных форм обращения и уведомления о посещении организации: по телефону, при помощи письменной формы обратной связи на сайте, по электронной почте
3. Наличие четкого алгоритма и инструкций о действиях при встрече посетителя с инвалидностью, определив ответственных лиц за первичное оказание помощи, способе и времени передачи информации, оказании помощи после поступления звонка или сигнала от кнопки вызова персонала

### Какие управленческие решения для этого необходимы?

Назначение ответственного лица за организацию встречи инвалида в учреждении и сопровождение до зоны целевого назначения, разработка и утверждение инструкции о порядке действий для ответственного лица и оказания помощи

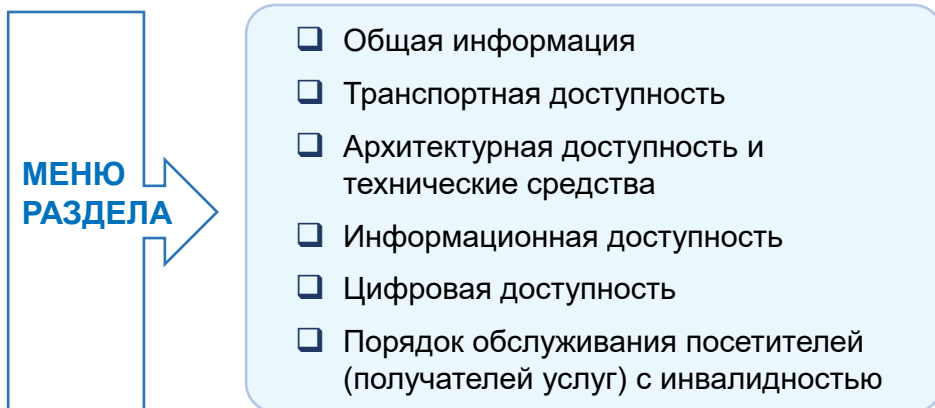
### Требования по адаптации учреждения, в том числе сайта

Размещение на сайте организации контактной информации об ответственных сотрудниках, маршрутах передвижения по объекту в доступной форме для чтения программами экранного доступа согласно Приказу Минцифры России от 07.11.2023 № 953 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»».

Размещение кнопки вызова помощи на высоте от 1 до 1,2 м от уровня доступной для инвалида поверхности передвижения (раздел 7.2.2 ГОСТ Р 51671-2020). Дополнительно возможно размещение на входе номера телефона ответственных сотрудников за оказание помощи

## Рекомендуемая (примерная) форма макета раздела «Доступная среда» на официальном сайте организации социальной сферы

\* При наличии нескольких объектов для каждого объекта оформляется отдельно



### Общая информация:

Состав информации подраздела	Комментарий
<b>1. Адрес</b>	полный адрес организации, адреса всех филиалов (при наличии)
<b>2. Режим работы</b>	режим работы организации и филиалов (при наличии)
<b>3. Сотрудник, ответственный за оказание помощи инвалидам</b>	Ф.И.О., телефон, электронная почта или мессенджер
<b>4. Условия доступности для инвалидов:</b>	
с нарушениями зрения, в том числе использующих собаку-проводника	доступно доступно с помощью персонала не доступно
с нарушениями слуха	доступно доступно с помощью персонала не доступно
с нарушениями опорно-двигательного аппарата, в том числе использующих кресло-коляску	доступно доступно с помощью персонала не доступно
с нарушениями интеллекта; с нарушениями языковых и речевых функций	доступно доступно с помощью персонала не доступно

## Транспортная доступность:

Состав информации подраздела	Комментарий
<b>1. Маршруты общественного транспорта</b>	№№ автобус, троллейбус, трамвай, метро, маршрутное такси название остановки
<b>2. Путь от ближайших остановок общественного транспорта</b>	схема на карте, текстовое описание, аудио описание с элементами тифлокомментирования, время движения
<b>3. Парковка для инвалидов</b>	да / нет фото, расстояние от парковки до входа в организацию, условия въезда на территорию (при наличии)

## Архитектурная доступность и технические средства:

Состав информации подраздела	Комментарий
<b>1. Описание функциональных зон:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• вход (пандус, кнопка вызова персонала, автоматическая дверь и т.д.)</li><li>• пути движения (лестницы, лифт, коридор, холл)</li><li>• места предоставления услуг</li><li>• места отдыха</li><li>• туалет</li><li>• территория (при наличии)</li><li>• другие функциональные зоны</li></ul>	краткая текстовая информация, фотография с подписью и кратким описанием, видео (при наличии) с субтитрами или транскрибацией, уточнения условий (при необходимости) для различных категорий инвалидов
<b>2. Сезонные изменения доступности</b>	описание изменений условий доступности в связи с ремонтными работами, изменением погодных условий и т.д.

## Информационная доступность для инвалидов:

Состав информации подраздела	Комментарий
<b>1. с нарушением зрения, в том числе использующих собаку-проводника</b>	информация о: <ul style="list-style-type: none"><li>• тактильных средствах информации,</li><li>• информационных табличках, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля,</li><li>• наличии систем звукового оповещения, аудиогидов,</li><li>• порядке допуска тифлокомментатора (при наличии)</li></ul>
<b>2. с нарушением слуха</b>	информация о наличии: <ul style="list-style-type: none"><li>• индукционных систем, информационных табло,</li><li>• терминалов, навигационных указателей,</li><li>• возможности взаимодействия с работниками в письменном или электронном виде,</li><li>• систем светового оповещения и других визуальных средствах информации,</li><li>• возможности и порядке предоставления услуг или допуска переводчика русского жестового языка (при наличии)</li></ul>
<b>3. с нарушением опорно-двигательного аппарата, в том числе использующих кресло-коляску</b>	информация о размещении визуальных средств информации в зонах прямой видимости для инвалидов, использующих кресло-коляску
<b>4. с нарушением интеллекта, нарушениями языковых и речевых функций</b>	информация о наличии возможности взаимодействия с работниками в альтернативных форматах (средствами альтернативной дополнительной коммуникации (АДК))

## Цифровая доступность:

Состав информации подраздела	Комментарий
<b>1. Цифровая доступность сайта</b>  Сайт (адрес) поддерживает параметры, предусмотренные Приказом Минцифры России от 07.11.2023 № 953	Краткое описание возможностей (изменение цветов, уровней контрастности и шрифтов с помощью настроек браузера или устройства, увеличение масштаба до 200% без выхода текста за пределы экрана, перемещение с помощью клавиатуры, совместимость с программами экранного доступа).  Краткое описание проблем цифровой доступности (например, разделы сайта не полностью доступны, отсутствие возможности изменять высоту строки или интервал текста, PDF-документы не полностью доступны для программ чтения с экрана, прямые эфиры видеотрансляций без субтитров и т.д.)
<b>2. О проблемах доступности сайта для инвалидов можно сообщить</b>	телефон, электронная почта или ссылка на форму обратной связи

## Порядок обслуживания посетителей (получателей услуг) с инвалидностью:

Состав информации подраздела	Комментарий
<b>1. Вызов работников, оказывающих помощь инвалидам на объекте</b>	Ф.И.О., номер телефона работников, адрес электронной почты, мессенджера для письменного вызова (при наличии)
<b>2. Должностные лица, ответственные за организацию работы по обеспечению доступности объекта</b>	Ф.И.О., номер телефона, адрес электронной почты или мессенджера (при наличии)
<b>3. Порядок допуска собаки-проводника</b>	положение, инструкция, памятка, инфографика (при наличии)
<b>4. Порядок обслуживания инвалидов и маломобильных граждан</b>	положение, порядок и др. формы ЛНА, памятки, инфографика (при наличии)
<b>5. Паспорт доступности объекта</b>	копия паспорта доступности объекта (объектов) (при необходимости)
<b>6. Нормативные правовые документы</b>	фед., регион., муницип. уровней (при необходимости)

*Дата публикации (или изменений)*

## ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ НА ВХОДНОЙ ГРУППЕ ОБЪЕКТА И ПРИЛЕГАЮЩЕЙ К НЕМУ ТЕРРИТОРИИ

Необходимо организовать обучающие тренинги, запись видеоуроков по оказанию помощи инвалидам с учётом различных жизненных ситуаций, погодных условий и ограничений жизнедеятельности. Особое внимание следует уделить оказанию помощи только с согласия человека, при этом дальнейшие действия также должны выполняться с предварительным объяснением и согласием человека

### ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА

**Встреча:** при встрече представьтесь; окажите помощь при выходе (если человек воспользовался транспортным средством) из транспортного средства, извлечении кресла-коляски из багажника; помогите пересестя на кресло-коляску, придерживая ее для устойчивости; предложите сопроводить до входа.

Не следует допускать физического контакта без предупреждения; уточните конкретные действия у человека, поднимая его за подмышки или удерживая за ноги; кресло-коляску перед использованием следует поставить на тормоз.

**Сопровождение:**

Основные препятствия (бордюр, лестница, пандус, мокрая скользкая поверхность): сопровождайте до входа в здание, предупреждайте о препятствиях; придерживайте человека (по запросу).

При оказании помощи движения должны быть плавными, осторожными; необходимо следить за безопасностью: если уклон слишком крутой, предложите другой путь или позовите на помощь еще одного сотрудника – категорически запрещено в одиночку пытаться поднимать или спускать кресло-коляску с человеком по лестнице. Это опасно! У дверей необходимо открыть и придерживать дверь, пока человек не пройдет, особенно в случае неавтоматической или тяжелой двери. Убедитесь, что зона маневрирования за дверью свободна.





**Встреча:** представьтесь при встрече; не следует без предупреждения прикасаться к руке или трости; необходимо предложить возможность взять вашу руку чуть выше локтя;

**Сопровождение:** при сопровождении следует идти на полшага впереди, описывая маршрут (подходим к двери; будем подниматься по лестнице, ступеней 5); предупреждайте о препятствиях под ногами и над головой (низкие ветки, знаки). Четко опишите вход, помогите найти поручни, тактильные указатели или кнопку вызова, при необходимости кратко опишите, что находится за дверью



**Встреча:** чтобы обратить внимание человека подайте знак рукой или, если человек не замечает, допустимо легкое тактильное прикосновение к плечу; встаньте так, чтобы ваше лицо было хорошо освещено; говорите четко, в нормальном темпе; используйте письменные записки (блокнот), указание направления.

**Сопровождение:** при сопровождении основная задача сориентировать о порядке прохода и получения дальнейшей помощи внутри здания (например, куда подойти).

Продублируйте письменно номер кабинета или фамилию специалиста, к которому направляется посетитель; убедитесь, что информация понята.



**Встреча:** подойдите спокойно, доброжелательно, без резких движений; представьтесь; говорите простыми, короткими предложениями, сохраняя спокойный и уверенный тон голоса. Четко объясните: «Я помогу вам дойти до входа»; разбивайте маршрут на этапы: «Сначала дойдем до дороги, потом по ней до дверей».

**Сопровождение:** при сопровождении спокойно и терпеливо повторите пути движения, где находится человек и что ему нужно сделать – войти в здание; укажите на визуальные ориентиры (вывеску, кнопку, дверь); помогите связаться с сопровождающим по телефону.

## АДАПТАЦИЯ ПРИЛЕГАЮЩЕЙ ТЕРРИТОРИИ УЧРЕЖДЕНИЯ

### **Парковка:**

*Размещение:* максимально близко ко входу в здание (не далее 50 м), на минимальном перепаде высот.

*Габариты места для парковки:* размерами 6,0 x 3,6 м.

*Разметка и знаки:* места должны быть выделены разметкой и дорожным знаком «Инвалид».

*Количество мест* не менее 10% машино-мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки ТС, управляемых инвалидами I, II групп, и ТС, перевозящих инвалидов и (или) детей-инвалидов.

### **Путь движения к объекту:**

*Ширина прохаживаемой части:* не менее 1,8 м, а также через каждые 25 м «карманы» для разезда инвалидов, использующих кресло-коляску.

*Покрываемое* прохаживаемой части пешеходных дорожек, тротуаров, съездов, пандусов и лестниц: твердое, ровное, не создающее вибрацию при движении по нему, без решетчатого покрытия и рыхлых материалов (гравий). Покрытие из бетонных плит или брусчатки должно иметь толщину швов между элементами покрытия не более 0,01 м.

*Перепады высот:* места изменения высот поверхностей пешеходных путей выполняются плавным понижением с уклоном не более 1:20 (50%) или обустраиваются пандусами бордюрными.

*Высота бортовых камней (бордюров)* по краям пешеходных путей на участке вдоль газонов и озелененных площадок – не менее 0,05 м.

### **Средства навигации и ориентирования:**

Тактильно-контрастные наземные указатели (ТНУ): устанавливаются для предупреждения о приближении к зонам повышенной опасности (отдельно стоящим опорам, лестницам, пешеходным переходам) согласно ГОСТ Р 52875 или путем изменения фактуры поверхности пешеходного пути с подобными характеристиками. Перед пандусами ТНУ не предусматриваются.

Вход на земельный участок объекта оборудуется доступными элементами информации об объекте.

Размещение тактильно-визуальной информации (наименование организации, режим работы) на контрастном фоне с размерами знаков, соответствующими расстоянию распознавания, в том числе выполненной шрифтом Брайля.

## АДАПТАЦИЯ ВХОДНОЙ ГРУППЫ УЧРЕЖДЕНИЯ

### **Вход:**

Не допускается применять непрозрачные калитки на навесных петлях двустороннего действия, с вращающимися полотнами, вращающиеся турникеты и др. устройства, создающие препятствие.

*Размеры входной площадки с пандусом:* не менее 2,2 x 2,2 м.

*Ширина дверного проема:* не менее 0,9 м.

*Двери:* рекомендуется установить автоматические распашные или раздвижные двери. На прозрачных полотнах дверей и ограждениях - яркая контрастная маркировка в форме прямоугольника или круга, наносится с обеих сторон дверного полотна. Обеспечить свободное пространство со стороны ручки двери. Не допустимы зеркальные стекла.

*Зона тамбура:* глубина тамбуров при прямом движении и одностороннем открывании дверей – не менее 2,45 м, ширина – не менее 1,6 м. Свободное пространство со стороны ручки двери. Не применяются зеркальные стены (поверхности).

### **Внешние лестницы:**

*Ширина лестничного марша:* не менее 1,35 м.

*Ширина проступи ступеней:* 0,35 - 0,4 м.

*Высота ступеней:* 0,12 - 0,15 м.

Единая геометрия ступеней по высоте и ширине.

*Ступени лестниц:* ровные, без выступов и с шероховатой поверхностью; не допускается применение прозрачных и полированных материалов.

На проступях краевых ступеней лестничных маршей должны быть нанесены одна или несколько противоскользящих полос, контрастных с поверхностью ступени, как правило, желтого цвета, общей шириной 0,08 - 0,1 м.

*Расстояние* между краем контрастной полосы и краем проступи ступени – не более 0,04 м.

С двух сторон одно- и многомаршевых внешних лестниц следует предусматривать непрерывные по всей их длине ограждения и поручни в соответствии с ГОСТ Р 51261.

*Высота поручня* – 0,9 м.

Перед нижним и верхним маршами внешней лестницы предусматриваются завершающие горизонтальные части поручней. Форма завершающих частей поручней должна быть травмобезопасной.

Окончания поручней вверху и внизу лестницы выступают за её пределы на 0,3 м.

При расчетной ширине марша лестницы 4 м и более следует предусматривать дополнительно центральные двусторонние разделительные поручни.

### **Пандусы:**

*Размещение:* у внешних лестниц при перепаде высот от 0,014 м до 6,0 м.

Поверхность пандуса должна быть нескользкой.

*Высота бортиков* по продольным краям марша – не менее 0,05 м

Пандусы должны иметь двухстороннее ограждение с поручнями на высоте 0,9 и 0,7 м.

*Ширина марша* пандуса с движением в одном направлении: 0,9 - 1,0 м.

*Длину одного марша* пандуса с учетом продольного уклона принимают согласно п. 5.1.14 СП 59.13330.2020.

*Площадки:* горизонтальные площадки устанавливаются в начале и в конце пандуса.

*Размер площадки, не менее:*

- на общих путях движения с встречным движением: ширина – 1,8 м, длина – 1,5 м, при каждом изменении направления пандуса – 1,8 x 1,8 м;
- при движении в одном направлении: ширина – 1,5 м, длина – 1,5 м, при каждом изменении направления пандуса – 1,5 x 1,5 м.

## ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ ПРИ ПЕРЕМЕЩЕНИИ ПО ОБЪЕКТУ

Помощь внутри объекта оказывается по запросу посетителя или при необходимости. Персонал действует как сопровождающий и ассистент, обеспечивая безопасное и комфортное перемещение по зданию до нужного пункта назначения

### ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА



**Сопровождение:** предложите сопровождение, в случае согласия идите впереди или рядом, указывая путь; предупреждайте о поворотах, сужениях коридоров, изменениях покрытия пола. При движении по длинному коридору предложите помощь в передвижении кресла-коляски, спросив разрешения. Подойдя к кабине лифта, нажмите кнопку вызова, пропустите человека вперед, придерживав дверь лифта. При необходимости помогите развернуться внутри кабины. Затем нажмите на кнопку нужного этажа, проконтролируйте выход из лифта. При проходе через дверной проем пропускайте человека вперед; придерживайте дверь, обеспечивая беспрепятственный проезд / проход.

**Помощь в помещении (кабинет, гардероб):** помогите, если это необходимо, подъехать к стулу, столу, стойке (заниженной), обеспечив свободное пространство для маневрирования кресла-коляски. При необходимости помогите снять / подать верхнюю одежду в гардеробе.



**Сопровождение:** четко объясняйте последовательность действий: «Сейчас подойдем к регистратуре, потом сядем и немного подождем», разбивайте сложные маршруты на простые этапы. Будьте готовы повторить информацию несколько раз спокойным тоном. При признаках тревоги / дезориентации предложите перейти в более тихое место, помогите связаться с сопровождающим (при наличии); используйте простые, короткие фразы для успокоения.

**Помощь в помещении (кабинет, гардероб):** проводите до кабинета; при ожидании в очереди помогите отследить продвижение; в кабинете специалист оказывает помощь при заполнении документов, объясняя информацию короткими, простыми фразами.



**Сопровождение:** представьтесь и предложите сопровождение; в случае согласия дайте возможность человеку взять вас под руку. Идите на полшага впереди, комментируя маршрут. Подходя к дверным проемам (по центру), сообщайте о направлении открытия дверей. При сопровождении четко описывайте предметы; подойдя к лестнице, помогите найти поручни, сообщите о количестве ступеней и направлении (подъем, спуск).

**Помощь в помещении (кабинет, гардероб):** проводите до кабинета, затем после вызова, подведите к специалисту, представив обе стороны; опишите расположение предметов в кабинете (стол, стул, кушетка), помогите расположиться. Помогите прочитать, заполнить, подписать документы. При необходимости помогите подать верхнюю одежду в гардеробе.



**Сопровождение:** при общении говорите четко, нормальным темпом, не повышая голоса. Используйте жесты, визуальные материалы (схемы, указатели), пишите ключевую информацию на бумаге, телефоне или планшете. Проводите до нужного кабинета; при ожидании в очереди помогите отследить продвижение (легкое прикосновение к плечу, когда подошла очередь).

**Помощь в помещении (кабинет, гардероб):** предупредите принимающего специалиста об особенностях коммуникации посетителя (при отсутствии световых маяков вызова к специалисту, следует лично выйти пригласить посетителя).

### Общие правила для персонала

- ✓ Перемещаться вместе с посетителем до конечного пункта (места целевого назначения)
- ✓ Заранее предупреждать о препятствиях / изменениях маршрута
- ✓ При необходимости обратитесь за помощью к коллегам (особенно при преодолении лестниц)
- ✓ Сообщать принимающим специалистам об особенностях посетителя

## АДАПТАЦИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ

### **Пути движения:**

*Ширина коридора:* не менее 1,8 м. Допускается ширина 1,5 - 1,2 м с организацией разъездов (карманов) для кресел-колясок длиной не менее 2 м при общей с коридором ширине не менее 1,8 м в пределах прямой видимости следующего кармана.

При движении по коридору инвалиду на кресле-коляске следует *обеспечить минимальное пространство:*

- для поворота на 90° - 1,2 x 1,2 м
- разворота на 180° - диаметром 1,4 м

В тупиковых коридорах необходимо обеспечить возможность разворота кресла-коляски на 180°.

*Высота проходов* по их длине и ширине в свету: не менее 2,1 м.

*Покрытие:* поверхность пола должна быть твердой, нескользящей, без перепадов высот. Ковровые покрытия должны быть плотно закреплены, особенно на стыках полотен и по границе разнородных покрытий, с высотой ворса не более 0,013 м.

Конструктивные и декоративные элементы, устройства (кроме пожарного оборудования): с закругленными краями, не выступают более чем на 0,1 м на высоте от 0,7 до 2,1 м от уровня пола.

Под маршем открытой лестницы, нависающими элементами внутри здания высотой менее 2,1 м следует устанавливать барьеры, ограждения, препятствующие доступу инвалидов в эту зону.

### **Дверные проемы:**

*Ширина дверных проемов:* не менее 0,9 м.

Дверные проемы не должны иметь порогов и перепадов высот пола. При необходимости их устройства (вход в жилой дом, выход на балкон и т.п.) высота порога или перепад высот не должны превышать 0,014 м.

*Дверные ручки, задвижки:* их форма должна позволять управлять ими одной рукой, не требуя применения слишком больших усилий или значительных поворотов руки в запястье.

Целесообразно ориентироваться на применение легко управляемых приборов и механизмов, а также С- и П-образных ручек.

### **Зоны отдыха и ожидания:**

На каждом этаже, где ожидаются посетители, следует предусматривать зоны отдыха на 2 - 3 места, в том числе для инвалидов на креслах-колясках. При большой длине этажа зоны отдыха размещать через 25 - 30 м. Предусмотреть места, оборудованные креслами с подлокотниками и опорой для спины.

### **Тактильная информация:**

Тактильные наземные указатели (ТНУ) укладываются для предупреждения о препятствиях (ступенях, перепадах высот) и направления движения к основным зонам (лифты, стойка информации, санитарно-гигиенические помещения).

Направляющие ТНУ для инвалидов по зрению предусматриваются по заданию на проектирование для обозначения основных путей безопасного передвижения при их ширине более 4 м и длине более 70 м к месту обслуживания, если отсутствуют иные направляющие ориентиры (непрерывные линии стен, поручни, ограждения).

Следует установить в зданиях с массовым пребыванием людей тактильные или тактильно-звуковые схемы, отображающие информацию о размещении и назначении помещений в здании; расположить в вестибюле вблизи входа по возможности с правой стороны по ходу движения на расстоянии не более 4 м от входа в здание.

### **Визуальная информация:**

Указатели, знаки, информирующие таблички должны быть контрастными по отношению к фону, шрифт - крупный, без засечек.

В вестибюлях общественных зданий следует предусматривать установку информационных терминалов/киосков, информационных табло типа «бегущая строка», тактильно-визуальных схем. Перечень устанавливается в задании на проектирование.

### **Звуковая информация:**

Места для людей с нарушением слуха при оказании индивидуальных услуг размещать на расстоянии не более 2 м от места размещения человека, оказывающего услугу (при отсутствии прозрачного экрана, перегородки и т.д.), или источника звука, или оборудовать системой обеспечения разборчивости звуковой информации.

Следует установить звуковые системы оповещения и управления эвакуацией с учетом особенностей восприятия людей с нарушениями функций слуха или зрения, в том числе оборудовать замкнутые пространства зданий системой двусторонней связи.

## **Лифты:**

*Ширина дверного проема:* 0,9 м и более.

*Размеры кабины:* обеспечивается размещение инвалида на кресле-коляске с сопровождающим лицом согласно ГОСТ 33652.

Точность остановки на уровне этажа пассажирских лифтов, доступных для инвалидов, должна быть в пределах +/- 0,01 м.

Рекомендуется наличие сквозного прохода, также возможна установка зеркала на задней стенке для удобства инвалида на кресле-коляске при движении задним ходом.

*Кнопки вызова и управления:* разместить согласно ГОСТ 33652 рельефные цифры на кнопках и звуковую/световую сигнализацию.

При новом строительстве / замене лифта (при реконструкции и капитальном ремонте) в кабине лифта следует предусмотреть:

- автоматический речевой оповещатель направления движения лифта и номера этажа, на котором совершена остановка кабины;
- переговорное устройство с отображением визуальной информации.

Наличие двусторонней голосовой связи с диспетчером.

Необходимо на боковых поверхностях дверных проемов выходов из лифтов на высоте 1,5 м от уровня пола обозначить номер этажа рельефными цифрами, продублированными шрифтом Брайля.

## **Лестницы внутренние:**

*Высота ступеней:* 0,15 м (допускается от 0,13 до 0,17 м).

*Поверхность ступеней:* ровная, без выступов, шероховатая.

*Проступи ступеней:* горизонтальные, шириной 0,3 м (допускается от 0,28 до 0,35 м).

*Маркировка:* на проступях краевых ступеней должны быть нанесены одна или несколько противоскользящих полос, контрастных с поверхностью ступени (чаще желтого цвета) шириной 0,08 - 0,1 м. Допускается применение контрастных противоскользящих полос с фотолюминесцентным покрытием, если это предусмотрено заданием на проектирование.

*Поручни:* обязательны двусторонние поручни на высоте 0,9 м от поверхности ступеней, непрерывные по всей длине марша. Поручни должны выступать за пределы ступеней на 0,3 м, иметь плавное закругление и травмобезопасную форму.

### **Внутренние пандусы:**

Ширина марша пандуса (между поручнями ограждений пандуса):

- при одностороннем движении – в пределах от 0,9 до 1,0 м;
- на общих путях движения – ширина принимается согласно п. 6.2.1 СП 59.13330, расстояние между поручнями – по ширине пандуса, уклон – не более 1:20 (5%).

Размер площадки на горизонтальном участке пандуса при прямом пути движения или на повороте: не менее 1,5 м по ходу движения.

При прямом пути движения через каждые 0,5 м подъема должна быть горизонтальная площадка размером не менее 1,5 м.

Пандусы в своей верхней и нижней частях должны иметь свободное пространство размерами не менее 1,5 x 1,5 м.

### **Зоны обслуживания:**

Число мест обслуживания посетителей – 5% общего числа таких мест, но не менее одного, должны быть запроектированы так, чтобы инвалид мог ими воспользоваться, если иное не указано в задании на проектирование.

В зоне обслуживания посетителей общественных зданий и сооружений, находящейся выше 1 этажа или при необходимости организации пожаробезопасных зон, расчетное число людей, относящихся к группам мобильности М2 - М4, следует определять в соответствии с таблицей Б.2 СП 59.13330, если иное не указано в задании на проектирование.

*Минимальный размер площади* помещения для индивидуального приема (на одно рабочее место) – не менее 12 м<sup>2</sup>.

Рекомендуется размещать кабинеты для посетителей с инвалидностью на 1 этаже.

*Высота поверхности* столов индивидуального пользования, прилавков, низа окон касс, справочных и других мест обслуживания, используемых посетителями - инвалидами на креслах-колясках: 0,80 - 0,85 м над уровнем пола; ширина и высота проема для ног – не менее 0,75 м, глубина пространства под столом – не менее 0,5 м.

Высота части стойки-барьера обслуживания, прилавка: 0,85 м от уровня пола.

*Ширина* рабочего фронта прилавка, стола, стойки, барьера и т.п. у места получения услуги – не менее 1,0 м.

Не менее 1 стойки обслуживания посетителей следует оборудовать системой обеспечения разборчивости звуковой информации.

### **Санитарно-гигиенические помещения:**

Предусмотреть в зданиях, где должны быть санитарно-гигиенические помещения для посетителей, универсальные и доступные кабины в уборных, места в раздевальных ваннах и душевых.

Уборные размещаются как внутри туалетных блоков – доступные кабины, так и с автономным входом – универсальные кабины.

#### *Кабина уборной:*

Размеры доступной кабины уборной: не менее 1,65 м x 2,2 м.

Размеры универсальной кабины уборной:

- с центральным расположением унитаза – не менее 2,2 x 2,25 м;
- с правым / левым расположением унитаза – не менее 1,7 x 2,2 м.

Сбоку от унитаза предусмотреть пространство шириной не менее 0,8 м для размещения кресла-коляски, а также крючки для одежды, костылей и других принадлежностей; пространство диаметром 1,4 м для разворота кресла-коляски. Двери должны открываться наружу.

#### *Унитаз:*

Высота: 0,45 - 0,5 м (от пола до сиденья). Длина: 0,7 м. Наличие опоры для спины. Высота одного из писсуаров: не более 0,4 м.

#### *Поручни (ГОСТ Р 51261):*

Следует установить стационарные и откидные опорные поручни, а также переносные или закрепленные на стене складные сидения.

Разместить поручни с каждой стороны на одинаковом расстоянии от оси унитаза. Расстояние между поручнями у унитаза: 0,7 – 0,75 м.

Важно! Откидной поручень – со стороны размещения кресла-коляски

#### *Вызов помощи:*

Наличие кнопки вызова помощи (вывод сигнала в диспетчерскую), соединенной с красным шнуром (в случае падения человека).

Оборудовать кабины системой тревожной сигнализации / системой двухсторонней громкоговорящей связи.

#### *Раковина:*

Глубина раковины: не менее 0,5 м, высота - не более 0,80 - 0,85 м над уровнем пола, при этом ширина и высота проема для ног должны быть не менее 0,75 м.

Применять рычажные краны или, по возможности, - сенсорные.

Рекомендуется установить наклонное зеркало и использовать сенсорное оборудование (сушилка для рук, урна, дозатор с мылом).

## ПОСЕЩЕНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Приказ Минздрава России от 14.04.2025 № 210н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»

### ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА

**Сопровождение:** подойдите, представьтесь и назовите свою должность. Предложите помощь в сопровождении для передвижения по медицинской организации. При сопровождении описывайте устно маршрут, предупреждая о препятствиях, до кабинета, регистратуры, гардероба, санузла, лифта, особенно это актуально в крупных больницах со сложной планировкой.



**Запись на прием:** окажите помощь в использовании электронного терминала записи. Регистратору следует вслух озвучивать всю необходимую информацию, в том числе передаваемые в руки пациента медицинские документы (результаты исследований, направления).

**Заполнение медицинских документов:** необходимо оказание помощи со стороны регистратора или медперсонала в прочтении вопросов, внесении ответов со слов пациента.

**На приеме в кабинете врача:** окажите помощь в перемещении между креслом и кушеткой, стоматологическим креслом, аппаратом со стороны медперсонала для безопасного пересаживания. Сориентируйте пациента по расположению предметов в кабинете (стул пациента, стол, кушетка).

При оказании услуг медперсонал озвучивает вслух подготовленные медицинские документы (инструкции, направления, рецепты) и передает их в руки пациенту.

**Сопровождение:** предложите помощь в сопровождении, используя при этом для общения альтернативные методы: визуальное внимание, четкие общепринятые жесты. Проводите до нужного кабинета; при ожидании в очереди помогите отследить продвижение (легкое прикосновение к плечу, когда подошла очередь).



**Запись на прием:** письменно дублируйте информацию о записи к врачу, также можете предложить использование электронного терминала для записи к врачу.

**Заполнение медицинских документов:** при возникновении вопросов по заполнению документов можете воспользоваться для объяснения письменными принадлежностями, а также заранее подготовить письменную инструкцию по заполнению бланков.

**На приеме в кабинете врача:** предупредите медперсонал об особенностях коммуникации посетителя (при отсутствии световых маяков вызова к специалисту, следует лично выйти пригласить посетителя). Для передачи информации (рекомендации врача по лечению, приему лекарств) используйте письменные средства; убедитесь, что пациент понял ход дальнейшего лечения. Дополнительно для сложных вопросов (постановка диагноза, составление плана лечения) обеспечьте допуск сурдопереводчика.

**Сопровождение:** говорите спокойно, медленно, используйте простые, краткие формулировки. Задавайте вопросы, требующие коротких ответов, при этом давайте время на ответ, принятие решения. Четко и пошагово объясните маршрут. При необходимости, проводите до кабинета несколько раз. Проводите до кабинета.



**Запись на прием:** письменно дублируйте информацию о записи к врачу, при необходимости повторите информацию несколько раз, убедившись, что пациент понял.

**Заполнение медицинских документов:** необходимо оказание помощи со стороны регистратора или медперсонала в прочтении вопросов, их кратком понятном объяснении, внесении ответов со слов пациента.

**На приеме в кабинете врача:** помощь в повторении или упрощенном объяснении сложных медицинских терминов или порядка действий. Ключевую информацию (время приема, дозировки) продублируйте письменно.

**Сопровождение:** предложите помощь в сопровождении для передвижения по медицинской организации. Помогите сдать верхнюю одежду пациента в гардероб. Проводите до нужного кабинета, санузла по кратчайшему маршруту, предупредив о препятствиях. Не перемещайте кресло-коляску или трость, костыли без прямого разрешения.



**Запись на прием:** проводите до заниженной стойки регистратуры (при наличии), для удобства письменно дублируйте информацию о записи к врачу, передав её прямо в руки посетителю; также можете предложить использование адаптированного по высоте электронного терминала для записи к врачу.

**Заполнение медицинских документов:** проведите пациента к низкой стойке регистратуры, столу (в кабинете врача). При нарушении функций верхних конечностей помогите заполнить документы со слов пациента.

**На приеме в кабинете врача:** помогите оказать физическую помощь в перемещении между креслом и кушеткой, стоматологическим креслом, аппаратом со стороны медперсонала для безопасного пересаживания.

## СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО АДАПТАЦИИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

<p><b>Зоны регистратуры и ожидания</b></p>	<p>Обеспечить звуковые и световые маяки у кабинета врача, процедурной. Установить стойку регистратуры высотой не более 0,8 – 0,85 м и свободным пространством для подъезда кресла-коляски. Разместить в зоне ожидания часть скамей с опорой для спины. Установить терминал электронной записи на прием (заниженный), а также табло с электронной очередью с визуальным и голосовым оповещением. Наличие индукционной петли в регистратуре</p>
<p><b>Кабинеты врачей и процедурные</b></p>	<p>Обеспечить широкие дверные проемы для свободного проезда кресла-коляски и пространство для её разворота. Передвижные и откидные мед.кушетки</p>
<p><b>Сайт</b></p>	<p>Сайт, приложение (при наличии) медицинской организации разработать с учетом требований цифровой доступности</p>

## ПОСЕЩЕНИЕ АПТЕКИ

Приказ Минздрава России от 14.04.2025 № 210н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»

### ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА

#### Общие положения:

Ответственный за оказание помощи инвалидам (фармацевт):

предлагает помощь в сопровождении, передвижении на объекте;  
информирует о наличии ассистивных технологий и устройств

#### Доставка товара:

Рекомендуется обеспечить возможность заказа из аптеки препарата или товара онлайн с доставкой. При этом учитываются на сайте аптеки требования к цифровой доступности



**Помощь:** предложите помощь в сопровождении по аптеке. При общении с посетителем на кресле-коляске, по возможности займите положение «глаза в глаза»; не перемещайте кресло-коляску или трости, костыли без согласия

При обслуживании перейдите к прилавку с низкой стойкой (при наличии). Уточните цель или наличие списка необходимых препаратов, рецепта. Помогите при необходимости достать товар с полки.

**Покупка:** если посетителю сложно протянуть руку, подайте товар и документы, при наличии рецепта или письменного перечня необходимых лекарств (средств гигиены) помогите после оплаты упаковать товар для удобства его транспортировки. При оплате картой необходимо подать терминал. Прочитайте вслух название препарата, дозировку, инструкцию.



**Помощь:** подойдя, четко назовите свою должность и имя. Предложите проводить к прилавку или в зону ожидания. Уточните наличие списка необходимых для покупки лекарств, рецепта на лекарства (при наличии) и прочитайте их вслух.

Проконсультируйте о применении препарата или товара. Озвучивайте то, что написано на упаковке: название, дозировку, срок годности.

**Покупка:** озвучьте итоговую сумму покупки. При наличном расчете озвучивайте вслух принимаемые и передаваемые купюры. При оплате картой поднесите терминал ближе к посетителю.



**Помощь:** привлечите внимание визуальным жестом (взмахом руки). Общайтесь в хорошо освещенном месте. Говорите четко, артикулируя, но не кричите. Предоставьте возможность написать о запросе (блокнот, планшет) для уточнения важных деталей (дозировка, противопоказания). Заранее подготовьте краткие памятки по частым вопросам или по возможности используйте видеозвонок с сурдопереводчиком для сложных консультаций.

**Покупка:** письменно уточните информацию об удобном способе оплаты, напишите итоговую сумму покупки.



**Помощь:** уточните запрос посетителя. Говорите спокойно, медленно, не громко, используйте простые и короткие фразы. Задавайте уточняющие вопросы («Вам от боли в горле или от температуры?»). Не торопите, не договаривайте за человека (в том числе при речевых нарушениях), дайте время на обдумывание.

Продублируйте ключевую информацию о препарате (время приема, дозировку) или товаре (способ применения), в том числе письменно.

**Покупка:** озвучьте итоговую сумму покупки. Окажите помощь при затруднениях в способе оплаты.

## СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО АДАПТАЦИИ АПТЕКИ

<b>Передвижение по аптеке</b>	<p>Обеспечить ширину проходов между стеллажами и витринами для свободного проезда кресла-коляски.</p> <p>По возможности установите автоматические раздвижные двери, минимизируйте пороги.</p>
<b>Зона обслуживания</b>	<p>Обеспечить как минимум один низкий прилавок высотой не более 0,8 – 0,85 м и свободным пространством для подъезда кресла-коляски (ширина и высота проема для ног: не менее 0,75 м, глубина - не менее 0,5 м).</p>
<b>Размещение товара</b>	<p>Разместить часть витрин с наиболее популярными препаратами (жаропонижающие, болеутоляющие) в зоне прямой досягаемости (на высоте 0,8-1,3 м от пола).</p> <p>Название и ценники товара следует написать крупным контрастным шрифтом.</p>
<b>Зона ожидания</b>	<p>Необходимо предусмотреть места, оборудованные креслами с подлокотниками и опорой для спины</p>
<b>Цифровая доступность</b>	<p>Рекомендуется обеспечить возможность заказа из аптеки препарата или товара онлайн с доставкой. При этом необходимо учитывать на сайте аптеки требования к цифровой доступности.</p> <p>Предусмотреть наличие на сайте информации о режиме работы аптеки.</p>

## ПОКУПКА ТОВАРОВ И ПРОДУКТОВ

Приказ Минпромторга России от 18.12.2015 № 4146 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи»

Приказ Минпромторга России от 23.12.2020 № 4608 «Об утверждении рекомендаций по оценке доступности для инвалидов объектов и услуг торговли, общественного питания и бытового обслуживания»

### ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА

#### **Общие положения:**

Ответственный за оказание помощи инвалидам (например, работник торгового зала):

предлагает помощь в сопровождении на объекте;

помогает найти, достать товар, а также оказывает помощь на кассе, в том числе на кассе самообслуживания.

#### **Доставка товара:**

Рекомендуется обеспечить возможность заказа из магазина товара онлайн с доставкой. При этом учитывать на сайте, а также в мобильном приложении магазина требования к цифровой доступности.



**Помощь:** предложите помощь в сопровождении по магазину. По запросу помогите достать товар с верхних или нижних полок. Проводите до нужного отдела, следуя впереди. По запросу помогите в транспортировке покупок до кассы. Не перемещайте кресло-коляску / костыли без согласования с посетителем

**Покупка:** озвучьте итоговую сумму покупки. При необходимости поднесите терминал ближе для оплаты покупки



**Помощь:** для привлечения внимания (при необходимости) коснитесь плеча или руки и уточните потребность в помощи. Предложите помощь в сопровождении по магазину или проводите до необходимого отдела / кассы.

Опишите расположение продуктов на полке, их цену, срок годности. Прочитайте вслух информацию с упаковки.

**Покупка:** озвучьте итоговую сумму покупки. При наличном расчете озвучивайте вслух принимаемые и передаваемые купюры. Все действия сопровождаются комментариями



**Помощь:** установите зрительный контакт. Говорите четко, лицом к собеседнику. Для уточнения сложных вопросов (акции, характеристики товара) используйте письменные заметки (блокнот, планшет) или простые жесты. Убедитесь, что покупатель увидел и понял информацию о спецпредложениях или изменениях в ассортименте.

**Покупка:** при наличном расчете принимаемые денежные купюры держите в поле зрения покупателя. При необходимости сумма покупки на кассовом терминале должна быть доступна для визуализации покупателя



**Помощь:** используйте простой язык, короткие понятные фразы. Задавайте вопросы, требующие коротких ответов («Ищете молоко или хлеб?»). Спокойно и терпеливо помогите сориентироваться в расположении отделов. При необходимости сопроводите по маршруту.

**Покупка:** озвучьте итоговую сумму покупки. Окажите помощь при затруднениях в способе оплаты.

## СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО АДАПТАЦИИ МАГАЗИНА

<b>Планировка магазина</b>	<p>Обеспечить ширину проходов между стеллажами для свободного проезда и разворота кресла-коляски.</p> <p>По возможности следует установить автоматические раздвижные двери, минимизировать пороги.</p>
<b>Кассовая зона</b>	<p>Обеспечить установку кассы самообслуживания с низкой столешницей, доступную для использования на кресле-коляске. На обычной кассе обеспечить низкую стойку для выкладки товаров в корзину.</p> <p>Следует обеспечить доступность средств масштабирования интерфейса терминалов самообслуживания.</p>
<b>Размещение и информация о товаре</b>	<p>Разместить товары повседневного спроса в зоне прямой досягаемости.</p> <p>Название и ценники товара напишите крупным контрастным шрифтом.</p> <p>Разместить аппараты для считывания штрих-кода товара и озвучкой его ценника.</p>
<b>Зона ожидания</b>	<p>Необходимо предусмотреть места, оборудованные креслами с подлокотниками и опорой для спины</p>
<b>Цифровая доступность</b>	<p>Рекомендуется обеспечить возможность заказа из магазина товара онлайн с доставкой. При этом учитывать на сайте, а также в мобильном приложении магазина требования к цифровой доступности для инвалидов с различными ограничениями жизнедеятельности</p>

## ТРУДОУСТРОЙСТВО ИНВАЛИДОВ

### **Статья 20 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»**

Инвалидам предоставляются гарантии трудовой занятости путем проведения специальных мероприятий, способствующих повышению их конкурентоспособности на рынке труда:

организации сопровождаемой трудовой деятельности инвалидов (трудовой деятельности инвалидов трудоспособного возраста, в том числе на специальных рабочих местах, осуществляемой с помощью других лиц);

предоставления инвалидам мер государственной поддержки в сфере занятости населения в соответствии с законодательством о занятости населения.

По вопросу трудоустройства инвалиду необходимо обратиться в центр занятости населения. Для обеспечения специальных условий труда необходимо предоставить индивидуальную программу реабилитации и абилитации инвалида (ИПРА)

### **ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА**

#### **Общие положения:**

Инвалид имеет право на получение пособия по безработице; информацию о доступных вакансиях; бесплатные консультации по профессиональной ориентации; приоритетное прохождение профессиональной переподготовки; трудоустройство по квоте; оказание финансовой помощи при открытии собственного дела

Сотрудник: предлагает помощь в сопровождении, передвижении на объекте; информирует о подходящих для инвалида адаптивных решениях для трудоустройства. Подходящей считается работа, которая соответствует рекомендациям ИПРА, учитывает профессиональную подготовку, принимает во внимание опыт предыдущей работы, соответствует состоянию здоровья, обеспечивает транспортную доступность

#### **Заполнение документов:**

Помощь сотрудника (консультанта) в заполнении полей, объяснении смысла пунктов, внесении данных со слов клиента (при нарушениях функций зрения, верхних конечностей, когнитивных).



**Помощь:** предложите помощь в сопровождении к сотруднику для консультирования. Прием должен быть организован в помещении со свободным доступом к столу для рассмотрения/заполнения документов. При нарушении функций верхних конечностей оказать помощь в заполнении документов со слов клиента

**Консультирование:** при отсутствии речевых нарушений консультирование проводится в обычном рабочем режиме. Следует воздержаться от эмоциональных комментариев, назидательного тона



**Помощь:** подойдя, четко назовите свою должность и имя. Предложите помощь в сопровождении. Все действия сопровождайте комментариями, спокойно и не громко. При рассмотрении документов зачитывайте вслух. Если даже есть помощник, обращайтесь непосредственно к клиенту и уточняйте у него наличие документов, опыт работы и профессиональные предпочтения

**Консультирование:** при наличии вакансий они зачитываются вслух, при их отсутствии даются разъяснения о постановке на учет, дальнейших действиях



**Помощь:** установите зрительный контакт, провести в зону действия индукционной петли (при пользовании слуховым аппаратом) для дальнейшего консультирования. Если ТСР отсутствует дублируйте информацию при помощи письменных сообщений (в блокноте, планшете, мобильном телефоне)

**Консультирование:** если инвалид пользуется ТСР консультирование проводится в формате обычной беседы. При отсутствии ТСР - звуковая информация дублируется письменно, также можно воспользоваться сурдопереводчиком



**Помощь:** используйте простой язык, короткие понятные фразы. Терпеливо помогите сориентироваться в расположении кабинетов или действий для получения электронного номера для ожидания очереди. При необходимости сопроводите по маршруту.

**Консультирование:** при наличии вакансии разъясните условия и порядок дальнейших действий в краткой и доступной форме

## СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО АДАПТАЦИИ ЦЕНТРА ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ПРИ ТРУДОУСТРОЙСТВЕ ИНВАЛИДА

<b>Зона обслуживания</b>	<p>Обеспечить в зоне консультирования / информирования размещение индукционной петли для слабослышащих посетителей.</p> <p>Установить окно / стойку с низкой столешницей, доступную для использования на кресле-коляске.</p>
<b>Информационное сопровождение</b>	<p>Разместить информационные стенды с материалами, напечатанными крупным шрифтом. Брошюры и памятки, адаптированные для людей с когнитивными нарушениями (с пиктограммами, инфографикой).</p> <p>Установить информационное табло электронной очереди с визуальным и голосовым оповещением.</p>
<b>Терминалы и инфокиоски</b>	<p>Установить заниженные терминалы, инфокиоски, доступные для посетителей с различными ограничениями жизнедеятельности</p>
<b>Зона ожидания</b>	<p>Необходимо предусмотреть места, оборудованные креслами с подлокотниками и опорой для спины</p>
<b>Цифровая доступность</b>	<p>Необходимо учитывать на сайте, в мобильном приложении требования к цифровой доступности для инвалидов с различными ограничениями жизнедеятельности.</p> <p>В том числе необходимо обеспечить доступность компьютеров, предназначенных для прохождения профориентационного тестирования и пр.</p>

## ПОСЕЩЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Методические рекомендации по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях (утв. Банком России 26.04.2019 № 12-МР)

Информационное письмо Банка России от 12.05.2017 № ИН-03-59/20 «О рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения»

### ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА

#### **Общие положения:**

Ответственный за оказание помощи инвалидам (администратор зала банка):

предлагает помощь в сопровождении, передвижении на объекте;

информирует о подходящих для инвалида адаптивных решениях для комфортного перемещения по объекту, обслуживания и самообслуживания (о наличии тактильных напольных и настенных указателей и табличек, усилителей звука (индукционных петель), звуковой информации в залах обслуживания, специальных мест для обслуживания, расположении адаптированных банкоматов и т.д.), а также о наличии ассистивных технологий и устройств.

Осуществление приоритетного обслуживания в отделениях.

Для работников контакт-центров, онлайн-чатов и онлайн-видеоконсультаций предусмотреть наличие сценариев разговора (скриптов), обеспечивающих корректное общение.

#### **Заполнение документов:**

Помощь сотрудника (оператора, консультанта) в заполнении полей, объяснении смысла пунктов, внесении данных со слов клиента (при нарушении функций зрения, верхних конечностей, когнитивных).



**Помощь:** подойдя, четко представьтесь, предложите проводить до нужного места. Озвучивайте вслух всю необходимую информацию.

**Заполнение документов:** помогите заполнить документы. Прочитайте вслух информацию, которую необходимо подписать. Возможно факсимильное воспроизведение собственноручной подписи при наличии соответствующих документов.



**Помощь:** при общении говорите четко, но не кричите. Используйте письменные заметки (блокнот, планшет, мобильный телефон) для уточнения сложных вопросов; видеозвонки с сурдопереводчиком или приложения для мгновенного обмена текстовыми сообщениями.

**Заполнение документов:** при возникновении вопросов, требующих уточнения, при заполнении документов используйте письменные принадлежности (блокнот или планшет). Предоставьте для удобства пример заполненной формы или краткую инструкцию по заполнению документов



**Помощь:** проводите посетителя к необходимому отделу, адаптированным по высоте стойке обслуживания или банкомату. При общении располагайтесь напротив лица собеседника. Предоставьте возможность использовать портативный терминал для подписи или оформите документы за стойкой с низкой столешницей.

**Заполнение документов:** при нарушении функций верхних конечностей помогите в заполнении документов со слов клиента. Перепроверьте записанную информацию.



**Помощь:** говорите спокойно, используйте простые и короткие фразы. Задавайте конкретные вопросы. Возможно визуальное дублирование информации при помощи пиктограмм, фотографий. Дайте время на обдумывание и принятие решения. Изложите необходимую информацию для клиента в письменном виде.

**Заполнение документов:** изложите кратко и ясно необходимую для заполнения информацию, предложите пример заполненной формы или инструкцию.

## СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО АДАПТАЦИИ БАНКА

<b>Навигация</b>	Установить тактильную напольную плитку, контрастные и крупные указатели, голосовые информаторы.
<b>Зона обслуживания</b>	<p>Установить минимум одну стойку обслуживания с низкой столешницей (высота не более 0,8 – 0,85 м) и свободным пространством для подъезда кресла-коляски (ширина и высота проема для ног: не менее 0,75 м, глубина - не менее 0,5 м).</p> <p>Обеспечить звуковое и визуальное дублирование информации о вызове посетителя к месту обслуживания.</p> <p>В зоне стоек (окон обслуживания) разместить индукционную петлю.</p>
<b>Банкоматы и терминалы</b>	Установить часть устройств на высоте 0,85 - 1,1 м от уровня пола, с озвучкой действий, тактильными кнопками, возможностью подключения наушников. Обеспечить возможность увеличения шрифта текста.
<b>Зона ожидания</b>	Предусмотреть места, оборудованные креслами с подлокотниками и опорой для спины
<b>Цифровая доступность</b>	<p>Рекомендуется обеспечить возможность заказа некоторых банковских документов онлайн. При этом учитывать на сайте, а также в мобильном приложении банка требования к цифровой доступности.</p> <p>Предусмотреть наличие на сайте информации о режиме работы банкоматов, а также инструкций по использованию банкоматов, адаптированных под потребности инвалидов.</p>

## ПОСЕЩЕНИЕ СПОРТИВНЫХ КОМПЛЕКСОВ (СПОРТИВНЫЙ ЗАЛ / БАССЕЙН)

Приказ Минспорта России от 24.08.2015 № 825 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи»

Приказ Минспорта России № 787, Минтруда России № 791, Минпромторга России № 4260 от 08.11.2023 «Об утверждении Методических рекомендаций «Обеспечение соблюдения требований доступности при предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения»

### ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА



**Важно:** Обеспечьте возможность для посетителя спортзала заранее проинформировать удобным способом (по телефону / заполнение электронной формы) о посещении объекта путем размещения информации об ответственных лицах на сайте/приложении, наличии адаптированных тренажеров, раздевалок, душевых и т.д.

По возможности разместите фото, видео оборудования объекта или создайте виртуальный тур.

**Сопровождение:** окажите помощь в преодолении физических барьеров и организации перемещения по территории спортивного комплекса, уточняя и согласуя свои действия с посетителем. Заранее проверьте и обеспечьте доступность всех запланированных маршрутов посетителя.



Проконсультируйте по вопросам использования адаптированного оборудования и инвентаря, помогите разместиться на специализированных тренажерах и обеспечить правильное положение тела. Отдельное внимание уделите помощи в использовании душевых кабин и раздевалок, оборудованных поручнями, откидными скамьями и другими вспомогательными средствами.

Необходимо проинформировать весь персонал спортивного комплекса о правилах эвакуации и оказания помощи в случае чрезвычайной ситуации данной категории посетителей.



**Сопровождение:** окажите помощь по ориентированию и сопровождению на территории комплекса. Детально опишите маршрут движения, обращая внимание на ключевые тактильные ориентиры, звуковые сигналы и изменения покрытия пола, расположение и планировку ключевых зон (раздевалок, душевых, туалетов, бассейна, тренажерных залов, зон отдыха).

Проведите инструктаж по безопасному использованию каждого вида оборудования с тактильными приемами. Объясните принцип работы замков шкафчиков, правила пользования душевыми кабинами, порядок хранения личных вещей. Подробно объясните правила техники безопасности при нахождении в зале и вблизи бассейна.



**Сопровождение:** при сопровождении используйте альтернативные методы общения: визуальное внимание, четкие общепринятые жесты, письменные заметки на бумаге / электронном устройстве.

Также для ознакомления с правилами и территорией используйте визуальные средства: схемы и планы этажей с выделением ключевых точек (путь к раздевалке, бассейну или выходу).

Предоставьте для изучения подробные текстовые инструкции, инфографику по технике безопасности и правилам использования спортивного оборудования. Все объяснения сопровождайте визуальными действиями (указанием направления, демонстрацией предметов).



**Сопровождение:** при общении используйте спокойный и доброжелательный тон, простые и конкретные формулировки и визуальную поддержку.

Проводите знакомство посетителя с пространством спортивного комплекса поэтапно, без спешки, используйте визуальные маршруты (наглядные схемы, пиктограммы, фотографии) для объяснения последовательности действий: путь в раздевалку, порядок пользования шкафчиком, правила в душевой.

Все инструкции по технике безопасности и использованию оборудования предоставляются в упрощенной, наглядной форме, повторяются и закрепляются на практике.

## СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО АДАПТАЦИИ СПОРТИВНОГО КОМПЛЕКСА

<b>Раздевалки, душевые</b>	Оборудовать просторный индивидуальный шкаф для размещения ТСР. Вокруг скамьи в раздевалке следует обеспечить свободное пространство для подъезда кресла-коляски. Просторные душевые кабины с нескользким полом и поддоном без порога с открыванием двери наружу; оборудована переносным или закрепленным на стене складным сиденьем, ручным душем, настенными поручнями. Установить раковину с местом для подъезда кресла-коляски. Обеспечить наличие кнопки вызова помощи.
<b>Спортивный тренажерный зал</b>	Установить специализированные тренажеры для тренировки сидя, обеспечив свободное пространство вокруг тренажеров для маневра кресла-коляски. Дополнительно необходимо наличие адаптивного инвентаря: эспандеры, мячи с тактильными метками, утяжелители на липучках. Разместить таблички с инструкциями по использованию тренажеров
<b>Бассейн</b>	<p>Следует установить пологую лестницу в мелкой части ванны бассейна или устройство стационарного подъемника для перемещения инвалидов в бассейн / применение мобильного подъемного устройства.</p> <p>Необходимо обеспечить ширину обходной дорожки вокруг бассейна, используемого инвалидами, допускается от 1,5 до 2 м при устройстве разъездов для кресел-колясок размером 2,9 x 2 м или организации движения в одном направлении. Это предотвратит соскальзывания колес кресла-коляски, падения. Разместите контрастную полосу по всему периметру края чаши бассейна.</p>
<b>Персонал и сервис</b>	Обеспечить наличие в штате инструкторов, прошедших обучение по адаптивной физкультуре, возможность проведения персональных вводных инструктажей по ориентированию в зале.

## ПОСЕЩЕНИЕ КОНЦЕРТНЫХ ПЛОЩАДОК (ТЕАТРАЛЬНЫЕ / КОНЦЕРТНЫЕ ЗАЛЫ)

Приказ Минкультуры России от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»

Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»

Приказ Минкультуры России от 27.06.2018 № 1017 «Об утверждении Правил осуществления демонстраторами фильмов показа субтитрированных и тифлокомментированных полнометражных национальных фильмов, созданных в художественной или анимационной форме и Правил обеспечения условий доступности для инвалидов кинозалов, а также о внесении изменения в Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ, утвержденный приказом Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800»

### ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА



**Важно:** Обеспечьте возможность для посетителя театра, кинотеатра заранее проинформировать удобным способом (по телефону / заполнение электронной формы) о посещении объекта путем размещения информации об ответственных лицах на сайте/приложении, наличии в зале тифлокомментария, бегущей строки и других устройств. По возможности разместите фото, видео оборудования объекта или создайте виртуальный тур.



**Сопровождение:** окажите помощь по ориентированию в здании театра/концертного зала. Описывайте детально маршрут движения до зрительного зала, гардероба, туалета и буфета, акцентируя внимание на ориентирах: лестницах, дверных проемах, изменении покрытия пола. Проводите до данных ключевых зон.

**Перед началом спектакля / во время антракта:** опишите планировку сцены, костюмы персонажей и ключевые сценографические элементы. При наличии технической возможности предоставьте услугу тифлокомментирования. Такие возможности имеются во многих учреждениях культуры



**Сопровождение:** предложите помощь в сопровождении по объекту; при общении используйте жесты или письменные заметки на планшете / бумаге.

Предоставьте план зала и здания в визуальной форме. При наличии помогите подключиться к системе с бегущей строкой для отображения текста спектакля или предоставьте устройство с синхронным выводом субтитров. Все пояснения о правилах посещения, программе, продолжительности мероприятия дублируйте в письменном виде.



**Сопровождение:** окажите помощь в преодолении физических барьеров, организации перемещения, заранее активируя подъемные устройства и убрав возможные препятствия на пути.

Проводите до специально оборудованного места в зрительном зале (с удобным подходом и возможностью размещения кресла-коляски), а также до необходимых зон: гардероба (помощь при сдаче верхней одежды), доступного туалета, буфета.

Весь персонал проинформируйте о правилах эвакуации и оказания помощи в случае чрезвычайной ситуации данной категории посетителей



**Сопровождение:** при общении используйте спокойный и доброжелательный тон, простые и конкретные формулировки и визуальную поддержку.

Если человек отводит взгляд, не настаивайте на контакте глаз, это может вызвать дополнительное беспокойство, боковым зрением человек также воспринимает информацию. Обеспечьте возможность для посетителя проинформировать о необходимой ему помощи.

Заранее спокойно предупредите об особенностях мероприятия (неожиданных, громких звуках, сценах). Укажите на местонахождение туалетных комнат и зон для сенсорной разгрузки (специальная комната или просто тихое место). При необходимости, проводите до места несколько раз

## СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО АДАПТАЦИИ КОНЦЕРТНЫХ ПЛОЩАДОК, ТЕАТРОВ, КИНОТЕАТРОВ

<b>Навигация и входная группа</b>	<p>Установить на пути от входа до зрительного зала (при необходимости преодоления препятствий) пандусов / лифтов / автоматических раздвижных дверей, минимизированных порогов или их отсутствие. Обеспечить наличие контрастных указателей, стрелок, вывесок, табло, номеров этажей, залов.</p> <p>Звуковое информирование о начале мероприятия.</p> <p>Следует обеспечить наличие инфокиосков с афишей мероприятий, их описанием, а также стационарных терминалов для покупки билетов.</p>
<b>Зрительный зал</b>	<p>Установить места для размещения кресел-колясок или специально адаптированных мест, в том числе места для сопровождающего лица.</p> <p>По возможности обеспечить наличие бегущей строки, тифлокомментария и субтитров для ключевых мероприятий. Разместить места для слабослышащих в зоне действия индукционной петли. При наличии обеспечить слуховыми аппаратами с индукционной петлей, устройствами для тифлокомментирования и субтитров.</p>
<b>Зона отдыха</b>	<p>Предусмотреть места, оборудованные креслами с подлокотниками и опорой для спины, а также комнату сенсорной разгрузки или место, где отсутствуют громкие звуки (при наличии)</p>
<b>Сайт</b>	<p>Разместить информацию о доступности зрительных залов, в том числе о наличии специальных технических средств для лиц с нарушениями слуха / зрения.</p> <p>Адаптировать сайт или приложение с учетом требований цифровой доступности</p>

## ПОСЕЩЕНИЕ МУЗЕЙНЫХ КОМПЛЕКСОВ, ВЫСТАВОЧНЫХ ЗАЛОВ

Приказ Минкультуры России от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»

Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»

Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 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»

### ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА



**Важно:** Обеспечьте возможность для посетителя музейного комплекса заранее проинформировать удобным способом (по телефону / заполнение электронной формы) о посещении объекта путем размещения информации об ответственных лицах на сайте/приложении, наличии тактильных экспонатов, аудио- или видео-гида, адаптированных экскурсии для лиц с нарушением слуха или зрения. По возможности разместите фото, видео оборудования объекта или создайте виртуальный тур.



**Сопровождение:** окажите помощь по ориентированию на входной группе (гардероб, уборные) и в музейном пространстве, детально описывая маршрут и планировку залов. Предоставьте доступ к специальным возможностям музея: тактильным копиям экспонатов, аудиогиду, рельефным планам этажей.

Основная помощь заключается в подробном устном описании экспонатов, их формы, размера, материала и исторического контекста.

При наличии технической возможности предоставьте услугу тифлокомментирования к постоянным экспозициям и временным выставкам. Это позволит посетителю составить целостное впечатление о выставке и получить полноценный доступ к культурным ценностям.

**Сопровождение:** окажите помощь по обеспечению физической доступности на протяжении музейного маршрута.



Проинформируйте о доступности интерактивных экспонатов, высоте витрин и возможности их комфортного просмотра (при необходимости окажите помощь при взаимодействии с ними), о расположении и оснащении зон отдыха, доступных туалетных комнат и пунктов питания. При наличии технических возможностей предложите воспользоваться сменной креслом-коляской.

Весь персонал необходимо проинформировать о правилах эвакуации и оказания помощи в случае чрезвычайной ситуации данной категории посетителей.

**Сопровождение:** при общении используйте визуальные средства, жесты, письменные сообщения; уточните предпочтительный формат получения информации. Обеспечьте возможность использования услуг сурдопереводчика. Предоставьте подробные текстовые материалы, планы экспозиции и программы мероприятий, печатные версии экскурсионного текста.



При наличии технических возможностей предоставьте видеогид с субтитрами или приложения с функцией трансляции текста в реальном времени.

**Сопровождение:** при общении используйте спокойный и доброжелательный тон, простые и конкретные формулировки и визуальную поддержку.



Окажите помощь по ориентированию в непривычном пространстве, объясните правила поведения в музее в доступной форме.

Сотруднику следует обращать внимание на наиболее интересные и понятные экспонаты, предлагая укороченный маршрут или тихую зону для отдыха, чтобы избежать сенсорной перегрузки.

## СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО АДАПТАЦИИ МУЗЕЙНОГО КОМПЛЕКСА, ВЫСТАВОЧНЫХ ЗАЛОВ

<b>Выставочный зал</b>	<p>Следует обеспечить наличие сменной кресла-коляски, тактильных экспонатов, рельефно-графических изображений, тактильных мнемосхем.</p> <p>Следует располагать выставочные витрины на высоте, доступной для посетителя на кресле-коляске</p> <p>Обеспечить наличие письменной информации об экспонатах, исторической справки, а также наличие указателей, стрелок, табличек.</p> <p>Следует обеспечить наличие технических устройств: аудиогuida, видеогuida.</p> <p>Обозначить потенциально тревожные зоны (темные залы, громкие инсталляции).</p>
<b>Зона отдыха</b>	<p>Предусмотреть места, оборудованные креслами с подлокотниками и опорой для спины, а также комнату сенсорной разгрузки или место, где отсутствуют громкие звуки (при наличии)</p>
<b>Сайт</b>	<p>Разместить на сайте информацию о доступности музея, выставочных залов, наличии тактильных экспонатов, в том числе о наличии специальных технических средств для лиц с нарушениями слуха или зрения.</p> <p>Адаптировать сайт или приложение музея с учетом требований цифровой доступности. Следует обеспечить возможность предварительного виртуального тура по музею.</p>

## ПОСЕЩЕНИЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА

### **Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»**

Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги предусматривает требования к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов и (или) информации, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов (статья 14)

Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

### **ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА**

**Сопровождение:** предложите помощь по сопровождению до необходимого окна или к терминалу, особенно при большом скоплении людей.

**Заполнение бланков, заявлений, форм:** со стороны сотрудников зала, оператора оказывается помощь в заполнении документов, объяснении смысла пунктов, внесении данных со слов клиента (при нарушении зрения, функций верхних конечностей, когнитивных нарушениях).

**Работа с терминалами, банкоматами:** окажите физическую помощь или устное сопровождение при использовании устройства (ввод пин-кода, выбор операции) для человека с нарушением зрения или функций верхних конечностей.

**Объяснение сложных тарифов, условий, процедур:** упрощенное и четкое разъяснение сотрудником информации, возможно с использованием письменных заметок для людей с нарушениями слуха, когнитивными нарушениями

## ТРЕБОВАНИЯ ПО АДАПТАЦИИ ЗДАНИЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА

<b>Информирование и терминалы</b>	<p>Разместить информационные стенды с материалами, напечатанными крупным шрифтом. Брошюры и памятки, адаптированные для людей с когнитивными нарушениями (с пиктограммами, инфографикой).</p> <p>Установить информационное табло электронной очереди с визуальным и голосовым оповещением</p>
<b>Зона обслуживания</b>	<p>Следует установить стойку обслуживания с низкой столешницей (высота не более 0,8 – 0,85 м) и свободным пространством для подъезда кресла-коляски (ширина и высота проема для ног: не менее 0,75 м, глубина - не менее 0,5 м).</p> <p>Обеспечить звуковое и визуальное дублирование информации о вызове посетителя к месту обслуживания.</p> <p>В зоне стоек (окон обслуживания) разместить индукционную петлю.</p>
<b>Зона отдыха</b>	<p>Следует предусмотреть места, оборудованные креслами с подлокотниками и опорой для спины.</p>
<b>Сайт</b>	<p>Необходимо адаптировать сайт и приложение с учетом требований цифровой доступности для инвалидов с различными ограничениями жизнедеятельности</p>

## ПОСЕЩЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ДЛЯ ПРИЗНАНИЯ НУЖДАЮЩИМСЯ В СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

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

### **Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»**

Гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существуют обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности (статья 15)

### ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА

При предоставлении социальных услуг в полустационарной форме или в стационарной форме должны быть обеспечены:

- возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории организации социального обслуживания, а также при пользовании услугами, предоставляемыми такой организацией
- возможность для самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри такой организации (в т.ч. для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации
- дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории такой организации, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак-проводников
- дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика
- оказание иных видов посторонней помощи

## ПЕРЕДВИЖЕНИЕ НА ТРАНСПОРТЕ

Приказ Минтранса России от 24.02.2025 № 59 «Об определении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, железнодорожных вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых на железнодорожных вокзалах и в поездах дальнего следования услуг»

Приказ Минтранса России от 15.02.2016 № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах»

Приказ Минтранса России от 20.09.2021 № 321 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов объектов транспортной инфраструктуры и услуг автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта, а также оказания им при этом необходимой помощи»

### ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА ПРИ ОКАЗАНИИ ПОМОЩИ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

**Сопровождение:** ответственный сотрудник железнодорожного вокзала оказывает комплексное сопровождение: встреча пассажиров на вокзале, помощь при перемещении по вокзалу (кассовые залы, залы ожидания, платформы), содействие в оформлении билетов, пользовании камерой хранения и получении других услуг, предоставление временного места ожидания, а также обеспечение креслом-коляской, иными техническими средствами, входящих в бесплатный комплекс услуг.

Также оказывается помощь при посадке и высадке из вагона, а также при перемещении ручной клади и багажа в пределах установленных нормативов.

**Важно:** пассажирам с инвалидностью информация о процедурах, правилах перевозки и доступности предоставляется по телефонам Центра содействия мобильности, электронной почте или путем оформления заявки на сайте. Также доступно бронирование специализированных мест для пассажиров с инвалидностью в поездах дальнего следования.

## ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА ПРИ ОКАЗАНИИ ПОМОЩИ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

### Сопровождение:

Ответственный сотрудник оказывает помощь при регистрации на рейс и оформлении багажа, организует приоритетное прохождение досмотра для пассажира с техническими средствами реабилитации и обеспечивает сопровождение до воздушного судна с помощью специального оборудования.

После посадки на борт сотрудник координирует передачу информации бортпроводникам об особых потребностях пассажира, помогает с размещением в салоне и информирует о доступных средствах безопасности в доступном формате.

После прибытия в пункт назначения ответственный сотрудник встречает пассажира на борту воздушного судна, помогает с высадкой и сопровождением в терминал, организует получение багажа и технических средств реабилитации, обеспечивает сопровождение до места передачи встречающим лицам или до зоны дальнейшего следования.

## ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА ПРИ ОКАЗАНИИ ПОМОЩИ НА ГОРОДСКОМ НАЗЕМНОМ ТРАНСПОРТЕ



Водитель обеспечивает полную остановку транспорта и выдерживает паузу для безопасной посадки и высадки. Водитель объявляет номер маршрута и направление движения при открытии дверей (при отсутствии системы автоматического звукового информирования). Кондуктор помогает определить нужную остановку, сопровождает до места в салоне, информирует о приближении к пункту высадки; при выходе помогает безопасно сойти с транспорта, сориентироваться на местности.



Водитель обеспечивает подъезд к остановке максимально близко к бордюроному камню. При необходимости водитель активирует откидную площадку (аппарель), оказывает помощь при заезде в салон и фиксации кресла-коляски на специально отведенном месте. Водитель обеспечивает безопасный съезд с транспорта при высадке пассажира.

Кондуктор оказывает содействие в размещении пассажира, предоставляет информацию о доступных остановках и помогает спланировать пересадку.

## ПОСЕЩЕНИЕ ТУРИСТСКИХ МАРШРУТОВ, ПУТЕШЕСТВИЯ

### Общие рекомендации по организации доступных туристских туров

1. Для организации доступных туров требуется комплексный подход. На этапе проектирования и разработки тура следует провести аудит доступности всей инфраструктуры (транспорт, размещение, питание, достопримечательности) для разных категорий инвалидности. Заключить договоры с поставщиками услуг, гарантирующие обеспечение доступности инфраструктуры и услуг. Разработать адаптированные экскурсионные программы учитывающие ограничения жизнедеятельности туристов с инвалидностью (тактильные модели, сурдоперевод, упрощенные материалы, гибкие маршруты).
2. Этап продаж и информирования должен быть направлен на максимальную прозрачность и доступность информации. На сайте и в офисе следует разместить отдельный раздел с описанием доступности для каждой категории инвалидности, включающий примеры, описания и визуальные материалы. Персонал должен быть обучен консультированию туристов с инвалидностью, учитывая особенности маршрутов и предлагая индивидуальную поддержку. Следует обеспечить возможность заблаговременно заказать дополнительные услуги (аренда ТСР, сопровождение гидом-ассистентом) при бронировании.
3. Этап реализации тура предполагает создание механизма оперативного реагирования на возможные трудности. Назначается ответственный координатор на маршруте для решения проблем, связанных с оказанием помощи туристам с инвалидностью. Решающим является проведение инструктажа для гидов и водителей по правилам взаимодействия с людьми с различными категориями инвалидности.
4. Заключительный этап включает сбор обратной связи от туристов с инвалидностью, используя доступные формы. Анализ полученных сведений должен быть направлен на корректировку туристского продукта, улучшение качества оказываемых услуг.

## ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА



**Сопровождение:** обеспечьте сопровождение, описывая заранее маршрут и препятствия, предлагает помощь в передвижении.

Следует предоставлять информацию в аудиоформате.

Экскурсии должны сопровождаться подробным описанием объектов.

На объектах культурного наследия предоставляется доступ к тактильным моделям и возможность тактильного осмотра, где это необходимо.



**Сопровождение:** при общении используйте жесты, четкую артикуляцию, письменные заметки или приложения для переводов, предоставляет текстовые материалы и субтитры к видео.

При необходимости привлекается сурдопереводчик.

Гиды на экскурсиях используют наглядные материалы и заранее подготовленные схемы.



**Сопровождение:** окажите помощь в передвижении, проинформируйте о расположении доступных входов / выходов и туалетных комнат.

Следует предоставить транспорт, оснащенный подъемными устройствами / откидными площадками (аппарелями) и фиксаторами кресел-колясок.



**Сопровождение:** используйте простые формулировки, визуальные подсказки (пиктограммы, картинки).

Программа экскурсий составляется с учетом сенсорных нагрузок, с включением перерывов и тихих зон.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В современных условиях далеко не все архитектурные, информационные барьеры могут быть устранены мгновенно. Однако это не должно становиться непреодолимым препятствием для людей с инвалидностью. В такой ситуации именно грамотное и проактивное оказание ситуационной помощи со стороны персонала становится ключевым компенсирующим механизмом, позволяющим соблюсти баланс между потребностью инвалида и обеспечением доступности услуг там, где физическая среда пока остается неидеальной.

Оказание ситуационной помощи людям с инвалидностью – это не просто технический алгоритм действий, а проявление профессиональной компетентности, человеческой чуткости и уважения к достоинству каждого посетителя. Данное учебно-методическое пособие разработано с целью формирования у персонала не только практических навыков, но и правильного психологического подхода.

Внедрение изложенных в пособии принципов позволит повысить качество обслуживания, создать комфортную среду для всех посетителей, а также будет способствовать формированию инклюзивной культуры в организации. Помощь перестанет быть исключительной ситуацией и станет естественной частью взаимодействия с посетителями с инвалидностью.

Ключевой вывод заключается в том, что «идеальных» решений не существует. Успешность помощи определяется ее адресным, тактичным и ненавязчивым характером. Персонал должен руководствоваться принципом «помоги, но не навреди», который в данном контексте включает уважение личного пространства и самостоятельности человека. Главным ориентиром всегда должны быть личные предпочтения самого человека.

Таким образом, готовность персонала к эффективному, грамотному взаимодействию и оказанию ситуационной помощи – это значительный шаг к построению общества, открытого и дружелюбного для каждого.

## ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

### **1. При первом контакте с посетителем с инвалидностью действия работника должны быть основаны на:**

- а) его предположениях о том, какая помощь посетителю нужна;
- б) предложении помощи, сформулированном вежливо и тактично;
- в) желании сразу взять его под руку и проводить до места;
- г) ожидании, что посетитель самостоятельно попросит о помощи, если она ему потребуется.

### **2. При сопровождении незрячего посетителя работнику следует:**

- а) крепко взять посетителя под руку и вести впереди себя;
- б) предложить посетителю взять его под руку и идти на полшага впереди, описывая препятствия;
- в) идти сзади и подсказывать направление голосом («левее, правее»);
- г) молча вести посетителя, так как комментарии могут его отвлекать.

### **3. Каким образом работнику следует привлечь внимание слабослышащего посетителя?**

- а) громко говорить посетителю прямо в ухо;
- б) легко и аккуратно коснуться его плеча или руки;
- в) махать руками перед лицом посетителя;
- г) резко хлопнуть в ладоши.

## ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

**4. К какому виду барьеров относится некомпетентное оказание помощи со стороны работников?**

- а) физический барьер;
- б) информационный барьер;
- в) организационный барьер;
- г) нет верного варианта ответа.

**5. Какой этический принцип является главным при оказании ситуационной помощи?**

- а) максимальная опека и забота;
- б) уважение достоинства и самостоятельности человека;
- в) соблюдение исключительно инструкций и регламентов;
- г) нет верного варианта ответа.

**6. Что из перечисленного должно быть отражено во внутренних локальных документах учреждения для организации помощи инвалидам?**

- а) список всех сотрудников, прошедших обучение;
- б) маршруты движения по зданию для инвалидов и маломобильных групп населения;
- в) расположение и описание зон оказания ситуационной помощи;
- г) все вышеперечисленное.

## ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

**7. Какой формат обучения считается наиболее эффективным для отработки навыков оказания ситуационной помощи?**

- а) заочный онлайн-курс с тестом;
- б) инструктаж в формате лекции;
- в) тренинг с практическими упражнениями и разбором кейсов;
- г) рассылка памяток по электронной почте.

**8. Если работник не уверен, как правильно помочь человеку с конкретным видом ограничения жизнедеятельности, его правильные действия следующие:**

- а) действовать интуитивно, чтобы не показывать неуверенность;
- б) вежливо извиниться, сообщить, что он уточнит информацию, и обратиться к более опытному коллеге или ответственному лицу;
- в) посоветовать человеку обратиться за помощью в другое место;
- г) нет верного варианта ответа.

**9. Согласно этическим принципам ситуационная помощь человеку с инвалидностью со стороны работника должна быть:**

- а) незаметной для окружающих;
- б) профессиональной, тактичной и направленной на преодоление конкретного барьера здесь и сейчас;
- в) максимально полной, освобождающей человека от любых действий;
- г) оказанной только по его настоятельной просьбе.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ЗАНЯТИЙ, ИНСТРУКТИРОВАНИЯ РАБОТНИКОВ

Материал учебно-методического пособия носит практикоориентированный характер и может быть представлен как на лекциях, так и на практических занятиях для слушателей курсов или при инструктировании работников.

Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний по тематике, в умении аргументировано излагать научный материал, в формировании профессионального кругозора и общей культуры этического взаимодействия. При этом лекция может быть разнообразной по форме: информационной, лекции-беседе, лекции-дискуссии, лекции-визуализации, лекции-диалоге, лекции-консультации, лекции с заранее запланированными ошибками, лекции с разбором конкретных ситуаций.

С целью стимулирования самостоятельного мышления используются различные активные методики обучения: кейсы, проблемные ситуации, задания «закончить предложение», тесты, интерактивный опрос, деловая игра. После изучения наглядных карточек о ситуационной помощи на лекции с «запланированными ошибками» во вступлении преподаватель сообщает о наличии ошибок в излагаемом материале. Ошибки могут быть логические, поведенческие, нравственные, в определениях и т.д.

Практические занятия предназначены для углубленного изучения материала и играют важную роль в выработке у слушателей, студентов практических умений и навыков применения полученных знаний для решения ситуационных задач в профессиональной деятельности.

Практическая часть может включать обсуждение рефератов, дискуссии, решение задач, доклады, тренировочные упражнения, наблюдения, эксперименты. Предлагается на практическом занятии составить и проанализировать конспект, инсценировать сценарии ситуации с точки зрения соблюдения задач по оказанию помощи в движениях в помещении или дублированию информации для инвалидов.

Слушатели курса инструктирования могут представить примеры помощи и доступности общения на различных мероприятиях в сферах, отраслях, связанных с деятельностью лиц с инвалидностью.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Всероссийские мониторинговые социологические исследования в сфере формирования доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения в 2023 году: отчет / О.А. Мирошниченко, А.В. Штепа, Н.Р. Мальков; под руководством О.А. Мирошниченко. СПб: ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р им. Г.А. Альбрехта, ООО «ЦИАЦАН», 2023. 156 с.
2. Доступная среда для инвалидов: современные подходы и решения: методическое пособие / В.А. Ковалёв, О.А. Мирошниченко, В.Б. Осинская, О.С. Кудря, А.В. Штепа, Я.Д. Курганова; под редакцией О.Н. Владимировой. Санкт-Петербург: СПБИУВЭК, ООО «ЦИАЦАН», 2022. 152 с.
3. Конвенция о правах инвалидов: принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 года. Доступен по: [https://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/disability.shtml](https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml). (дата обращения 25.08.2025)
4. О занятости населения в Российской Федерации / Федеральный закон 12 декабря 2023 года № 565-ФЗ. Доступен по: <https://docs.cntd.ru/document/1304280062>. (дата обращения 06.10.2025)
5. О ратификации Конвенции о правах инвалидов / Федеральный закон от 3 мая 2012 года № 46-ФЗ. Доступен по: <https://docs.cntd.ru/document/902344657> (дата обращения 25.08.2025)
6. О социальной защите инвалидов в Российской Федерации / Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ. Доступен по: <https://docs.cntd.ru/document/9014513>. (дата обращения 22.09.2025)
7. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации / Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ. Доступен по: <https://docs.cntd.ru/document/499067367>. (дата обращения 22.09.2025)
8. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» / Постановление Правительства Российской Федерации от 29 марта 2019 года № 363. Доступен по: <https://docs.cntd.ru/document/554102819>. (дата обращения 02.10.2025)

9. Организация обучения (инструктирование) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи / авт.-сост.: И.А. Медведева, Г.Г. Фахретдинова, Е.В. Мельник, С.И. Филатов. Сургут: Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2017. 92 с.
10. Пономаренко Г.Н. Восстановительная медицина: фундаментальные основы и перспективы развития // Физическая и реабилитационная медицина. 2022. Т. 4. № 1. С.8-20. DOI: 10.26211/2658-4522-2022-4-1-8-20
11. СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»: утвержден приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 30 декабря 2020 года № 904/пр. Доступен по: <https://docs.cntd.ru/document/573659328>. (дата обращения 22.09.2025)
12. Технологии доступной коммуникации: методические рекомендации / О.А. Мирошниченко, И.Г. Вечканова, О.С. Кудря // Под ред. О.А. Мирошниченко. СПб: ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р им. Г.А. Альбрехта Минтруда России, ООО «ЦИАЦАН», 2024. 96 с.
13. Методические рекомендации по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях: утверждены Центральным Банком Российской Федерации от 26 апреля 2019 года № 12-МР. Доступен по: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72138874>. (дата обращения 22.09.2025)
14. Чередниченко Н. Просто. Доступно: Руководство по созданию комфортной безбарьерной среды. М.: Альпина ПРО, 2025. 280 с.

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации  
Федеральный научно-образовательный центр медико-социальной  
экспертизы и реабилитации им. Г.А. Альбрехта

Федеральный ресурсный (информационно-методический) центр  
по формированию доступной среды для инвалидов  
и других маломобильных групп населения



#### НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- Архитектурная доступность
- Цифровая доступность
- Когнитивная доступность
- Нормативное правовое обеспечение
- Межведомственное взаимодействие
- Социальные инициативы и лучшие практики регионов
- Общественное мнение

#### ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- Методические разработки
- Экспертная работа
- Социологические исследования
- Аналитические исследования
- Консультирование специалистов
- Просветительские семинары
- Реализация проектов



194044, г. Санкт-Петербург, пр. Б. Сампсониевский, д. 11/12



8 (812) 542-83-75



info@frcds.ru  
www.frcds.ru



1. Доступная среда для инвалидов: современные подходы и решения: методическое пособие / В.А. Ковалёв, О.А. Мирошниченко, В.Б. Осиновская, О.С. Кудря, А.В. Штепа, Я.Д. Курганова; под редакцией О.Н. Владимировой. Санкт-Петербург: СПБИУВЭК, ООО «ЦИАЦАН», 2022. 152 с.



2. Маршрутоориентированный подход в создании доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения: методические рекомендации / Л.С. Болатаева, Е.Б. Ермилов, Ю.Ю. Ивашкина, В.А. Ковалёв, О.С. Кудря, О.А. Мирошниченко, М.А. Смирнова; под редакцией О.Н. Владимировой. Санкт-Петербург: СПБИУВЭК, ООО «ЦИАЦАН», 2023. 52 с.



3. Доступная среда: профилактика нарушений обязательных требований: методические рекомендации / О.А. Мирошниченко, О.С. Кудря; под редакцией О.А. Мирошниченко. СПб: ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р им. Г.А. Альбрехта, ООО «ЦИАЦАН», 2024. 56 с.



4. Доступная среда: профилактические мероприятия по соблюдению обязательных требований: методическое пособие / О.А. Мирошниченко, О.С. Ческидова; под редакцией О.А. Мирошниченко. – СПб: ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р им. Г.А. Альбрехта, 2024. – 112 с.



5. Доступная среда для инвалидов в многоквартирном доме. Лучшие практики: методическое пособие / О.А. Мирошниченко, Ю.Ю. Ивашкина, И.С. Ишутина, В.Б. Осинская, О.С. Ческидова, А.А. Любимов, Н.В. Чередниченко, А.В. Штепа; под редакцией О.А. Мирошниченко. – СПб: ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р им. Г.А. Альбрехта, 2024. – 160 с.
- 



6. Технологии доступной коммуникации: методические рекомендации / О.А. Мирошниченко, И.Г. Вечканова, О.С. Кудря // Под ред. О.А. Мирошниченко. СПб: ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р им. Г.А. Альбрехта Минтруда России, ООО «ЦИАЦАН», 2024. 96 с.
- 



7. Доступная среда: вопросы инструктирования: учебно-методическое пособие / Ю.Ю. Ивашкина, О.А. Мирошниченко. СПб: ФГБУ ФНОЦ МСЭ и Р им. Г.А. Альбрехта Минтруда России, ООО «ЦИАЦАН», 2024. 150 с.
- 



8. Состояние нормативной правовой базы субъектов Российской Федерации в сфере доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения: аналитический доклад: коллективная монография / В.А. Ковалёв, О.А. Мирошниченко, Ю.Ю. Ивашкина, О.С. Кудря; под редакцией О.Н. Владимировой. Санкт-Петербург: СПБИУВЭК, ООО «ЦИАЦАН», 2023. 320 с.
-



9. Состояние государственной системы подготовки кадров в области обеспечения доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения: коллективная монография / В.А. Ковалёв, Ю.Ю. Ивашкина, Н.Р. Мальков, М.В. Матвеева, О.А. Мирошниченко, К.И. Редкокош, Л.В. Темкина / Под ред. О.Н. Владимировой. ООО «ЦИАЦАН», Санкт-Петербург, 2023. 560 с.
- 



10. Состояние и перспективы развития цифровой доступности официальных сайтов государственных органов субъектов Российской Федерации: коллективная монография / Е.А. Косова, К.И. Редкокош, Ю.Ю. Ивашкина, В.А. Ковалёв / Под ред. О.А. Мирошниченко. ООО «ЦИАЦАН», Санкт-Петербург, 2023. 152 с.
-

О.А. Мирошниченко, О.С. Ческидова, Ю.Ю. Ивашкина,  
А.В. Штепа, И.Г. Вечканова, Н.Р. Мальков, Е.С. Мамадалинова

**Доступная среда:  
оказание ситуационной помощи инвалидам**

*Учебно-методическое пособие*

Под редакцией члена-корреспондента РАН,  
профессора Г.Н. Пономаренко

ISBN 978-5-6054489-7-6



---

Подписано в печать 14.12.2025 г. Формат 70×100/16. Печать цифровая.  
Объем 6,25 п.л. Тираж 500 экз. Заказ 1412/2025

ТИПОГРАФИЯ ООО «ЦИАЦАН»  
8-981-969-45-55  
CIACAN@YANDEX.RU