

Департамент по труду и социальной защите населения Администрации  
муниципального образования город Салехард

**Инструктирование  
руководителей и сотрудников организаций по  
вопросам обеспечения доступности для  
инвалидов услуг и объектов, на которых они  
предоставляются, оказания при этом  
необходимой помощи**

г. Салехард  
2022 год



# Основные положения Конвенция ООН о правах инвалидов, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг

Принята Генеральной  
Ассамблеей ООН 13.12.2006

Ратифицирована Россией  
25.09.2012

**Цель Конвенции** - поощрение, защита и обеспечения полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства

**Меры по выявлению и устранению барьеров, мешающих доступности, должны распространяться:**

**Принципы:**  
полное и эффективное вовлечение и включение в общество;  
равенство возможностей;  
недискриминация;  
доступность

на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, рабочие места;  
на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные службы и экстренные службы

*«Доступность - это не только сооружение пандусов, специальных лифтов, приспособление дорог и общественного транспорта. Не меньшую роль призвана играть и настройка под нужды инвалидов правил работы наших социальных, информационных и прочих служб»*

**В. Путин**

**Из выступления на встрече с представителями общественных организаций инвалидов**

**419-ФЗ от 01.12.2014  
«О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»**

**Реформирование федерального и регионального законодательства, регулирующего различные сферы жизнедеятельности**

**Принятие федеральных, региональных и муниципальных планов мероприятий по повышению значений показателей доступности объектов и услуг**

**Организация мониторинга выполнения положений Федерального закона №419-ФЗ с 01 января 2016 года**

**Отсутствие доступности**



**ДИСКРИМИНАЦИЯ**

Дискриминация по признаку инвалидности - любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

**статья 2 Конвенции ООН о правах инвалидов**

### **Способы обеспечения доступности**

Доступность зданий и сооружений обеспечивается путем оборудования их пандусами, широкими дверными проемами, надписями шрифтом Брайля и т.п.

Доступность услуг обеспечивается путем изменения порядка их предоставления, оказания инвалидам дополнительной помощи при их получении и т.п.

# Меры по обеспечению доступности должны

- быть адекватными, то есть соответствовать потребностям инвалидов, вызванным ограничениями их жизнедеятельности
- соответствовать возможностям организаций

## Универсальный дизайн

дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный их сделать в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей

для объектов нового строительства (реконструкции, капремонта), для производства новых товаров и услуг

## Разумное приспособление

внесение, когда это нужно, необходимых и подходящих модификаций и корректив, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем

для объектов и услуг действующих, введенных в действие ранее утверждения нормативов

# Классификация объектов социальной инфраструктуры (ОСИ)

**ОСИ** классифицируются в соответствии с ведомственной (отраслевой) принадлежностью на объекты:

здравоохранения;  
образования;  
социальной защиты населения;  
физической культуры и спорта;  
культуры;  
транспорта;  
связи и информации;  
жилые здания;  
объекты сферы услуг и потребительского рынка;  
места приложения труда;  
пенитенциарные учреждения

**Исключительно  
ко вновь вводимым с  
01.01.2016 в эксплуатацию  
или прошедшим  
реконструкцию,  
модернизацию объектам и  
средствам**

## **Три группы обязанностей:**

1. Обязанности по обеспечению физической доступности объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры, а также предоставляемых в них услуг
2. Обязанности, направленные на устранения факторов, препятствующих получению инвалидами необходимой информации на объектах социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры
3. Обязанности, возлагаемые на работников организаций, контактирующих с населением (служащие, кассиры, продавцы, официанты и др.)

Если существующие объекты социальной транспортной и инженерной инфраструктуры невозможно **ПОЛНОСТЬЮ** приспособить с учетом потребностей инвалидов, **собственники** этих объектов **ДО** их реконструкции или капремонта должны обеспечить доступность этих объектов одним из следующих способов

**КОГДА** это **ВОЗМОЖНО**,  
обеспечить предоставление  
необходимых услуг **ПО**  
**месту жительства**  
**инвалида** или **В**  
**ДИСТАНЦИОННОМ**  
**режиме**

**СОГЛАСОВАТЬ СПОСОБ**  
**ДОСТУПА** инвалидов к месту  
предоставления услуги **С ОДНИМ**  
**ИЗ ОБЩЕСТВЕННЫХ**  
**ОБЪЕДИНЕНИЙ ИНВАЛИДОВ**,  
осуществляющих свою  
деятельность на территории  
поселения, муниципального  
района, городского округа



**Выделение не менее 10% мест  
(но не менее одного места)  
для парковки автотранспортных  
средств инвалидов**



**Специальные правила  
сконцентрированы в сводах  
правил утверждены  
Минстроем России**

**Свод правил СП 59.13330.2020 «Доступность  
зданий и сооружений для маломобильных групп  
населения. Актуализированная редакция СНиП  
35-01-2001» частично носит обязательный  
характер**



**НО** рекомендательный характер Сводов правил не освобождает организацию от исполнения обязанностей по созданию доступной среды, предусмотренных Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в РФ»

# **Административная ответственность за неисполнение законодательства об обеспечении доступной среды для инвалидов в виде штрафа в следующих размерах**

**уклонение от исполнения требований доступности для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур**

**от 2 до 3 тыс.руб. для должностных лиц; от 20 до 30 тыс.руб. для юрлиц**

**отказ от постановки на производство транспортных средств общего пользования, приспособленных для использования инвалидами**

**от 2 до 3 тыс.руб. для должностных лиц; от 20 до 30 тыс.руб. для юрлиц**

**нарушение требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами государственных органов и органов местного самоуправления**

**от 3 до 5 тысяч рублей на должностных лиц**

**нарушение требований законодательства, предусматривающих выделение на автомобильных стоянках (остановках) мест для специальных автотранспортных средств инвалидов –**

**от 3 до 5 тыс.руб. на должностных лиц; от 30 до 50 тыс.руб. на юрлиц.**

**Статьи 9.13 , 9.14, 13.27 Кодекса РФ об административных правонарушениях**

# **Документальное подтверждение исполнения на объекте требований доступности для инвалидов объекта и услуг, предоставляемых на нем**

## **1. Приказы:**

**«О проведении паспортизации и назначении лиц, ответственных за паспортизацию»**

**«Об утверждении плана работ («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объекта и услуг, предоставляемых на нем, и назначении лиц, ответственных за его реализацию»**

**«О проведении инструктирования сотрудников организации по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объекта, на котором они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи»**

## **2. Материалы инструктирования.**

**3. Должностные инструкции, в которых закреплены обязанности по принятию мер для обеспечения доступности для инвалидов объекта, по оказанию инвалиду необходимой помощи при получении услуг.**

**4. Акт обследования объекта, согласованный с ООИ.**

**5. Паспорт доступности объекта.**

**6. Информация на сайте о доступности объекта по зонам, регулярно актуализируемая.**

**7. Данные о результатах мониторинга доступности.**

# КЛАССИФИКАЦИЯ ФОРМ ИНВАЛИДНОСТИ

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

**Для каждой формы инвалидности свои барьеры, значит и способы их преодоления различны**

# Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм и пути их устранения

## Барьеры для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках

пороги,  
ступени,  
неровное, скользкое покрытие,  
неправильно установленные пандусы,  
отсутствие поручней,  
высокое расположение информации,  
высокие прилавки,  
отсутствие места для разворота на кресло-коляске,  
узкие дверные проемы,  
коридоры,  
отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости),  
др. физические и информационные барьеры



**Устранение  
физических барьеров  
на пути к месту  
предоставления услуг.**

**Альтернативные  
формы оказания услуг  
(в т.ч.) на дому.**

**Удобное размещение  
информации.**

**Организация работы  
помощников.**

# Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм и пути их устранения

## Барьеры для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата

- 1) для лиц, передвигающихся самостоятельно *помощью тростей, костылей, опор* - пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и другие физические барьеры;
- 2) для лиц, *не действующих руками*, - препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви, пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками



**Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг.**

**Организация места для отдыха.**

**Для инвалидов, не действующих руками,- помощь при выполнении необходимых действий.**

# Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм и пути их устранения

## Барьеры для инвалидов с нарушениями зрения

отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей;

преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.);

неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации



**Устранение информационных и физических барьеров на пути движения.**

**Предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки).**

**Допуск тифлопереводчика; допуск собаки проводника.**

# Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм и пути их устранения

## Барьеры для инвалидов с нарушениями слуха

отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры;  
отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли);  
электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами;  
отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;  
Другие информационные барьеры



**Устранение барьеров по предоставлению информации.**

**Допуск сурдопереводчика.**

# Характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм и пути их устранения

## Барьеры для инвалидов с нарушениями умственного развития

отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры;

отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации;

другие барьеры



Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»).

Организация сопровождения.

# Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений

Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)

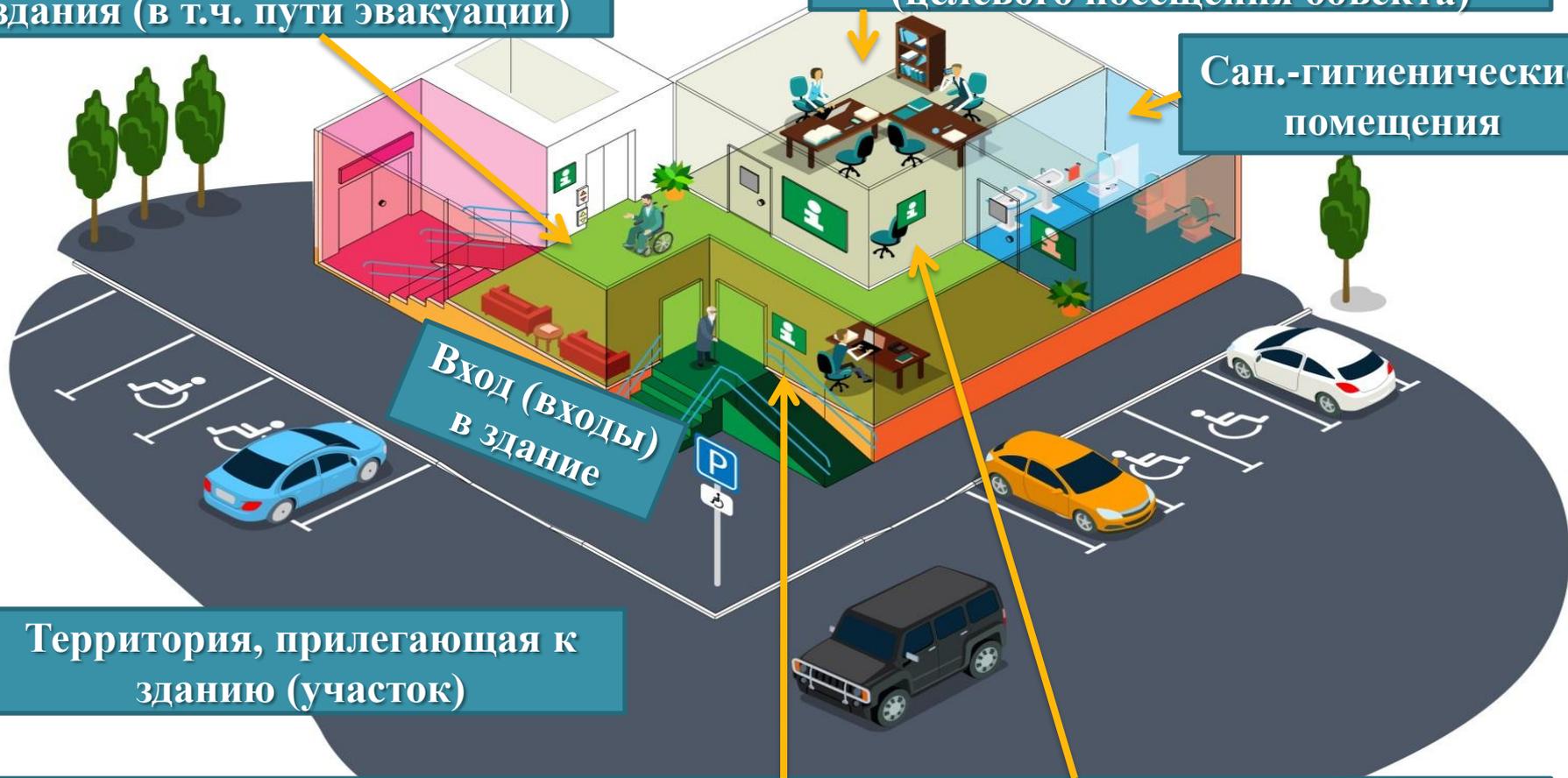
Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)

Сан.-гигиенические помещения

Вход (входы) в здание

Территория, прилегающая к зданию (участок)

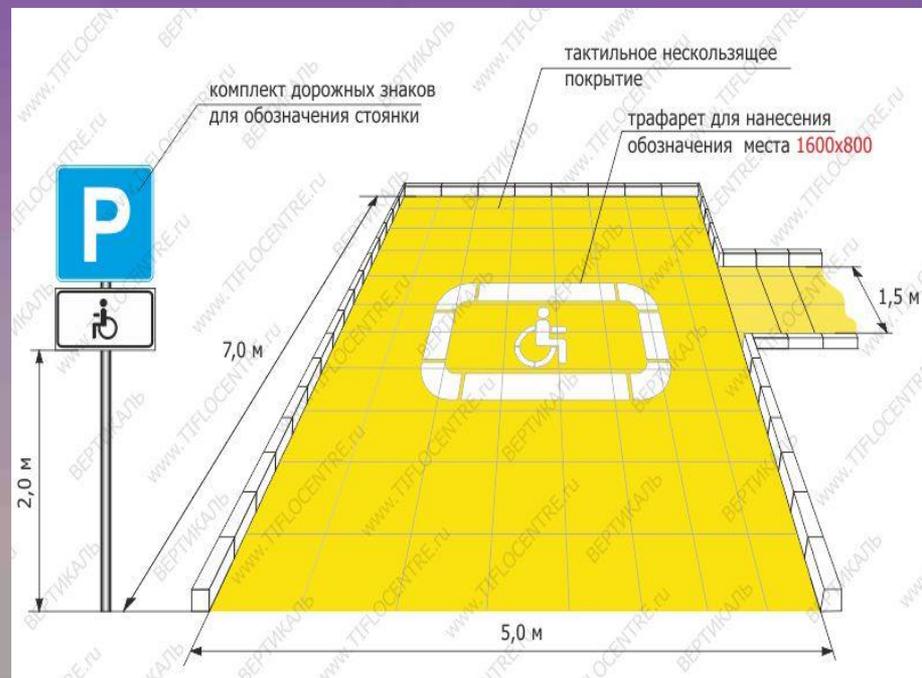
Система информации на объекте (устройства и средства информации и связи и их системы)



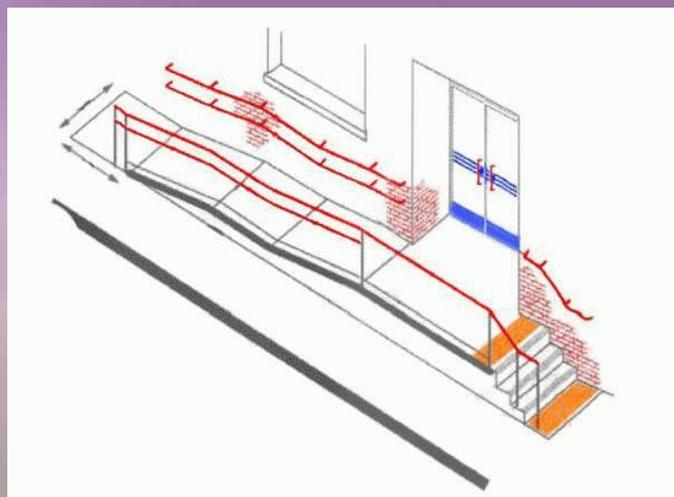
# Зона 1 «Территория, прилегающая к зданию (участок)»

## Основные требования к данной зоне:

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



# Примеры обустройства различных зон территории, прилегающей к зданию (участку)



## Зона 2 «Вход (входы) в здание»

Основным требованием к зоне является наличие в здании минимум одного входа, доступного для всех категорий инвалидов (с различными видами нарушений здоровья) и других маломобильных групп населения.

При наличии нескольких входов в здание, выбирается вход, максимально приближенный к уровню земли и более других отвечающий требованиям доступности основных параметров по входной зоне.



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

Оценивается путь движения внутри здания к месту целевого назначения (целевого посещения) этого объекта – то есть к зоне 4, а также (при наличии адаптированной или универсальной санитарно-гигиенической зоны) путь движения к санитарно-гигиеническим помещениям

### **Основные функционально-планировочные элементы зоны 3:**

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

# Примеры обустройства разных элементов путей движения внутри здания



# **Зона 4 «Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)»**

Основной зоной любого ОСИ – местом целевого назначения (или местом целевого посещения) этого объекта являются:

место предоставления услуги,  
место приложения труда,  
место получения образования,  
место жительства (жилые помещения).

**При технической невозможности обеспечить доступность для всех категорий граждан мест целевого назначения необходимо предложить организацию специально выделенной зоны или участка (например, у входной зоны) обеспечить предоставление соответствующей услуги (услуг) в иной, альтернативной форме: дистанционно, на дому, или в ином месте пребывания гражданина**

# Общие требования к зонам обслуживания

Не менее **5% мест** для инвалидов и других маломобильных группа населения от общей вместимости учреждения или расчетного количества посетителей

**Основные формы обслуживания с точки зрения архитектурно-планировочных и организационных решений доступности**

Кабинетная форма обслуживания

Зальная форма обслуживания

Прилавочная форма обслуживания

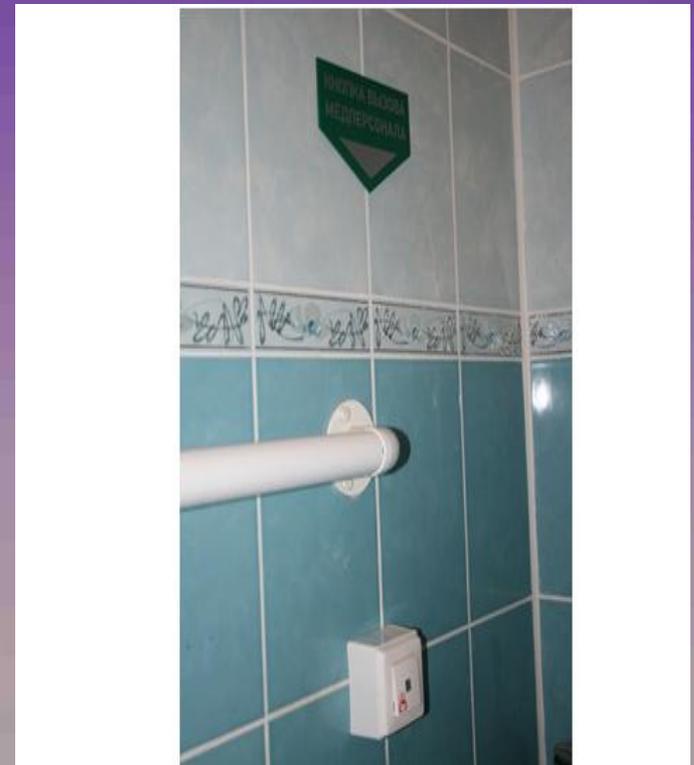
Форма обслуживания с перемещением по маршруту

Кабина индивидуального обслуживания



# Зона 5 «Санитарно-гигиенические помещения»

Наличии на ОСИ как минимум одной универсальной кабины для малодоступных групп населения (в том числе, доступной для пользования инвалидами на кресле-коляске)



# Зона 6 «Система информации на объекте»

К системе информации на объекте отнесены устройства, средства информации, связи и их системы

С учетом особых требований к ним для инвалидов с особенностями восприятия (нарушениями сенсорных функций: зрения, слуха), должны быть представлены как минимум 3 вида устройств и средств информации на объекте:

визуальные средства

акустические средства

тактильные средства



# Параметры доступности

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



# По результатам обследования объекта и предоставляемых на нем услуг населению разрабатываются предложения по принятию управленческих решений

по созданию (с учетом потребностей инвалидов) условий доступности существующего объекта и порядка предоставления на нем услуг населению в соответствии с частью 4 статьи 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребностей инвалидов до его реконструкции или капитального ремонта);

по определению мероприятий, учитываемых в планах развития объекта, в сметах его капитального и текущего ремонта, реконструкции, модернизации, в графиках переоснащения объекта и закупки нового оборудования, в целях повышения уровня его доступности и условий для предоставления на нем услуг с учетом потребностей инвалидов;

по включению необходимых мероприятий в технические задания на разработку проектно-сметной документации по проектированию, строительству, оснащению приспособлениями и оборудованием вновь вводимых в эксплуатацию объектов, на которых предоставляются услуги населению, положений, предусматривающих их полное соответствие требованиям доступности объектов для инвалидов.

# Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры



# Технические средства, используемые на территории, прилегающей к зданию (участке)

## Знаки



## Разметка на асфальте



## Тактильная плитка

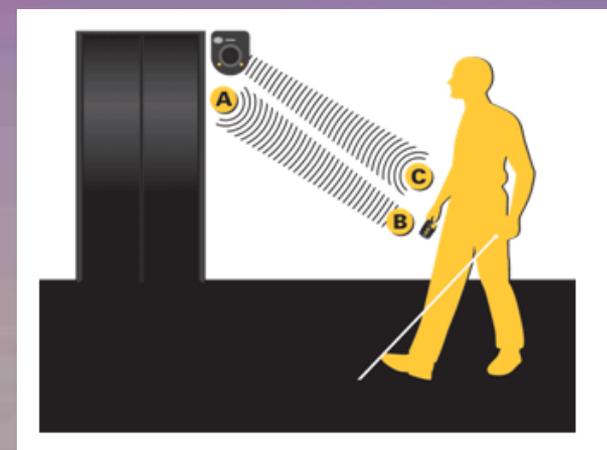


## Уличные скамейки, адаптированные для инвалидов

# Технические средства, используемые на входе (входах) в здание



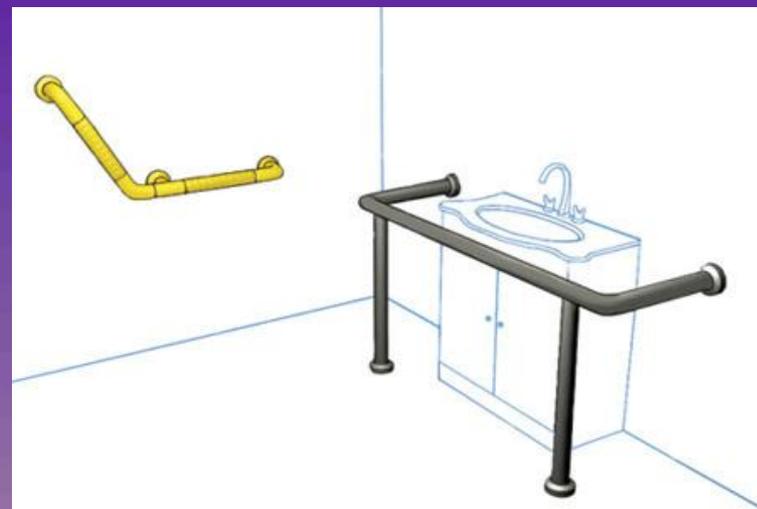
# Технические средства, используемые на пути (путях) движения внутри здания (в т.ч. путях эвакуации)



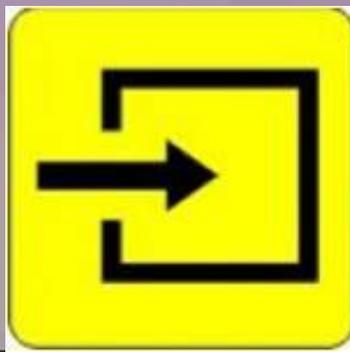
# Технические средства, используемые в зоне целевого назначения здания (целевого посещения объекта)



# Технические средства, используемые в санитарно-гигиенических помещениях



# Технические средства, используемые для создания системы информации на объекте (устройства и средства информации и связи и их системы)



# Обеспечение доступности использования инвалидами РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА

**Доступность транспортной инфраструктуры:**  
речных вокзалов,  
речных судов в соответствии с СП  
138.13330.2020.

Иных федеральных НПА,  
регламентирующих обеспечение  
доступности речного транспорта,  
**ПОКА НЕТ**

С 1 января 2016 года вступили в  
силу требования об обеспечении  
условий доступности для  
пассажиров-инвалидов объектов  
инфраструктуры водного  
транспорта и оказание им услуг  
наравне с другими пассажирами

Во исполнение 419-ФЗ ФОИВ  
совместно с Минтруда РФ **будут**  
**разработаны НПА подзаконного**  
**уровня**, содержащие требования  
доступности для инвалидов при  
использовании речного  
транспорта



# Обеспечение доступности использования инвалидами АВТОМОБИЛЬНОГО И ГОРОДСКОГО ТРАНСПОРТА

**Обязанности по обеспечению доступности перевозок и обслуживания пассажиров-инвалидов на городском транспорте возложены на владельцев объектов городской транспортной инфраструктуры**



**Пассажирам-инвалидам предоставляются следующие бесплатные услуги:**

- помощь при передвижении по объекту транспортной инфраструктуры,
- помощь при оформлении багажа,
- допуск собаки-проводника в здание транспортной инфраструктуры при наличии соответствующего документа,
- обеспечение посадки и высадки в транспортное средство, в т.ч. с использованием специальных устройств,
- провоз собаки-проводника при наличии документа,
- перевозка кресла-коляски пассажира из числа инвалидов

# Обеспечение доступности использования инвалидами УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ ТОРГОВЛИ

**Доступность помещений торговых организаций регулируется:**

СП 138.13330.2020 (добровольно)  
СНиП 35-01-2001 (обязательно)

## Требования:

- места для транспортных средств не далее 50 м от входов,
- устройство общих универсальных путей для всех категорий населения или создание условий в специально выделенном помещении,
- обеспечение доступности применяемого торгового оборудования,
- информация о торговой сети (тактильные, световые указатели, мнемосхемы и т.д.)

С 01 января 2016 г. вступает в силу новая редакция ст. 15 181-ФЗ, согласно которой работники организаций, оказывающих услуги населению, **обязаны оказывать помощь инвалидам** в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами



# Обеспечение доступности использования инвалидами БИБЛИОТЕК

**Доступность оказания библиотечных услуг регулируется:**  
ФЗ-181 от 24.11.1995,  
ФЗ-78 от 29.12.1994,  
СП 138.13330.2020 (добровольно),  
СНиП 35-01-2001 (обязательно)

## **Рекомендации:**

- размеры рабочего места инвалида,
- добавочное освещение,
- обустройство мест в читальном зале, выдачи книг и книжных стеллажей,
- зоны для размещения специальных мест (колясочники),
- количество читательских мест для инвалидов не менее 5% ЦБС,
- книжный фонд со шрифтом Брайля или аудиокниг

- слепые, слабовидящие имеют право на получение документов в специальных доступных форматах на различных носителях,
- пользователи, которые не могут помещать библиотеку в силу физических недостатков, имеют право получать документы из фондов через заочные или внестационарные формы обслуживания



# Обеспечение доступности для инвалидов ОБРАЗОВАНИЯ

**Доступность оказания  
образовательных услуг регулируется:  
ФЗ-181 от 24.11.1995,  
ФЗ-273 от 29.12.2012**

## **Особые условия для получения образования**

- **специальные образовательные программы и методы обучения и воспитания,**
- **специальные учебники, учебные пособия,**
- **специальные ТСО,**
- **групповые и индивидуальные коррекционные занятия,**
- **обеспечение доступа в здания образовательных организаций,**
- **обеспечение других условий**

**Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные ПМПК и препятствующие получению образования без создания специальных условий**



# Обеспечение доступности для инвалидов УСЛУГ В СФЕРЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА

**Доступность регулируется:**

**ФЗ-181 от 24.11.1995,  
ФЗ-329 от 04.12.2007,  
ФЗ-273 от 29.12.2012,  
СП 138.13330.2020**

**Методическими рекомендациями:**

- бесплатная стоянка транспортных средств инвалидов, парковочные места,**
- равнодоступность при оказании услуг для инвалидов,**
- беспрепятственный доступ к объектам для занятий адаптивным спортом**



**При дополнительном образовании  
детей**

- специальные образовательные программы и методы обучения и воспитания,**
- специальные учебники, учебные пособия,**
- специальные ТСО,**
- групповые и индивидуальные коррекционные занятия,**
- обеспечение доступа в здания образовательных организаций,**
- услуги ассистента, оказывающего необходимую техническую помощь,**
- размещение в адаптированной форме справочной информации,**
- установка мониторов с возможностью трансляции субтитров,**
- обеспечение других условий**

# Правила этикета при общении с инвалидами

## Коммуникативная эффективность -

совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров

### Навыки:

избегать конфликтных ситуаций

внимательно слушать инвалида и слышать его

регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия

обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений

цивилизовано противостоять манипулированию

Татьяна Прудинник. Как правильно вести себя с инвалидом.

<http://www.interfax.by/article/56700>

*Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой  
здоровый смысл и способность к сочувствию.  
Относитесь к другому человеку, как к себе самому,  
точно так же его уважайте. и тогда оказание  
услуги в учреждении и общение будут  
эффективными*