Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
«Культурно-досуговый центр Калининского района»

ПРИКАЗ

Дата	Номер
25.07.2025	193-О

О внесении изменений в регламентные
документы в области организации доступности
для МГН объектов и услуг в учреждении

В связи с изменением кадрового состава учреждения и введением в эксплуатацию нового структурного подразделения учреждения

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в приказ от 17.10.2018 № 85-О «Об утверждении регламентных документов в области организации доступности для МГН объектов и услуг в учреждении» и утвердить в новой редакции следующие документы:

1.1. Перечень структурных подразделений СПб ГБУ «Культурно-досуговый центр», на которых предусмотрены меры по обеспечению доступности для МГН помещений и услуг (Приложение № 1);

1.2. Политика обеспечения условий доступности для МГН помещений и услуг в СПб ГБУ «Культурно-досуговый центр (Приложение № 2);

1.3. Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию мероприятий по обеспечению доступности помещений и услуг в СПб ГБУ «Культурно-досуговый центр (Приложение № 3);

1.4. Программа обучения сотрудников СПб ГБУ «Культурно-досуговый центр» по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг, и оказания им при этом необходимой помощи (Приложение № 4);

1.5. Перечень инструкций, определяющих в СПб ГБУ «Культурно-досуговый центр» важнейшие составляющие профессиональной этики при общении с МГН, в зависимости от формы инвалидности (Приложение № 5);

1.6. Форма «Памятки для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте» (Приложение № 6).

2. Специалисту административно-хозяйственной деятельности Юровой С.Е. довести до сведения ответственных по обеспечению условий доступности объектов и услуг в структурных подразделениях учреждения информацию об изменениях в нормативно-правовых документах по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг, а также провести обучение (инструктаж) по утверждённой программе с записью в «Журнале учёта проведения инструктажа сотрудников учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг».

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор Е.Н. Рахина

С приказом ознакомлена:

Юрова С.Е.

Приложение № 1
к Приказу от 25.07.2025 № 193-О

Перечень

структурных подразделений СПб ГБУ «Культурно-досуговый центр»,
на которых предусмотрены меры по обеспечению доступности для МГН помещений и услуг

№ п/п	Наименование (полное/сокращённое) организации и/или объекта социальной инфраструктуры (ОСИ)	Объект ОСИ	Ф.И.О. руководителя организации и/или ОСИ	Фактический/ юридический адрес организации и/или ОСИ, телефон/факс.	Степень доступности объектов ОСИ (доступно/частично доступно)
1	2	3	4	5	7
1.	Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр Калининского района» / СПб ГБУ «Культурно-досуговый центр», **в т. ч.:**		Директор Рахина Елена Николаевна	**юридический адрес:** 195009, Санкт-Петербург, Арсенальная наб., д. 13/1, литера А, т. 8(812) 417-48-76	
1.1.	структурное подразделение **«Концертный зал»**	занимает часть нежилых помещений в здании администрации Калининского района Санкт-Петербурга	Заведующий Державец Екатерина Владиславовна	**фактический адрес**: 195009, Санкт-Петербург, Арсенальная наб., д. 13/1, литера А, т. 8(812) 246-96-60	**частично доступно**
1.2.	структурное подразделение **Дом Культуры «Созвездие»** / ДК «Созвездие»	занимает часть нежилых помещений первого этажа в здании жилого многоквартирного дома	Заведующий Фрайдина Виктория Ивановна	**фактический адрес**: 195221, Санкт-Петербург, Пискаревский пр., д. 10, литера А, т. 8(812) 417-64-45.	**частично доступно**
1.3.	структурное подразделение **Дом Культуры «Галактика»** / ДК «Галактика»	занимает часть нежилых помещений первого и второго этажа в административно-торговом здании	Заведующий Балашова Ирина Александровна	**фактический адрес**: 195273, Санкт-Петербург, ул. Руставели, д. 12, литера А, т. 8(812) 417-40-59.	**частично доступно**
1.4.	структурное подразделение **«Креативное Арт-пространство»** / структурное подразделение «КАРП»	занимает часть нежилых помещений второго этажа в административно-торговом здании	Заведующий Шаплёва Инна Викторовна	**фактический адрес**: 195252, Санкт-Петербург, ул. Карпинского, д. 38, кор. 1, литера А, т. 8(812) 246-72-37.	**частично доступно**

Приложение № 2
к Приказу от 25.07.2025 № 193-О

ПОЛИТИКА
обеспечения условий доступности для маломобильных групп населения помещений и услуг в СПб ГБУ «Культурно-досуговый центр»

1. Цели и задачи политики обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения (далее – МГН) помещений структурных подразделений СПб ГБУ «Культурно-досуговый центр» (далее – объектов) и предоставляемых в них культурно-досуговых услуг, а также оказания посетителям из числа МГН помощи (при необходимости).

1.1. Настоящая политика обеспечения условий доступности для МГН объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее - Политика) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими структурных подразделений СПб ГБУ «Культурно-досуговый центр» (далее - Организация), получении культурно-досуговых услуг, предотвращении дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной политики государства сотрудниками Организации (далее - Сотрудники).

1.2. Политика разработана во исполнение требований законодательства в сфере социальной защиты инвалидов в соответствии с Федеральными законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее - Федеральный закон), приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» (далее - Порядок) и в рамках исполнения Распоряжения Правительства Санкт-Петербурга от 14.04.2021 № 11-рп «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Санкт-Петербурге на 2021-2025 годы» (далее - «дорожная карта»).

1.3. Цель Политики Организации - обеспечение всем гражданам - получателям услуг в Организации, в том числе инвалидам и иным категориям МГН, равные возможности для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех культурно-досуговых услуг, предоставляемых Организацией без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности.

Задачи Политики Организации:

а) обеспечение разработки и реализации комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи Сотрудниками Организации;

б) закрепление и разъяснение Сотрудникам Организации основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Организации и Сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;

в) закрепление обязанностей Сотрудников знать и соблюдать принципы и требования настоящей Политики, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг;

г) формирование толерантного сознания Сотрудников, независимо от занимаемой

должности, по отношению к инвалидности и инвалидам.

1.4. Меры по обеспечению условий доступности для МГН объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в Организации, включают:

а) определение должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности для МГН объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;

б) обучение и инструктирование Сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для МГН объектов и услуг с учетом имеющихся стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

в) создание для МГН условий доступности объектов в соответствии с требованиями, предусмотренными в своде правил СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Минстроя России от 30.12.2020 № 904/пр.;

г) создание для МГН условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

д) планирование и выполнение мероприятий («дорожная карта») по поэтапному созданию условий доступности для инвалидов объектов Организации;

е) отражение на официальном сайте Организации информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов организации и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации в дистанционном режиме (онлайн-трансляция).

2. Используемые в Политике понятия и определения.

2.1. Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты;

2.2. Инвалидность — это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, эмоциональными), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

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

2.4. Объект (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) - жилое, общественное и/или производственное здание, строение, сооружение и/или помещение, включая те, в которых расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации.

3. Основные принципы деятельности Организации, направленной на обеспечение условий доступности для МГН объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

3.1. Деятельность Организации, направленная на обеспечение условий доступности для МГН объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи осуществляется на основе следующих основных принципов:

а) уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности и независимости;

б) недискриминация;

в) полное и эффективное вовлечение и включение в общество;

г) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского

многообразия и части человечества;

д) равенство возможностей;

е) доступность.

4. Область применения Политики и круг лиц, попадающих под ее действие.

4.1. Все Сотрудники Организации должны руководствоваться настоящей Политикой и соблюдать ее принципы и требования.

4.2. Принципы и требования настоящей Политики распространяются на контрагентов и иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорных отношениях с ними, в их внутренних документах, либо прямо вытекают из требований законодательства.

5. Структура управления деятельностью Организации, направленной на обеспечение условий доступности для МГН объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

Эффективное управление деятельностью Организации, направленной на обеспечение условий доступности для МГН объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия директора, заместителей директора, заведующих структурными подразделениями и сотрудников Организации.

5.1. Директор определяет ключевые направления Политики, утверждает Политику, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за ее эффективной реализацией, а также оценкой результатов реализации Политики в Организации.

5.2. Заместители директора Организации отвечают за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Политики, осуществляют контроль за реализацией Политики в Организации.

5.3. Заведующие структурными подразделениями отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Политики, а также осуществляют контроль за ее реализацией в структурных подразделениях.

5.4. Сотрудники Организации осуществляют меры по реализации Политики в соответствии с должностными инструкциями.

5.5. Основные положения Политики Организации доводятся до сведения всех Сотрудников Организации и используются при инструктаже и обучении персонала по вопросам организации доступности для МГН объектов и услуг, а также оказания им при этом помощи.

6. Условия доступности объектов Организации в соответствии с установленными требованиями.

6.1. Возможность беспрепятственного входа на объекты и выхода из них;

6.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью Сотрудников Организации, предоставляющих услуги, с использованием ими вспомогательных технологий;

6.3. Сопровождение МГН, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

6.4. Содействие посетителям из числа МГН при входе на объект и выходе из него, информирование их о доступных маршрутах общественного транспорта;

6.5. Наличие на объекте информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа МГН к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование (при возможности) получения услуги звуковой и зрительной информации в дистанционном режиме;

6.6. Обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги для МГН, собаки-

проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме.

7. Условия доступности услуг Организации в соответствии с установленными требованиями.

7.1. Оказание Сотрудниками Организации посетителям из числа МГН помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг на объекте, о совершении других необходимых действий для получения услуг;

7.2. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, возможность допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

7.3. Оказание Сотрудниками Организации, предоставляющими услуги, иной необходимой для МГН помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими посетителями.

8. Дополнительные условия доступности услуг в Организации:

8.1. Предоставление бесплатно в доступной форме, с учетом особенностей расстройств функций организма у посетителей из числа МГН, информации об их правах и возможностях, видах культурно-досуговых услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления, включая информацию о возможности (частично) дистанционного просмотра мероприятий на сайте учреждения в сети «Интернет».

8.2. Сопровождение получателя услуги (при необходимости) при передвижении в помещениях Организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми Организацией.

9. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований Политики.

9.1. Директор, его заместители, и Сотрудники Организации независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Политики, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

9.2. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам Организации относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Внесение изменений.

При выявлении недостаточно эффективных положений Политики, либо при изменении требований законодательства Российской Федерации, директор Организации обеспечивает разработку и реализацию комплекса мер по актуализации настоящей Политики.

Приложение № 3
к Приказу от 25.07.2025 № 193-О

Должностная инструкция ответственного сотрудника за организацию мероприятий по обеспечению доступности помещений и услуг в СПб ГБУ «Культурно-досуговый центр»

1. Общие положения

1.1. Должностная инструкция (далее – Инструкция) ответственного сотрудника за организацию мероприятий по обеспечению доступности для инвалидов помещений структурных подразделений (далее – объектов) СПб ГБУ «Культурно-досуговый центр» (далее – учреждение) и предоставляемых на них услуг (далее - ответственный сотрудник), разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» и иными нормативными правовыми актами, локальными актами учреждения.

1.2. Инструкция закрепляет обязанности и права ответственного сотрудника за организацию мероприятий по обеспечению доступности для инвалидов и маломобильных групп населения (далее – МГН) объектов и услуг в учреждении.

2. Обязанности ответственного за организацию мероприятий по обеспечению доступности объектов и услуг

2.1. Организовывать выполнение нормативных правовых документов федерального и регионального уровня, организационно-распорядительных документов учреждения, иных локальных документов по вопросам доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг, а также предписаний контролирующих органов.

2.2. Представлять руководителю учреждения предложения по назначению из числа сотрудников учреждения ответственных лиц в структурных подразделениях по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

2.3. Разрабатывать, обеспечивать согласование и утверждение методических и инструктивных документов для сотрудников учреждения. Своевременно готовить и вносить в них изменения и дополнения, доводить их до сведения сотрудников учреждения.

2.4. Составлять отчётную документацию по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг в учреждении и своевременно предоставлять её в вышестоящие организации.

2.5. Организовывать обучение (инструктаж) сотрудников учреждения, проверку знаний и умений сотрудников по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

2.6. Организовывать работу по предоставлению в учреждении информации для инвалидов и МГН о доступности объектов, видах услуг и условиях их предоставления.

2.7. Организовывать работу по обеспечению допуска на объекты учреждения собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме.

2.8. Организовывать работу по обследованию объектов учреждения и предоставляемых на них услуг, составлению Паспортов доступности, входить в комиссию по проведению обследования и паспортизации объекта.

2.9. Организовывать работу по осуществлению оценки соответствия уровня доступности для МГН объектов и услуг с использованием показателей доступности объектов и услуг в сфере культуры.

2.10. Участвовать в разработке и рассмотрении проектно-сметной документации на текущий и капитальный ремонт объектов учреждения по вопросам обеспечения доступности помещений и услуг в соответствии с требованиями законодательства.

2.11. Осуществлять контроль за выполнением ремонтных работ в части соблюдения требований доступности для МГН, а также при приемке вводимых в эксплуатацию объектов учреждения, прошедших текущий, капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию и т.п.

2.12. Участвовать в разработке технических заданий на закупку в учреждении специальных технических средств для МГН с учетом требований законодательства к обеспечению доступности объектов и услуг.

2.13. Систематически повышать свою квалификацию по вопросам организации обеспечения доступности для МГН объектов и услуг.

2.14. Ответственный за организацию мероприятий по обеспечению доступности объектов и услуг несет персональную ответственность за выполнение настоящей инструкции в установленном законом порядке.

3. Права ответственного за организацию мероприятий по обеспечению доступности объектов и услуг

3.1. Контролировать в учреждении осуществление мер, направленных на обеспечение выполнения требований Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Приказа Министерства Культуры Российской Федерации от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учётом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения», Приказа Министерства Культуры Российской Федерации от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ», иных правовых актов в сфере обеспечения доступности объектов и услуг.

3.2. Принимать решения в пределах своей компетенции и контролировать соблюдение сотрудниками учреждения действующего законодательства, организационно-распорядительных документов, локальных актов учреждения по вопросам обеспечения доступности для МГН объектов и предоставляемых на них услуг.

3.3. Взаимодействовать со структурными подразделениями учреждения и сторонними организациями и ведомствами по вопросам обеспечения доступности для МГН объектов и услуг.

Приложение № 4
к Приказу от 25.07.2025 № 193-О

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
«Культурно-досуговый центр Калининского района»

Программа обучения

сотрудников СПб ГБУ «Культурно-досуговый центр»
по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг
и оказания им при этом необходимой помощи

Санкт-Петербург
2025

1. Общие сведения

1.1. Инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг, и оказания им при этом необходимой помощи проводят со всеми вновь принимаемыми на работу сотрудниками, в чьи функциональные обязанности входит непосредственное взаимодействие с указанными категориями маломобильных групп населения (далее – МГН), независимо от образования, стажа работы по данной профессии или должности.

1.2. Инструктаж в каждом структурном подразделении учреждения проводит сотрудник, на которого приказом директора возложена обязанность по обучению работников данного структурного подразделения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов помещений и оказываемых на них услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.

1.3. Инструктаж работников учреждения проводится на основании требований Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.4. При проведении инструктажа делают запись в «Журнале учёта проведения инструктажа сотрудников учреждения» с обязательной подписью инструктируемого и инструктирующего.

2. Основные вопросы инструктажа

2.1. Основные положения законодательства по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг с учётом региональной специфики;

2.2. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг;

2.3. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность;

2.4. Этика общения с инвалидами. Инструкции по правилам этикета при общении с инвалидами;

2.5. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг;

2.6. Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг;

Основные положения законодательства по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг с учётом региональной специфики

1. Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 (далее – Конвенция) – это основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.

2. В 2012 году Российская Федерация ратифицировала Конвенцию приняв Федеральный закон от 03.05.2012 № 46-ФЗ, в рамках которого внесены изменения в ряд нормативных правовых актов, в том числе по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов.

3. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность

- ✓ Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- ✓ Классификации и критерии, используемые при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденные Приказом Минтруда России от 26.07.2024 № 374н;

4. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности

- ✓ Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- ✓ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
- ✓ СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Минстроя России от 30.12.2020 № 904/пр.;
- ✓ Приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики»;

- ✓ Приказ Минтруда РФ 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»;
- ✓ Распоряжение Правительства Санкт-Петербурга от 14.04.2021 № 11-рп «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Санкт-Петербурге на 2021-2025 годы».

5. Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры

- ✓ Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- ✓ Классификация технических средств реабилитации (изделий) в рамках федерального перечня реабилитационных мероприятий, технических средств реабилитации и услуг, предоставляемых инвалиду, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.12.2005 № 2347-р (утверждена Приказом Минтруда России от 13.02.2018 № 86н).

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

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

Данная Конвенция после ратификации ее Российской Федерацией 25 сентября 2012 года в соответствии со статьей 15 Конституции Российской Федерации стала частью российского законодательства. Ее применение на территории нашей страны осуществляется путем принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

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

Для достижения этой цели в статье 3 Конвенции закреплен ряд принципов, на которых базируются все ее остальные положения. К этим принципам, в частности, относятся:
- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- равенство возможностей;
- недискриминация;
- доступность.

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

Согласно статье 9 Конвенции, чтобы наделить инвалидов возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, должны приниматься надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах. Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться, в частности:
- на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;
- на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные службы и экстренные службы.

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

Согласно статье 5 Конвенции государства запрещают любую дискриминацию по признаку инвалидности и гарантируют инвалидам равную и эффективную правовую защиту от дискриминации на любой почве. Это, в частности, означает, что государство устанавливает обязательные для исполнения требования, направленные на обеспечение доступности для инвалидов деятельности организаций, предоставляющих услуги населению.

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

Разумное приспособление заключается в том, что деятельность организации приспосабливается для инвалидов двумя способами. Во-первых, обеспечивается доступность зданий и сооружений данной организации путем оборудования их пандусами, широкими

дверными проемами, надписями шрифтом Брайля, и т.п. Во-вторых, обеспечивается доступность для инвалидов услуг этих организаций путем изменения порядка их предоставления, оказания инвалидам дополнительной помощи при их получении, и т.п.

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

С помощью разумного приспособления формируется доступная среда для инвалидов. Важной составляющей доступной среды является универсальный дизайн. Статья 2 Конвенции определяет универсальный дизайн как дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. Универсальный дизайн не исключает вспомогательные устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо.

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

Российское законодательство конкретизирует реализацию положений Конвенции о правах инвалидов.

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

Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность

1. Установление инвалидности в соответствии с российским законодательством.

Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.[1]

При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. Основные категории жизнедеятельности человека представлены в таблице 1.

Таблица 1

Содержание категорий жизнедеятельности человека

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

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

---

[1] Ст. 1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Условиями признания гражданина инвалидом являются[2]:

– нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;

– ограничение жизнедеятельности (полная или частичная утрата гражданином способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться или заниматься трудовой деятельностью);

– необходимость в мероприятиях и услугах по основным направлениям комплексной реабилитации и абилитации.

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

Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с Классификациями и критериями, утвержденными Минтруда РФ.[3]

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

Гражданину, признанному инвалидом, выдаются справка, подтверждающая факт установления инвалидности, с указанием группы инвалидности, а также индивидуальная программа реабилитации. Порядок составления и формы справки и индивидуальной программы реабилитации утверждаются Минтруда России.[4]

Наряду с термином «инвалид» в нормативных актах и специальной литературе используется термин «маломобильные группы населения» (МГН), который определяется как «люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.».[5] Таким образом, МГН – это более широкая категория людей, включающая в себя инвалидов.

2. Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности.

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности, условные обозначения которых отражены в Таблице 2)[6].

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

---

[2] п. 5 Правил признания лица инвалидом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 05.04.2022 № 588.

[3] Приказ Минтруда РФ от 26.07.2024 N 374н «Об утверждении классификаций и критериев, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

[4] см. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 24 ноября 2010 г. № 1031н «О формах справки, подтверждающей факт установления инвалидности, и выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и порядке их составления», Приказ Минздравсоцразвития РФ от 4 августа 2008 г. № 379н «Об утверждении форм индивидуальной программы реабилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, порядка их разработки и реализации».

[5] Приказ Минстроя России от 30.12.2020 N 904/пр "Об утверждении СП 59.13330.2020 "СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения"

[6] Методические рекомендации Минтруда России от 18.09.2012 «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность. Методическое пособие».

Таблица 2
Классификация форм инвалидности

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение[7]
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	

3. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм

Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресле-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

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

1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;

2) для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантатами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.

Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

---

[7] Приказ Минтруда России от 25 декабря 2012 г. № 626 «Об утверждении методики формирования и обновления карт доступности объектов и услуг, отображающих сравниваемую информацию о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения».

4. Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности.

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды на объектах социальной инфраструктуры представлены в Таблице 3.

Таблица 3

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

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

Этика общения с инвалидами

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

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

Этика – учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные нравственные поступки.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т.д.

Составной частью этики является ***профессиональная этика*** – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере[8]. Профессиональная, или так называемая деловая этика призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда.

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

В целях дальнейшего совершенствования государственной социальной политики Российской Федерации в соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 N 597 Правительством РФ разработан комплекс мероприятий по принятию кодексов профессиональной этики.

За последние годы приняты:

Кодекс этики и служебного поведения федеральных государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации;[9]

Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;[10]

Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников федеральных государственных учреждений медико-социальной экспертиз.[11]

В указанных кодексах определены важнейшие составляющие профессиональной этики.

Среди них такие требования как добросовестность, гуманизм, беспристрастность, компетентность, нейтральность, корректность, терпимость, бесконфликтность, ответственность, порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности.

Традиционно в философии социальной защиты инвалидов выделяется ряд основополагающих, научно обоснованных принципов. Эти принципы не всегда едины по сущности, но объединены заботой об объекте и направленностью на предмет. Представляет интерес группа принципов «нищего», «барина» и «равного».[12]

---

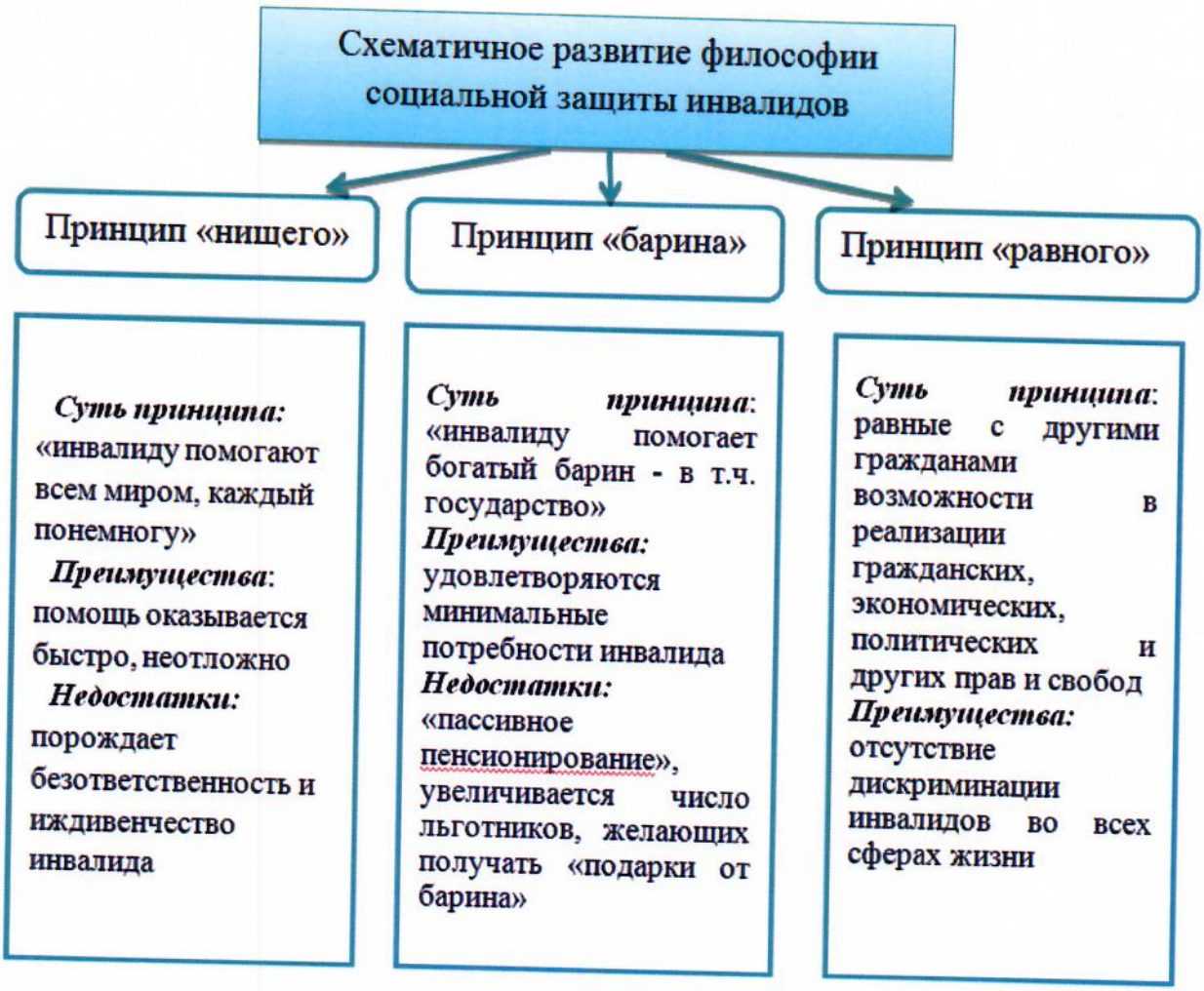
[8] Подробно вопросы профессиональной этики специалистов медико-социальной экспертизы рассматриваются в кн. Этика и деонтология в практической деятельности специалистов учреждений медико-социальной экспертизы, тактика бесконфликтного поведения / Морозова Е.В., Дымочка М.А., Козлов С.И., Жукова Е.В., Сивухина М.В., под ред. Морозовой Е.В.// Методическое пособие – М.: Минтруд России. - 2013.- 144 с.

[9] утвержден Приказом Минздравсоцразвития России от 14.02.2012 N 120.

[10] утвержден Приказом Минтруда России от 31.12.2013 № 792.

[11] утвержден Приказом Минтруда России от 1.09.2014 № 596.

[12] Рабочая программа учебной дисциплины «Деонтология в социальной работе»/Е.Н.Поддубная //М.:Московский государственный медико-стоматологический университет им. А.И.Евдокимова, 2014. – 108с.



Принцип нищего. Этот принцип родился в древности, в рамках милосердия, религиозных общин. Как правило, он предполагает предоставление небольшой помощи каждым, кто может чем-то пожертвовать, а эффект защиты складывается из сложения посильной помощи конкретному индивиду за счет многих людей. При этом никто не беднеет, а кому-то оказывается помощь. Метод можно принимать в качестве скорой или временной неотложной помощи инвалиду или другому лицу. Его слабые стороны - выработка установки на пассивное иждивенчество с постепенным разрушением активного начала личности. В условиях свободного общества принцип не может быть долговременным, так как будет порождать армию иждивенцев, безвольных людей.

Принцип барина. Основан на законодательном или насильственном изъятии результата чужого труда и передачи его нуждающимся. Этот принцип используется лицами, присваивающими результат чужого труда, и по их усмотрению или повелению часть этих плодов труда передаются нуждающимся. Таким «барином» мог быть помещик, капиталист, царь, правитель государства. Метод хорош тоже как временная мера. Его недостатки проистекают из того, что он основан на социальной несправедливости, и, опять-таки, порождает иждивенчество, а также бюрократический аппарат государства, связанный с распределением льгот. Число льготников растет как снежный ком, и, достигая критической массы, угрожает социальным взрывом, т.е. нарушает основу социальной безопасности любой страны. Любое явление, основанное на саморазвитии, стремится к бесконечности. Такой бесконечностью в системе защиты на принципе барина является постепенное и неуклонное нарастание числа «защищаемых» при уменьшении числа «защищающих». Этот принцип привел к падению Римской и других империй, основанных на рабстве. На его смену приходит следующий принцип.

Принцип равного. Средства, которые используются в принципе барина для пассивного пенсионирования, направляются не столько на объект помощи, сколько на предмет, т.е. на установление связей между человеком и социумом: на систему медицинской, профессиональной, социальной, психолого-педагогической реабилитации и абилитации

инвалидов; на создание условий для беспрепятственного доступа к объектам социальной инфраструктуры и др. После этого человек начинает сам зарабатывать, оставаясь личностью, несмотря на недостатки собственного здоровья. Примеры этому – Франклин Рузвельт, Николай Островский, Людвиг Ван Бетховен, Бедржих Сметана, Гомер, Альберт Эйнштейн, и другие, известные деятели науки и искусства.

Таким образом, идеи обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры, которые нашли отражение в современном российском законодательстве, направлены на реализацию *принципа равного* и отражают закономерное прогрессивное развитие философии социальной защиты инвалидов в нашей стране.

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

1. Независимая жизнь – это право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических и экономических процессах, иметь свободу выбора и свободу доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, страхованию, труду и образованию, возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями.

2. Независимая жизнь - это способ мышления, это психологическая ориентация личности, которая зависит от ее взаимоотношений с другими личностями, ее физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой[13].

Общие принципы и цели независимости инвалида сформулированы в Декларации независимости инвалида.[14]

ДЕКЛАРАЦИЯ НЕЗАВИСИМОСТИ ИНВАЛИДА

Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.

- Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.
- Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.
- Не старайтесь изменить меня. У вас нет на это права.
- Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.
- Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.
- Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение, предубежденное отношение к ним.
- Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество.
- Помогите мне познать то, что я хочу.
- Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.
- Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.
- Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет вам удовольствие.
- Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.
- Узнайте меня получше. Мы можем стать друзьями.
- Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.
- Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте, поддерживайте и действуйте.

---

[13] К независимой жизни: пособие для инвалидов» // М.: РООИ «Перспектива», 2001.

[14] Сформулированы Норманом Кюнком

Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности

1. Актуальность и значимость создания доступного объекта социальной инфраструктуры.

Актуальность деятельности сотрудников организаций, оказывающих услуги населению в области обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, во многом обусловлена:

– положениями Конвенции о правах инвалидов и другими документами международного уровня;

– требованиями Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ;

– задачами и ожидаемыми результатами реализации Государственной программы «Доступная среда» на 2021-2025 годы»;

– гуманистическим развитием общественных отношений, предполагающих недопустимость дискриминации по признаку инвалидности.

Эффективная и чётко организованная работа по вопросам обеспечения доступности позволит создать окружающую обстановку комфортной не только для инвалидов, но и для всех жителей. А также выполнить показатели, предусмотренные Правительством Российской Федерации[15], в том числе:

а) увеличение доли доступных объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры в общем количестве приоритетных объектов: с 45% до 100% (с 2016 до 2025 гг.);

б) увеличение доли инвалидов, положительно оценивающих уровень доступности объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности, в общей численности опрошенных инвалидов: с 50% до 100% (с 2016 до 2025 гг.).

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

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

ОСИ классифицируются в соответствии с ведомственной (отраслевой) принадлежностью 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[16]
- пенитенциарные учреждения.

Обеспечение доступности заключается в изменении окружающей среды инвалида. Согласно международной терминологии, окружающая среда может оказывать разное внешнее влияние на функционирование и ограничения жизнедеятельности индивидуума: содержать

---

[15] Постановление Правительства РФ от 28.12.2015 N 84-рп «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2016 - 2020 годы».

[16] Общие подходы к обеспечению доступности мест приложения труда не входят в данное методическое пособие

барьеры или облегчающие факторы как в ближайшем, так и в отдаленном окружении человека (Таблица 4).[17]

Таблица 4
Параметры окружающей среды (терминология МКФ, 2001)

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

Барьеры могут принимать разные формы:

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

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

Создание доступности заключается в устранении барьеров, с которыми может столкнуться инвалид. Как уже говорилось выше, Конвенцией о правах инвалидов определены два принципиальных подхода к созданию доступной среды жизнедеятельности (Таблица 5)

Таблица 5
Соотношение понятий «универсальный дизайн»
и «разумное приспособление»

Универсальный дизайн	Разумное приспособление
дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный их сделать в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей	внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и корректив, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем
для объектов нового строительства (реконструкции, капитального ремонта), для производства новых товаров и услуг	для объектов и услуг действующих, введенных в действие ранее утверждения соответствующих нормативов.

Принцип ***«универсального дизайна»*** предусматривает «дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей»[18]. В полной мере исполнить требования «универсального дизайна» возможно в отношении объектов нового строительства (реконструкции, капитального ремонта), а также производства новых товаров и услуг. Важно помнить, что «универсальный дизайн» не исключает использование ассистивных устройств для конкретных групп инвалидов, где это необходимо, включая технические средства, помощь персонала и др.

Второй принцип – ***«разумное приспособление»*** – «внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и корректив, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем»[19] для общества в целях обеспечения реализации инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод. Речь идет о разумном, с точки зрения соизмерения необходимости и возможности, приспособлении окружающей обстановки под нужды

[17] Международная классификация функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья, сокращенно МКФ, ВОЗ, 2001

[18] Ст. 2 Конвенции о правах инвалидов

[19] Ст. 2 Конвенции о правах инвалидов

инвалида, но с обязательным учетом, с одной стороны, его потребностей и, с другой стороны, имеющихся организационных, технических и финансовых возможностей их удовлетворения. Именно этот подход наиболее приемлем в решении проблем обеспечения доступа к действующим объектам и услугам, введенным ранее утверждения соответствующих нормативов.

Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения (МГН) может достигаться двумя путями: 1) архитектурно-планировочными решениями и соответствующими ремонтно-строительными работами; 2) организационными решениями вопросов предоставления соответствующих социально значимых услуг.

2. Правовое регулирование обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг.

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

Первая группа – обязанности по обеспечению физической доступности объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры, а также предоставляемых в них услуг. К таким обязанностям относятся:

- создание условий для беспрепятственного доступа к таким объектам (жилым, общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям, включая те, в которых расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации), к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам;
- создание условий для беспрепятственного пользования железнодорожным, воздушным, водным транспортом, автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в городском, пригородном, междугородном сообщении;
- обеспечение возможности самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- допуск на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты РФ.

Вторая группа – обязанности, направленные на устранения факторов, препятствующих получению инвалидами необходимой информации на объектах социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры. Такими обязанностями являются:

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- создание условий для беспрепятственного пользования средствами связи и информации (включая средства, обеспечивающие дублирование звуковыми сигналами световых сигналов светофоров и устройств, регулирующих движение пешеходов через транспортные коммуникации);
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Третья группа – обязанности, возлагаемые на работников организаций, контактирующих с населением (проводники поездов, продавцы, официанты и т.п.). К таким обязанностям относятся:

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

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

Перечисленные обязанности в части обеспечения доступности для инвалидов объектов связи, социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, транспортных средств применяются с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам и средствам.[20]

Помимо указанных выше обязанностей Законом предусмотрено, что на каждой стоянке (остановке) автотранспортных средств, в том числе около объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур (жилых, общественных и производственных зданий, строений и сооружений, включая те, в которых расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации), мест отдыха, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

В указанной ст. 15 Закона уточняется, что в случаях, если существующие объекты социальной транспортной и инженерной инфраструктуры невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны обеспечить доступность этих объектов для инвалидов одним из следующих способов:

- согласовать способ доступа инвалидов к месту предоставления услуги с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа;

- либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Необходимо обратить внимание, что принятие решения о выборе одного из двух вышеперечисленных вариантов относится к компетенции собственника объекта соответствующей инфраструктуры, а не руководства организации, в ведении которой находится данный объект.

Законодательство устанавливает механизм, обеспечивающий исполнение обязанностей, связанных с созданием доступной среды для инвалидов.

Во-первых, федеральные министерства по согласованию с Минтрудом РФ применительно к сфере регулируемой ими деятельности утверждают порядки обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.[21]

Во-вторых, федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, организациями, предоставляющими услуги населению, в пределах их полномочий должно осуществляться инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.[22]

В-третьих, за неисполнение законодательства об обеспечении доступной среды для инвалидов установлена административная ответственность в виде штрафа в следующих размерах:

- уклонение от исполнения требований доступности для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур - от 2 до 3 тысяч рублей для должностных лиц; от 20 до 30 тысяч рублей для юридических лиц;[23]

- отказ от постановки на производство транспортных средств общего пользования, приспособленных для использования инвалидами - от 2 до 3 тысяч рублей для должностных лиц; от 20 до 30 тысяч рублей для юридических лиц;[24]

---

[20] П. 3 ст. 26 Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»

[21] Ст. 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в РФ».

[22] Ст. 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в РФ».

[23] Ст. 9.13 Кодекса РФ об административных правонарушениях.

- 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;[25]

- нарушение требований законодательства, предусматривающих выделение на автомобильных стоянках (остановках) мест для специальных автотранспортных средств инвалидов - от 3 до 5 тысяч рублей на должностных лиц; от 30 до 50 тысяч рублей на юридических лиц.[26]

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

В соответствии с законодательством, Свод правил СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Минстроя России от 30.12.2020 № 904/пр, частично носит обязательный характер. Другие своды правил, гарантирующие наибольший уровень доступности, применяются на добровольной основе и, поэтому, носят рекомендательный характер. Исходя из этого, организации могут их использовать не в полном объеме, либо не использовать вообще. Однако, при этом следует иметь ввиду, что рекомендательный характер сводов правил не освобождает организацию от исполнения обязанностей по созданию доступной среды, предусмотренных Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в РФ». Поэтому, в случае возникновения спорных ситуаций, суд будет принимать решение о том, в какой мере организация выполнила предписания Закона, самостоятельно определив способы обеспечения доступности зданий и сооружений.

Ниже, в целях определения наиболее эффективных и рациональных путей исполнения предписаний нормативно-правовых актов, рассматриваются методические вопросы обеспечения доступности зданий и сооружений

3. Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений.

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

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

[24] Ст. 9.14 Кодекса РФ об административных правонарушениях.
[25] Ст. 13.27 Кодекса РФ об административных правонарушениях.
[26] Ст. 5.43 Кодекса РФ об административных правонарушениях.

Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры

Под техническим средством понимают любое изделие, инструмент, оборудование, устройство, прибор, приспособление или техническую систему.[27]

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



Систематизация технических средств с учетом положений МКФ

Технические средства реабилитации инвалидов - устройства, содержащие технические решения, в том числе и специальные, используемые для компенсации и устранения стойких ограничений жизнедеятельности инвалида.[28] К данным техническим средствам относятся инвалидные коляски, трости, слуховые аппараты, и т.п.[29] Эти технические средства предназначены, как правило, для индивидуального использования.

Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры – это пандусы, тактильная плитка, автоматические системы открывания дверей и т.п. Данные технические средства предназначены для коллективного использования. Они не предоставляются конкретному инвалиду, а устанавливаются стационарно на объекте социальной инфраструктуры, приспосабливая его таким образом для использования различными категориями инвалидов. Ниже пойдет речь именно о таких технических средствах.

Как уже говорилось выше, на объекте социальной инфраструктуры выделяют 6 основных структурно-функциональных зон, которые подлежат адаптации для инвалидов и других маломобильных групп населения, с использованием различных технических средств.

В данном методическом пособии технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры классифицированы по структурно-функциональным зонам объекта. Такой классификационный подход создает удобство для практического использования. Вместе с тем он является условным, т.к. одно и то же техническое средство может быть установлено на разных зонах объекта.

---

[27] ГОСТ Р 51079-2006 «Технические средства реабилитации людей с ограничениями жизнедеятельности. Классификация»

[28] Статья 11.1 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в РФ» от 24.11.1995 № 181-ФЗ

[29] См. подробнее Приказ Минтруда России от 13.02.2018 N 86н «Об утверждении классификации технических средств реабилитации (изделий) в рамках федерального перечня реабилитационных мероприятий, технических средств реабилитации и услуг, предоставляемых инвалиду, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2005 г. N 2347-р».

Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры могут быть классифицированы по функционально-целевому признаку:

1. Технические средства, используемые на территории, прилегающей к зданию (участку);
2. Технические средства, используемые на входе (входах) в здание;
3. Технические средства, используемые на пути (путях) движения внутри здания (в т.ч. путях эвакуации);
4. Технические средства, используемые в зоне целевого назначения здания (целевого посещения объекта);
5. Технические средства, используемые в санитарно-гигиенических помещениях;
6. Технические средства, используемые для создания системы информации на объекте (устройства и средства информации и связи и их системы).

Приложение № 5
к Приказу от 25.07.2025 № 193-О

Перечень инструкций, определяющих в СПб ГБУ «Культурно-досуговый центр» важнейшие составляющие профессиональной этики при общении с МГН, в зависимости от формы инвалидности

№ п/п	Наименование инструкции	Номер инструкции
1.	Правила этикета при общении с посетителями, отнесёнными к маломобильным группам населения (далее – МГН).	№1
2.	Правила этикета при общении с посетителями, испытывающими трудности при передвижении.	№2
3.	Правила этикета при общении с посетителями, имеющими нарушения зрения и незрячими.	№3
4.	Правила этикета при общении с посетителями, имеющими нарушения слуха.	№4
5.	Правила этикета при общении с посетителями, имеющими задержку в развитии и проблемы в общении, умственные нарушения.	№5
6.	Правила этикета при общении с посетителями, имеющими психические нарушения.	№6
7.	Правила этикета при общении с посетителями, испытывающими затруднения в речи.	№7

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
«Культурно-досуговый центр Калининского района

ИНСТРУКЦИЯ № 1

Правила этикета при общении с посетителями, отнесёнными к маломобильным группам населения (далее – МГН)

Работниками структурных подразделений учреждения, непосредственно предоставляющих культурно-досуговые услуги населению, должна быть оказана помощь посетителям МГН в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи МГН в преодолении барьеров называется **коммуникативная эффективность**.

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для сотрудников учреждения профессионально значимыми являются умение правильно воспринимать и понимать таких посетителей и грамотно оказывать им помощь в получении услуги.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

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

Существуют **общие правила этикета при общении с категориями МГН**[1], которыми могут воспользоваться сотрудники учреждения, непосредственно участвующие в предоставлении культурно-досуговых услуг населению, в зависимости от конкретной ситуации:

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

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

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

4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока её согласятся принять, а затем спрашивайте, что и как делать.

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

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

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

---

[1] "10 общих правил этикета" составлены Карен Мейер

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

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

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

Список правил достаточно велик. Подробней с разработанными правилами этикета для лиц с разными расстройствами функций организма можно ознакомиться по ссылке: http://www.interfax.by/article/56700 (Татьяна Прудинник. «Как правильно вести себя с инвалидом»). Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому и уважайте его, тогда оказание услуги и общение будут эффективными.

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
«Культурно-досуговый центр Калининского района»

ИНСТРУКЦИЯ № 2

Правила этикета при общении с посетителями, испытывающими трудности при передвижении

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют технические или архитектурные барьеры, предупредите о них заранее, чтобы человек имел возможность вовремя среагировать и избежать столкновения.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
«Культурно-досуговый центр Калининского района»

ИНСТРУКЦИЯ № 3

Правила этикета при общении с посетителями, имеющими нарушения зрения или незрячими

- Предлагая свою помощь и направляя человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его ему обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, сначала скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность самому свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять/поднять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад — это неудобно.

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
«Культурно-досуговый центр Калининского района»

ИНСТРУКЦИЯ № 4

Правила этикета при общении с посетителями, имеющими нарушение слуха

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
«Культурно-досуговый центр Калининского района»

ИНСТРУКЦИЯ № 5

Правила этикета при общении с посетителями, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
- Обращайтесь непосредственно к человеку.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т. п.

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
«Культурно-досуговый центр Калининского района»

ИНСТРУКЦИЯ № 6

Правила этикета при общении с посетителями, имеющими психические нарушения

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

- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
«Культурно-досуговый центр Калининского района»

ИНСТРУКЦИЯ № 7

Правила этикета при общении с посетителями, испытывающими затруднения в речи

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.
- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

Приложение № 6
к Приказу от 25.07.2025 № 193-О

Памятка для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте

Уважаемые посетители СПб ГБУ «Культурно-досуговый центр»!

Предлагаем Вам ознакомиться с информацией о порядке обеспечения доступа в помещения структурных подразделений нашего учреждения для инвалидов и иных граждан маломобильных категорий населения (далее – МГН), об особенностях оказания им услуг и дополнительной помощи со стороны персонала организации.

В наших структурных подразделениях Вы можете воспользоваться следующими услугами:

1) Посещение концертно-зрелищных мероприятий;

2) Участие в работе творческих клубных формирований по жанрам;

3) Возможность подключиться к прямой трансляции мероприятий, а также к записи уже проведённых мероприятий в дистанционном режиме, при условии регистрации пользователя в официальной группе учреждения в социальной сети «ВКонтакте» (https://vk.com/kdckalin).

Наши структурные подразделения, в процессе осуществления культурно-досуговой деятельности, имеют следующее оснащение, обеспечивающее доступ МГН в помещения и к местам оказываемых услуг:

1) В структурном подразделении «Концертный зал» по адресу: Арсенальная наб., д. 13/1, литера А, для подъёма к зрительному залу по внутренней лестнице в холле имеется стационарное подъемное устройство с площадкой для транспортировки пассажира на кресле-коляске. Такое же подъемное устройство предусмотрено при спуске в цокольный этаж для возможности воспользоваться гардеробом и туалетной кабиной. В первом ряду зрительного зала установлены специальные съёмные кресла для возможности размещения 6 человек, передвигающихся на креслах-колясках (категории М4) и 6 мест для сопровождающих их лиц. Для лиц, отнесенных к категориям М2 и М3 (с проблемами снижения слуха), в первом и втором ряду зрительного зала предусмотрены 24 места в зоне действия индукционной системы усиления звука.

При необходимости организации дополнительной помощи силами сотрудников учреждения воспользуйтесь телефоном: 8(812) 417-63-27 (касса) или 8(812) 246-96-61.

2) Вход для категорий МГН в структурное подразделение Дом культуры «Созвездие» по адресу: Пискарёвский пр., д. 10, литера А, оборудован с внутренней дворовой территории пандусом с бортиками по обеим сторонам и кнопкой вызова персонала. Коридор и дверные проёмы достаточной ширины для передвижения по ним на кресле-коляске. Имеется специальная туалетная кабина, оборудованная для категорий МГН.

При необходимости организации дополнительной помощи силами сотрудников учреждения воспользуйтесь телефоном: 8(812) 417-64-45.

3) Главный вход в структурное подразделение Дом культуры «Галактика» по адресу: ул. Руставели, д. 12, литера А, оборудован кнопкой вызова персонала. Коридор и дверные проёмы достаточной ширины для передвижения по ним на кресле-коляске. Имеется специальная туалетная кабина, оборудованная для категорий МГН. Для возможности воспользоваться туалетной кабиной для граждан категории М4 (кресло-коляска) для подъёма по внутренней лестнице в холле имеется гусеничное подъемное устройство «Стандарт» и адаптированное под него кресло-коляска.

При необходимости организации дополнительной помощи силами сотрудников учреждения воспользуйтесь телефоном: 8(812) 417-40-59.

4) Входная группа в структурное подразделение «Креативное Арт-пространство» по адресу: ул. Карпинского, д. 38, корпус 1, литера А, оборудована кнопкой вызова персонала и мнемосхемой. Подъём по внутренней лестнице на второй этаж к помещениям учреждения доступен для всех категорий МГН, кроме лиц, передвигающихся на креслах-колясках. Все внутренние помещения и

кабинеты оборудованы специальными указателями и тактильными табличками. Имеется специальная туалетная кабина.

При необходимости организации дополнительной помощи силами сотрудников учреждения воспользуйтесь телефоном: 8(812) 246-72-38.