

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
города Когалыма «Буратино»**

**ПРИНЯТО**

Общим собранием работников  
МАДОУ «Буратино»  
протокол № 1 от 22.08.2019 г.

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом заведующего  
МАДОУ «Буратино»  
от 29.08.2019 г. № 253

**СОГЛАСОВАНО**

На заседании ППО  
МАДОУ «Буратино»  
протокол № 1 от 26.08.2019 г.

**Порядок организации обучения (инструктирования) сотрудников по вопросам  
обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они  
предоставляются, оказания при этом необходимой помощи**

в Муниципальном автономном дошкольном образовательном  
учреждении города Когалыма «Буратино»  
(Сокращённое наименование МАДОУ «Буратино»)

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок создан для обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп (далее – инвалидов) объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее – Положение), и определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения города Когалыма «Буратино» (далее – Учреждение) и получении услуг, предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками Учреждения (далее – сотрудники), которое невозможно полностью приспособить с учетом их нужд в соответствии с нормой части 4 статьи 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в РФ»; услуг в сфере образования, предоставляемых органами и организациями в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - услуги в сфере образования), а также оказания детям-инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг в сфере образования и использованию объектов наравне с другими лицами.

1.2. Порядок разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», требованиями статьи 27 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», «Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», утвержденным приказом Минобрнауки России от 09.15.2015 № 1309, Законом ХМАО - Югры от 02.12.2005 № 115-оз «О мерах по обеспечению прав детей-инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, на образование, воспитание и обучение в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», иными нормативными актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

1.3. Обеспечение доступности для инвалидов услуг и объектов в Учреждении невозможно без осуществления обучения или инструктирования сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг в соответствии с законодательством РФ и законодательством субъектов РФ.

## **2. Задачи обучения (инструктирования) сотрудников по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи**

2.1. Первичный инструктаж: Информирование о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи инвалидам и МГН; ознакомление с содержанием обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в Учреждении

2.2. Повторный инструктаж: Закрепление навыков обеспечения доступности, оказания ситуационной помощи инвалидам

2.3. Внеплановый инструктаж: Информирование о порядке работы, содержании новых обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг. Повторение этических норм и принципов эффективной коммуникации с инвалидами; обсуждение нарушений требований доступности организации (учреждения) и оказываемых услуг, оказания помощи инвалидам; выработка мер по недопущению подобных случаев нарушений обязанностей. Ознакомление с порядком эксплуатации технических средства обеспечения доступности, включая требования безопасности. Информирование о перечне

предоставляемых инвалидам услуг в организации; формах и порядке их предоставления. Информирование о требованиях законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

### **3. Тематика обучения (инструктирования) сотрудников по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи**

3.1. В зависимости от задач, формы и вида инструктирования определяется его тематика:

- об основных требованиях доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг;
- о порядке обеспечения доступа на объект, занимаемый (учреждением) организацией, беспрепятственного перемещения по объекту к месту получения услуги (услуг);
- о порядке и формате предоставления услуг в учреждении (организации);
- о порядке взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия и общения;
- об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут столкнуться маломобильные граждане в связи с имеющимися у них нарушениями;
- об организации обслуживания граждан в учреждении и о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у инвалидов ограничений жизнедеятельности;
- о перечне специального оборудования, обеспечивающего доступ инвалидов и вспомогательного оборудования для оказания помощи инвалидам на объекте, а также правилах работы с ним;
- об ответственных сотрудниках за оказание помощи маломобильным гражданам на объекте и их задачах;
- о порядке действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам, а также о порядке взаимодействия сотрудников различных подразделений.

Примерный перечень вопросов, предлагаемых для обучения сотрудников организации по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг, приведен в приложении **«Примерная программа инструктажа персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг»**.

### **4. Организация обучения (инструктирования) сотрудников**

4.1. Все сотрудники Учреждения, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал и рабочих, должны пройти инструктирование по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (Приложение 1).

4.2. Вновь принятые сотрудники проходят первичного инструктажа и сведений об этом вносятся в «Журнал учета проведения инструктирования сотрудников организации по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи».

4.3. Повторное инструктирование проводится в установленные сроки с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктирования) сотрудников.

4.4. Рекомендуемая периодичность проведения повторного инструктирования сотрудников Учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов.

4.5. Внеплановое инструктирование проводится в случае нарушения/неисполнения сотрудниками обязанностей по оказанию необходимой помощи инвалидам, приобретению новых технических средств обеспечения доступности, введению новых услуг, новых форм обслуживания, новых объектов, принятию новых документов либо внесении существенных изменений в действующие нормативные правовые акты, касающиеся условий и требований обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов на федеральном/региональном уровне и на уровне организации.

4.6. Помимо инструктирования руководитель организации может организовать обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

4.7. Обучение (инструктирование) сотрудников может быть организовано с использованием различных форм (на курсах повышения квалификации, семинарах и др.): с отрывом от производства, с частичным отрывом от производства, без отрыва от производства, с применением дистанционных технологий. При обучении (инструктировании) сотрудников на рабочем месте возможно использование как групповой, так и индивидуальной форм обучения (инструктирования).

4.8. Ответственность за организацию обучения (инструктирования) сотрудников организаций возлагается на руководителя Учреждения.

4.9. Для организации обучения (инструктирования) приказом учреждения определяется специалист, ответственный за проведение обучения (инструктирования), сроки проведения обучения.

**Содержание обязанностей сотрудников МАДОУ «Буратино» по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации**

<p><b>Вахтер (сторож)</b></p>	<p>Сообщает по телефону (переговорному устройству) ответственному за оказание ситуационной помощи о посещении организации социального обслуживания инвалидом.</p> <p>Оказывает инвалиду помощь при входе в здание: встречает на улице (на входе в здание); открывает входные двери; отводит в сторону от основного потока посетителей; интересуется, не требуется ли ему помощь.</p> <p>При необходимости оказывает помощь при выходе из здания</p>
<p><b>Уборщик служебных помещений</b></p>	<p>Открывает дверь калитки при поступлении звонка от инвалида.</p> <p>Оказывает содействие при передвижении по территории учреждения.</p> <p>Осуществляет вызов основного и вспомогательного персонала для сопровождения инвалида по учреждению.</p> <p>Сотрудник при получении вызова организует сопровождение Инвалида до доступного места предоставления услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья) и сообщает лицу, документоведа/старшему воспитателю об обращении Инвалида.</p> <p>Осуществляет сопровождение инвалида к месту сопутствующего, включая посещение санитарно-гигиенических помещений.</p> <p>Оказывает помощь при одевании/раздевании, осуществлении личной гигиены.</p> <p>Осуществляет сопровождение инвалида к выходу.</p> <p>Оказывает содействие посадке инвалида в транспортное средство и высадке из него.</p>
<p><b>Документовед / старший воспитатель</b></p>	<p>Узнает о цели посещения, определяет какого специалиста пригласить инвалиду для оказания услуги.</p> <p>После выяснения причины обращения организует соответственно: консультирование, информирование, прием документов для предоставления муниципальной услуги Инвалиду. Все вопросы Инвалида необходимо решать при однократном взаимодействии.</p> <p>Предоставляют инвалиду информацию о правилах предоставления услуг, видах услуг, сроках, порядке и условиях предоставления услуг. Оказывают услуги в необходимых формах.</p> <p>Оказывают помощь при перемещении инвалида внутри кабинета, одевании/раздевании.</p> <p>При необходимости осуществляют вызов сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, сопровождающих лиц, помощников</p>
<p><b>Уборщик служебных помещений</b></p>	<p>Оказывает помощь при выходе из здания учреждения.</p> <p>Осуществляет вызов основного и вспомогательного персонала для сопровождения инвалида по учреждению. Оказывает содействие при передвижении по территории учреждения.</p>

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **для обучения (инструктирования) работников по вопросам обеспечения доступности для инвалидов зданий, строений, помещений и территории МАДОУ «Буратино» и услуг, оказания им при этом необходимой помощи**

1. Настоящая инструкция разработана для работников МАДОУ «Буратино» в целях реализации Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» Правительство РФ, органы исполнительной власти субъектов РФ согласно ч.1 ст.15.

2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

- Недопустимости дискриминации в ДОУ по признаку инвалидности, то есть 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.

- Реализации прав воспитанника с ограниченными возможностями здоровья на получение образования и воспитания и социальной адаптации в условиях ДОУ.

3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками ДОУ.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика - выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

#### **Перечень основных вопросов для обучения (инструктажа) персонала организации по вопросам доступности:**

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

2. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.

3. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.

4. Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, расположенным на объекте.

5. Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта (объектов) и помещений организации, предоставляемых услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан на объекте.

6. Содержание обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации

7. Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду.

**Примечание:** При проведении инструктажа могут быть организованы тренинги, деловые игры, использованы наглядные и методические пособия, плакаты, схемы, мнемосхемы и таблицы, иной раздаточный материал, а также проведена демонстрация оборудования, порядка его эксплуатации (порядка работы) и хранения.

### **Тема №1**

#### **Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.**

К основополагающим документам мирового сообщества относятся Всемирная декларация прав человека (1948 г.), Декларация о правах инвалидов (1971 г.). Статья 1 Декларации прав человека гласит: «Все люди рождаются свободными и равными в своем достоинстве и правах. Они наделены разумом и совестью и должны поступать по отношению друг к другу в духе братства».

Согласно Конвенции о правах инвалидов: «к инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими».

В Федеральном законе N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" сказано, что «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».

В том же законе 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». В связи с чем, государство обязано предоставить инвалиду социальную защиту и поддержку.

Социальная защита инвалидов - система гарантированных государством экономических, правовых мер и мер социальной поддержки, обеспечивающих инвалидам условия для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности и направленных на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества.

При выявлении случаев нарушения прав инвалидов в сфере социального обслуживания, предусмотренных законами, государственных стандартов качества социального обслуживания органы социальной защиты населения, выдавшие учреждениям социального обслуживания лицензию на профессиональную деятельность в сфере социального обслуживания, вправе приостанавливать ее действие. Вопрос об окончательном прекращении такой деятельности решается учредителями или собственниками учреждений социального обслуживания либо в судебном порядке.

Контроль за своевременной реализацией прав и интересов инвалидов осуществляют органы прокуратуры и суда.

Надзор за исполнением законодательных актов, предоставляющих дополнительные права и льготы инвалидам, осуществляют Генеральный прокурор Российской Федерации и подчиненные ему прокуроры. Органы прокуратуры представляют собой средство быстрого реагирования на различного рода нарушения и своевременное устранение каких-либо нарушений. Однако они не имеют возможности принудительного исполнения принятых ими решений, за исключением случаев, когда нарушение прав инвалидов связано одновременно с нарушением уголовного и административного законодательства. Тем не менее, в силу Указа Президента "О мерах по укреплению дисциплины в системе государственной службы" органы прокуратуры вправе обращаться к Президенту с требованием о применении мер взыскания, вплоть до освобождения от должности, к должностным лицам, уклоняющимся от выполнения федеральных законов, указов Президента и других нормативных актов.

## **Правовое обеспечение доступности услуг в сфере образования для детей-инвалидов**

Современное обеспечение прав детей-инвалидов на социальную защиту, образование и обучение должно:

- гарантировать доступ к образованию, воспитанию, духовному и физическому развитию, профессиональной подготовке и т.д., что поможет подготовить их к самостоятельной жизни;
- обеспечивать доступ к культурным и социальным программам, предназначенным для подрастающего поколения;
- привлекать общественные организации к решению проблем детей-инвалидов с целью выделения средств на их социальную поддержку;
- содержать дифференцированный подход к выбору родителями или их представителями образовательных услуг в форме воспитания на дому, посещения специальных детских дошкольных учреждений для детей-инвалидов или посещения детских дошкольных учреждений, школ и т.д. на общих основаниях, что соответствует ст. 18 ФЗ "О социальной защите инвалидов в РФ"

Содержание детей-инвалидов в дошкольных и общеобразовательных учреждениях осуществляется за счет средств бюджета соответствующего субъекта РФ. Родители имеют право выбирать для своего ребенка общение со сверстниками, изолированное его обучение от других детей или обучение в обычной школе. Они исходят из интересов ребенка, учитывают особенности его характера, потребности, состояние здоровья, желание общаться с другими детьми или его отсутствие. Закон РФ от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании" (ред. от 10.07.2012) устанавливает, что право на образование является одним из основных и неотъемлемых конституционных прав граждан Российской Федерации, а дети-инвалиды, согласно п. 7 ст. 50, имеют право на неоднократное бесплатное профессиональное образование.

Порядок воспитания и обучения детей-инвалидов на дому, в негосударственных образовательных учреждениях, а также размеры компенсации на эти цели утверждены рядом документов Правительства РФ. В письме от 28 февраля 2003 г. N 27/2643-6 содержатся методические рекомендации по организации

деятельности образовательных учреждений, надомного обучения и воспитания. По мнению общественных организаций инвалидов, родителей детей-инвалидов, практика надомного обучения не способна в полной мере обеспечить качественное образование и оптимальную интеграцию ребенка в социум, поскольку он изолирован от других детей и коллектива. Не все дети-инвалиды могут сразу включиться в школьную образовательную среду и поэтому нуждаются в специальной подготовке, которую должны предоставлять им образовательные учреждения.

Образовательный процесс детей-инвалидов должен осуществляться в соответствии:

- с учетом рекомендаций, полученных от педагогов, медиков и родителей, которые имеют право выбирать образовательное учреждение для ребенка-инвалида;
- с правом ребенка-инвалида оставить обучение в любой период учебного года в случае ухудшения здоровья;
- с запретом необоснованного исключения ребенка-инвалида из образовательного учреждения;
- с правом расторгнуть договор, если обучающийся ребенок-инвалид не осваивает общеобразовательных программ. В таком случае образовательное учреждение обычно рекомендует иную форму обучения или другое образовательное учреждение.

Дети-инвалиды, не выполнившие учебные программные требования предыдущего года обучения, не переводятся на следующий год обучения. Решением педагогического совета школы они могут быть переведены на повторное обучение, но не более одного раза за весь период обучения. Порядок организации воспитания и обучения детей-инвалидов на дому разрабатывается и утверждается субъектами РФ, в которых имеются законы об образовании, содержащие статьи об обучении и реабилитации детей-инвалидов. Дети-инвалиды должны иметь возможность обучаться и в школах с инклюзивным принципом, где вместе с обычными школьниками образование получают и дети с ограниченными возможностями. Задачей инклюзивного образования является выработка уверенности в собственных силах у детей с ограниченными возможностями, их включение в коллектив сверстников, мотивирование их к обучению вместе с другими учащимися.

Другим способом адаптации детей-инвалидов к доступной среде является их дистанционное обучение с использованием современных информационных технологий. Субсидии на него предоставляются бюджетами субъектов РФ, принявших в установленном порядке законы и (или) иные нормативные правовые акты, устанавливающие их расходные обязательства. Если есть медицинские показания, то родители или законные представители детей-инвалидов имеют право осуществлять их воспитание и обучение на дому самостоятельно. В таких случаях органы управления образованием компенсируют их затраты на обучение в размерах, определяемых государственными и местными нормативными актами финансирования средств на обучение и воспитание. Бесплатным является только приобретение учебной и иной сопутствующей литературы в рамках образовательной программы, а дополнительные расходы, связанные с осуществлением обучения и воспитания, несут родители.

Основной целью этих мер является создание детям-инвалидам равных с другими гражданами возможностей получения образования с целью включения их в общественно полезную трудовую деятельность. Российское законодательство гарантирует детям-инвалидам общие для всех детей права на жизнь, семейное воспитание, бесплатную медицинскую помощь, образование и т.д. Закон запрещает относиться к ним как к неполноценным, защищает их права на реабилитацию, санаторно-курортное лечение, на обеспечение специальными средствами передвижения, на доступ к жилым зданиям, объектам культуры и так далее. Дети-инвалиды имеют и многие другие права, гарантированные Конвенцией о правах ребенка, Конституцией и законодательными актами Российской Федерации.

Для детей-инвалидов, состояние здоровья которых исключает возможность пребывания в дошкольных учреждениях общего типа, создаются специальные дошкольные учреждения. Ребенок-инвалид может быть помещен в специализированное детское учреждение по желанию родителей. Дети раннего возраста, до 4 лет, принимаются в специализированные дома ребенка, находящиеся в ведении органов здравоохранения. Если здоровье ребенка-инвалида исключает возможность его пребывания в учреждениях дошкольного типа, то создаются специальные дошкольные учреждения в соответствии со ст. 18 ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

В настоящее время для детей-инвалидов в системе социальной защиты населения существует два типа стационарных учреждений - дома-интернаты для детей с нарушением опорно-двигательного аппарата и для умственно отсталых, которым требуется постоянный уход; и специализированные детские учреждения, находящиеся в системе образования, школы-интернаты с особым режимом для слепых и слабовидящих детей, для детей с тяжелыми нарушениями речи, с последствиями полиомиелита и церебральных параличей; которые относятся к учреждениям восстановительно-лечебного характера.

Пребывание детей-инвалидов в них бесплатное, так как государство берет на себя все расходы по их содержанию, воспитанию, лечению и уходу. Дети-инвалиды, находящиеся в семье, получают социальную пенсию, что предусмотрено Федеральным законом "О трудовых пенсиях в Российской Федерации". Они и их семьи имеют право на получение социальных пособий, пенсий и льгот по трудовому, жилищному, социальному и другому законодательству.

### **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 кресло-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 имплантами, 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.

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

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

<b>Основные формы инвалидности</b>	<b>Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды</b>
<b>Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках</b>	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
<b>Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата</b>	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов не действующих руками- помощь при выполнении необходимых действий
<b>Инвалиды с нарушениями зрения</b>	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
<b>Инвалиды с нарушениями слуха</b>	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика
<b>Инвалиды с нарушениями умственного развития</b>	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения

**Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.**

**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<sup>1</sup>. 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;<sup>2</sup>

Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;<sup>3</sup>

Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников федеральных государственных учреждений медико-социальной экспертизы.<sup>4</sup>

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».<sup>5</sup>

*Принцип нищего.* Этот принцип родился в древности, в рамках милосердия, религиозных общин. Как правило, он предполагает предоставление небольшой помощи каждому, 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.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> утвержден Приказом Минздравсоцразвития России от 14.02.2012 N 120.

<sup>3</sup> утвержден Приказом Минтруда России от 31.12.2013 № 792.

<sup>4</sup> утвержден Приказом Минтруда России от 1.09.2014 № 596.

*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 «баринством» 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 так же 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 ванн Бетховен, Бедржих Сметана, Гомер, Альберт Эйнштейн, Стивен Хокинг 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<sup>6</sup>.

Общие принципы и цели независимости инвалида сформулированы в Декларации независимости инвалида.<sup>7</sup>

## 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.

<sup>6</sup> К независимой жизни: пособие для инвалидов» // М.: РООИ «Перспектива», 2001.

<sup>7</sup> Сформулированы Норманом Кюнком

- Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.
- Узнайте меня лучше. 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.

## 2. Правила этикета при общении с инвалидами.

Работниками организаций, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется **коммуникативная эффективность**. Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении или организации.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

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

Существуют **общие правила этикета при общении с инвалидами**<sup>8</sup>, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги 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 ее примут, 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.

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, помажьте ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

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

Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.<sup>9</sup> Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

***Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:***

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь 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 архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- 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.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:***

- Предлагая свою помощь, направляйте 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 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, 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 свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять 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 закладываете руки назад — это неудобно.

***Правила этикета при общении с инвалидами, 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.

***Правила этикета при общении с инвалидами, 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 обогреть 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.д.

***Правила этикета при общении с инвалидами, 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.

***Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим 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.

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

**1. Актуальность и значимость создания доступного объекта социальной инфраструктуры.**  
 Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений, подлежащие адаптации для инвалидов и других МГН

Основные структурно-функциональные зоны ОСИ (их виды)	Функционально-планировочные элементы зоны (и их особенности)	
<b>Территория, прилегающая к зданию (участок)</b>	Вход (входы) на территорию	
	Путь (пути) движения на территории	
	Лестница (наружная)	
	Пандус (наружный)	
<b>Вход (входы) в здание</b>	Автостоянка и парковка	
	Лестница (наружная)	
	Пандус (наружный)	
	Входная площадка (перед дверью)	
	Дверь (входная)	
<b>Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)</b>	Тамбур	
	Коридор (вестибюль, зона ожидания, галерея, балкон)	
	Лестница (внутри здания)	
	Пандус (внутри здания)	
	Лифт пассажирский (или подъемник)	
	Дверь	
<b>Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)</b>	Пути эвакуации (в т.ч. зоны безопасности)	
	Вариант I - зона обслуживания граждан (в том числе инвалидов и других МГН)	кабинетная форма обслуживания
		зальная форма обслуживания
		прилавочная форма обслуживания
		форма обслуживания с перемещением по маршруту
		кабина индивидуального обслуживания
	Вариант II - места приложения труда	
Вариант III - жилые помещения		
<b>Санитарно-гигиенические помещения</b>	Туалетная комната	
	Душевая/ ванная комната	
	Бытовая комната (гардеробная)	
<b>Система информации на объекте</b>	Визуальные средства	
	Акустические средства	
	Тактильные средства	