



Общероссийская общественная организация
«Всероссийское общество инвалидов»

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЕРАЦИОННОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЪЕКТА С УЧЕТОМ
ПОТРЕБНОСТЕЙ ЛЮДЕЙ С
ИНВАЛИДНОСТЬЮ.
ПОДГОТОВКА ПЕРСОНАЛА**



БАРЬЕРЫ И СПОСОБЫ ИХ УСТРАНЕНИЯ

БАРЬЕРЫ

- Физические
- Информационные



МЕТОДЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ

- Поведенческие
- Несогласованность действий персонала



▪ Архитектурная доступность

▪ Доступность информации

▪ Обучение персонала

▪ Операционная деятельность объекта (процессы, политики и процедуры)



ПОЧЕМУ ВАЖНА ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ПОДГОТОВКА ПЕРОНАЛА

- Позволяет повысить эффективность созданной безбарьерной среды на объекте.

«Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом» ГОСТ ISO 9000-2011 СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

- Включает «человеческий фактор» в предоставление доступных услуг
«Работники всех уровней составляют основу организации, поэтому их полное вовлечение в решение задач дает возможность организации с выгодой использовать их способности» ГОСТ ISO 9000-2011

- Всего предусмотреть невозможно, операционная деятельность может минимизировать отрицательные последствия отсутствия доступа

«Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания» ГОСТ ISO 9000-2011



ВОПРОСЫ

1. **Операционная деятельность объекта в разрезе предоставления доступной услуги**
2. **Особенности операционного управления доступной средой на объектах различных сфер деятельности**
3. **Подготовка персонала**



Общероссийская общественная организация «Всероссийское общество инвалидов»

1. ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОБЪЕКТА В РАЗРЕЗЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПНОЙ УСЛУГИ



ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УЧРЕЖДЕНИЙ

"О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"

Статья 15. Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур

Федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления (в сфере установленных полномочий), организации независимо от их организационно-правовых форм обеспечивают инвалидам:

- 1) условия для беспрепятственного доступа к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур....
- 4) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;
- и т.д.



ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В 419-ФЗ (1/2)

**Вносятся изменения в законодательство,
регулирующее следующие сферы жизнедеятельности
инвалидов:**

- **Трудоустройство**
- **Доступ к объектам культуры**
- **Библиотечное дело**
- **Доступность объектов социальной, инженерной и
транспортной инфраструктур**
- **Музейное дело**
- **Перевозки водным транспортом**
- **Гарантии избирательных прав граждан РФ**



ТРЕБОВАНИЯ К ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В 419-ФЗ (2/2)

**Вносятся изменения в законодательство,
регулирующее следующие сферы жизнедеятельности
инвалидов:**

- **Объекты культурного наследия – памятники архитектуры**
- **Перевозки железнодорожным транспортом**
- **Предоставление услуг связи**
- **Жилье и доступ к общественным зонам**
- **Услуги автомобильного и городского общественного транспорта**
- **Использование морских портов**
- **Организация предоставления государственных и муниципальных услуг**



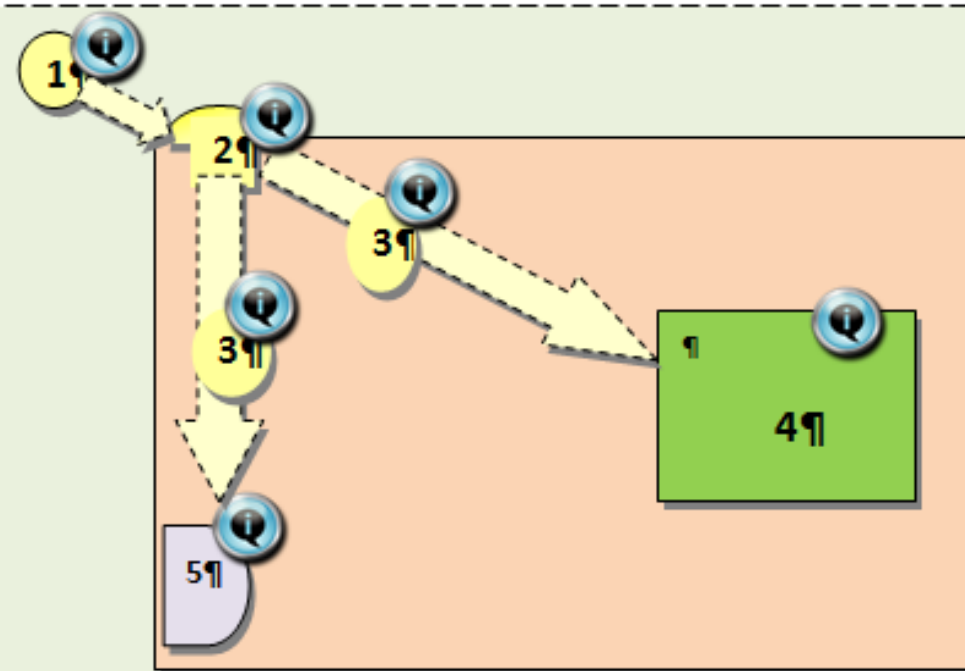
СТРУКТУРНО-ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЗОНЫ ОБЪЕКТА СОЦИАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

- 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**

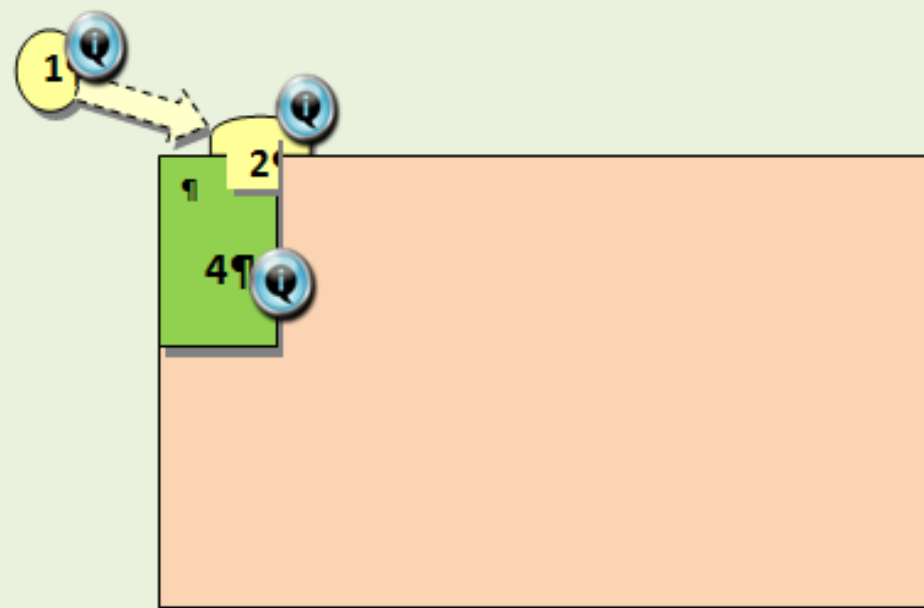


ВАРИАНТ ОБОРУДОВАНИЯ ОБЪЕКТА ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ МГН

Вариант «А»



Вариант «Б»



1—Территория, прилегающая к зданию (участок)

2—Вход 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



ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОБЪЕКТА

- Информация об объекте
- Информация о посетителе с инвалидностью
- Встреча человека с инвалидностью
- Помощь в перемещении по объекту
- Получение услуги
- Создание условий для пребывания на объекте
- Получение экстренной помощи на объекте
- Выход из объекта
- Покидание объекта в условиях чрезвычайной ситуации
- Общий менеджмент по вопросам создания доступной среды



ИНФОРМАЦИЯ О ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТА И ПОСЕТИТЕЛЕ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Предварительная информация о доступности объекта

- Буклеты
- Рекламные проспекты
- Интернет сайты

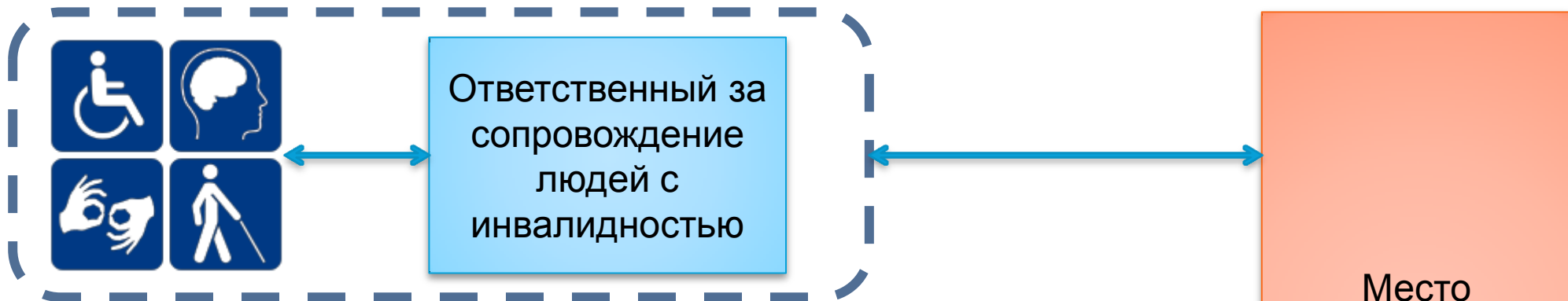
Предварительное оповещение объекта о визите посетителя с инвалидностью:

- Телефонный звонок
- Заявка на интернет-сайте
- При покупке билета
- Информирование агента и т.д.

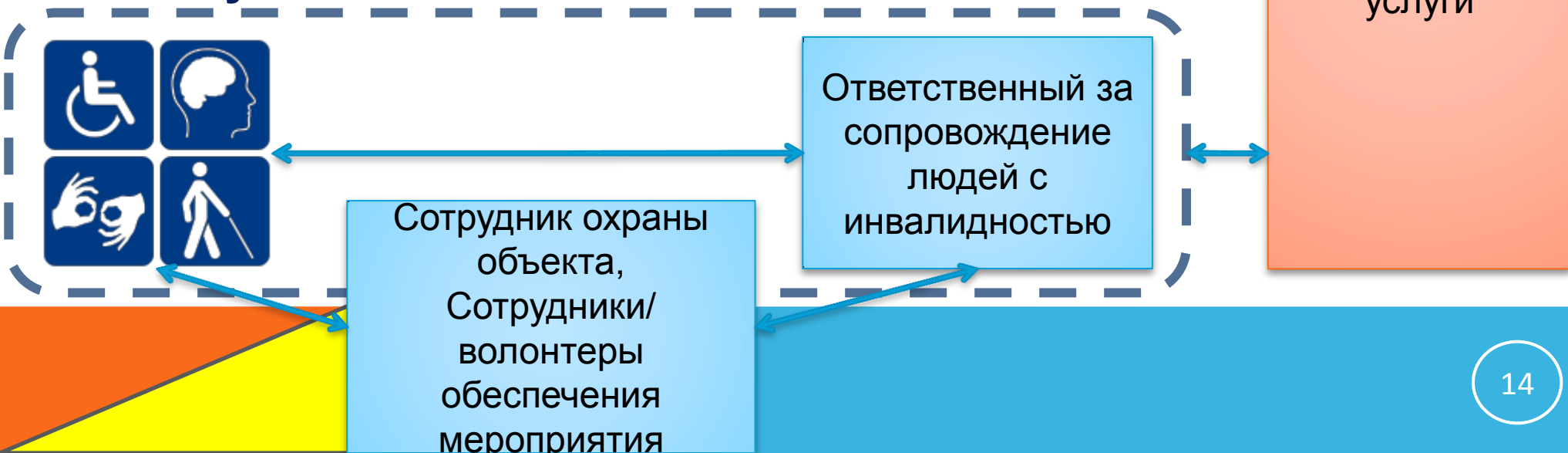


ВСТРЕЧА ЧЕЛОВЕКА С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ПОМОЩЬ В ПЕРЕМЕЩЕНИИ ПО ОБЪЕКТУ

В случае предварительного оповещения:



В случае спонтанного визита:





ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ

1. Человек приходит за услугой
(Варианты «А» и «Б»)



Место
оказания
услуги

2. Услуга приходит к человеку



Услуга

3. Человек встречается с услугой в доступном месте



Место
оказания
услуги

Услуга



УСЛОВИЯ ПРЕБЫВАНИЯ НА ОБЪЕКТЕ МГН

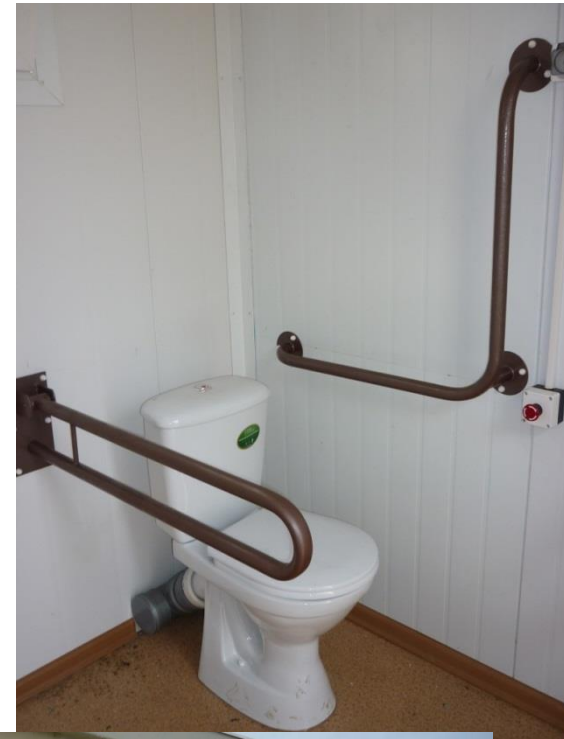
- Расчистка парковки для людей с инвалидностью, обновление разметки
- Очистка территории/ путей движения от мусора и снега, пандусов и лестниц
- Уборка доступных туалетов, контроль доступа
- Поддержание в доступном состоянии мест получения услуги
- Информирование в доступных форматах





ПОЛУЧЕНИЕ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ НА ОБЪЕКТЕ

- Реагирование на внештатную ситуацию в доступном туалете/ в доступном номере (отель)
- Медицинская помощь человеку с инвалидностью





ВЫХОД ИЗ ОБЪЕКТА ШТАТНЫЙ И В УСЛОВИЯХ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ

ШТАТНЫЙ РЕЖИМ ПОКИДАНИЯ ОБЪЕКТА

- Управление потоками и организация движения людей с инвалидностью
- Организация использования лифтов

НЕШТАТНЫЙ РЕЖИМ ПОКИДАНИЯ ОБЪЕКТА

- Управление потоками, поиск и организация движения людей с инвалидностью на выход или в безопасную зону
- Распределение ответственности за помощь и эвакуацию людей с инвалидностью





**Общероссийская общественная организация
«Всероссийское общество инвалидов»**

2. ОСОБЕННОСТИ ОПЕРАЦИОННОГО УПРАВЛЕНИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДОЙ НА ОБЪЕКТАХ РАЗЛИЧНЫХ СФЕР ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- Организация предоставления государственной или муниципальной услуги (административные регламенты)
- Организация дистанционного оказания услуг, в т.ч. в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий
- Процедуры подписания документов незрячими людьми и людьми с ампутацией верхних конечностей
- Организация предоставления услуги в форме «одного окна»
- Организация работы мобильных офисов МФЦ (например, в Новосибирской области)
- Предоставление услуги сурдопереводчика, либо специальных технических средств, обеспечивающих синхронный сурдоперевод





ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ И МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- Организация парковок и доступа к ним для МГН
- Организация доступных путей движения внутри объекта
- Организация электронной очереди и мест для ожидания
- Предоставление информации о порядке оказания услуги





ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧАСТИЯ В ВЫБОРАХ И РЕФЕРЕНДУМАХ (1/2)

- Регламентация содействия человеку с инвалидностью быть избранным
- Обеспечение реализации права людей с инвалидностью избирать
- Размещение информационных материалов, выполненных крупным шрифтом и (или) с применением шрифта Брайля

**КАК ПРОГОЛОСОВАТЬ ИНВАЛИДУ,
КОТОРЫЙ НЕ МОЖЕТ ПРИЙТИ НА ИЗБИРАТЕЛЬНЫЙ УЧАСТОК
В ЕДИННЫЙ ДЕНЬ ГОЛОСОВАНИЯ
13 СЕНТЯБРЯ 2015 ГОДА**

Инвалид вправе подать заявление письменно, устно или при содействии других лиц обратиться в участковую избирательную комиссию.

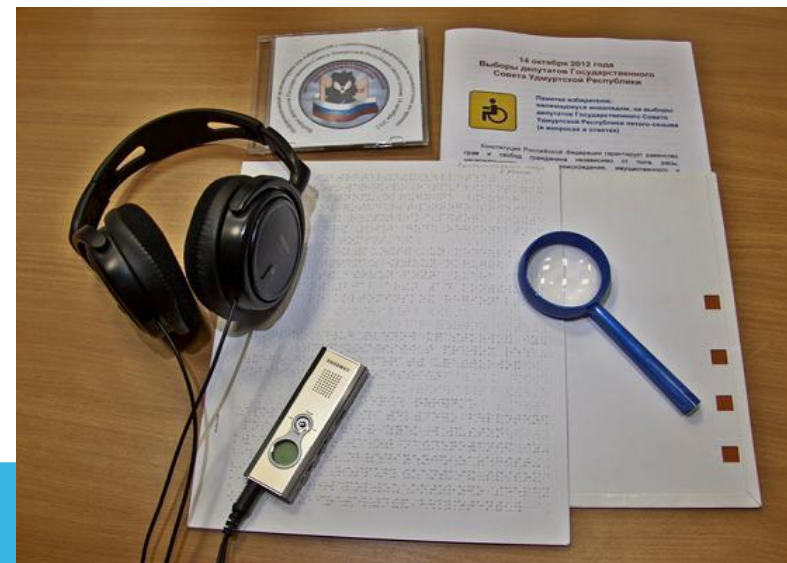
В заявлении необходимо указать: ФИО, адрес проживания и причину, по которой присутствие на избирательном участке невозможно.

Заявление можно подать с 3 сентября до 16.00 13 сентября 2015 года.

К приезду избирательной комиссии необходимо подготовить паспорт гражданина РФ.

Телефон своей избирательной комиссии можно узнать на сайте samara.izbirkom.ru в разделе «Найди свой избирательный участок».

О нарушениях избирательных прав Вы можете сообщить в прокуратуры городов и районов Самарской области, участковые и территориальные избирательные комиссии Самарской области.





ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧАСТИЯ В ВЫБОРАХ И РЕФЕРЕНДУМАХ (2/2)

- Обеспечение возможности голосования избирателей, участников референдума, являющихся инвалидами, в помещении для голосования
- Обеспечение возможности голосования избирателей, являющихся инвалидами, вне помещения для голосования





УСЛУГИ ТРАНСПОРТА И ТРАНСПОРТНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

- Действия водителей при посадке и высадке пассажиров с инвалидностью
- Правила досмотра и перевозки пассажиров с инвалидностью
- Координация перевозок-пересадок пассажиров с инвалидностью (транспорт – транспортный узел)
- Решение проблемных вопросов использования МГН недоступных транспортных средств
- Работа с группами людей с инвалидностью при транспортных перевозках
- Правила перевозки ассистивных средств людей с инвалидностью





ОКАЗАНИЕ УСЛУГ СВЯЗИ

- оснащение объектов связи... надписями, информацией в альтернативных форматах;
- обеспечение инвалидам возможности самостоятельного передвижения по объекту связи в целях пользования общедоступными услугами связи;
- доведение работниками оператора связи информации об услугах связи до инвалидов иными доступными им способами;
- дополнительные услуги без взимания оплаты:
 - дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации;
 - допуск собаки-проводника
 - помощь работников оператора связи при пользовании пользовательским оборудованием (оконечным оборудованием)
- обеспечить возможность вызова экстренных оперативных служб инвалидами путем отправления коротких текстовых сообщений (мобильные операторы);





УСЛУГИ ОРГАНИЗАЦИЙ ТОРГОВЛИ И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

- Информация о доступности объекта в сети интернет
- Парковочные места не далее 50м от входа, обеспечение беспрепятственного прохода
- Поддержание доступности внутренней архитектуры и путей передвижения
- Оказание помощи инвалидам в снятии товаров с полок
- Вертикальная раскладка товаров
- Информация о товарах и меню в доступных форматах





ОБЪЕКТЫ СПОРТИВНЫХ И ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ (ЗРЕЛИЩНЫЕ И МАССОВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ)

- Организация парковок и доступа к ним для МГН
- Организация отдельных зон и путей движения на стадионе
- Организация досмотра зрителей и спортсменов с инвалидностью
- Сопровождение зрителей с инвалидностью до мест на трибунах
- Решение спорных вопросов с билетами на доступные места
- Покидание объекта инвалидами и МГН после окончания мероприятия
- Действия в условиях чрезвычайной ситуации
- Тифлокомментирование и звукоусиление





ОБЪЕКТЫ СФЕРЫ РАЗМЕЩЕНИЯ (ГОСТИНИЦЫ)

- Информирование и реклама
- Регистрация гостей
- Сопровождение незрячих клиентов до номера
- Предоставление сервисов и дополнительного оборудования, услуг для МГН в номере
- Действия в условиях чрезвычайной ситуации





ОБЪЕКТЫ КУЛЬТУРЫ И ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРИТЯЖЕНИЯ

- Предоставление информации в альтернативных форматах, в т.ч. Брайль или объемное изображение, тифло- и сурдоперевод, звукоусиление, субтитрование и т.д.
- Организация прохода с собаками проводниками
- Организация маршрутов движения по экспозиции
- Организация специальных экспозиционных зон для людей с инвалидностью
- Политики и процедуры предоставления аудиогидов и средств мобильности
- Правила льготного доступа людей с инвалидностью к объектам культуры



УСЛУГИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

- Подготовка преподавателей, специальные методические разработки и программы
- Предоставление помощников и тьютеров для обучающихся с инвалидностью
- Составление расписания занятий с учетом возможностей передвижения МГН
- Предоставление учебной информации в альтернативных форматах
- Наличие сурдопереводчиков, тифлокомментария
- Аудио- и видеозаписи учебных занятий в библиотеках





УСЛУГИ БИБЛИОТЕК

- Оборудование и поддержание специально выделенных мест для людей с разными категориями инвалидности
- Порядок предоставления тифлотехнических средств
- Предоставление информации каталогов в альтернативных форматах
- Организация информации и сервисов в одной зоне
- Организация дистанционного доступа к объектам хранения
- Приобретение литературы в альтернативных форматах





ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- Обеспечение сопровождающих
- Дублирование голосовой, текстовой, аудиовизуальной и других типов информации
- Организация допуска тифло- и сурдопереводчиков, собак-проводников
- Организация двусторонней экстренной связи и помощи в закрытых пространствах (туалеты, лифты, палаты)





ПЕНИТЕНЦИАРНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

- Подготовка персонала в целях обеспечения соблюдения прав, свобод и законных интересов подозреваемых, обвиняемых и осужденных, являющихся инвалидами
- Оказание помощи в социальной адаптации
- Обеспечение прав на приобретение продуктов питания, получение технических средств реабилитации и гигиены, пенсии



Общероссийская общественная организация «Всероссийское общество инвалидов»

3. ПОДГОТОВКА ПЕРСОНАЛА



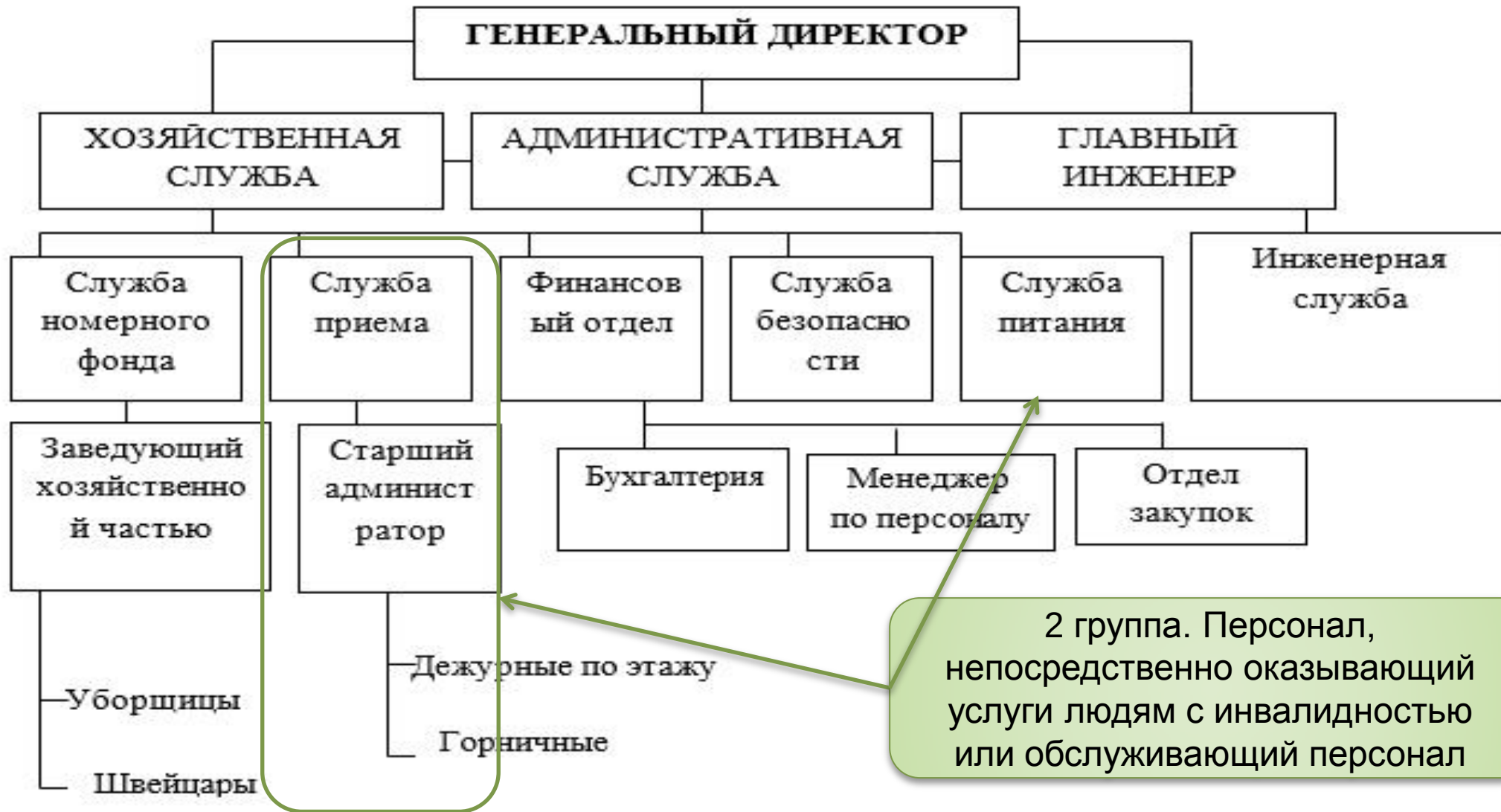
ТРЕБОВАНИЯ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА В ДЕЙСТВУЮЩИХ ДОКУМЕНТАХ

- 1. Конвенция ООН о правах инвалидов (ст. 4, 13, 24, 25)**
- 2. Федеральный закон 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов» (ст.14, 15)**
- 3. Федеральный закон от 28.12.2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации«**
- 4. Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ "Об образовании в РФ"**
- 5. Федеральный закон от 01.12.2014 №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов...»**
- 6. Государственная программа «Доступная среда» (2011-2020 гг)**
- 7. Методические рекомендации Минтруда России**

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦЫ С КЛИЕНТАМИ



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦЫ С КЛИЕНТАМИ





ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦЫ С КЛИЕНТАМИ





ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦЫ С КЛИЕНТАМИ



4 группа. Вспомогательный персонал, не взаимодействующий с людьми с инвалидностью

ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА. КОГО УЧИТЬ?



Первичное обучение основам создания доступности и этике взаимодействия с инвалидами проходит весь персонал

ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА. ЧЕМУ УЧИТЬ?





ПРИМЕР РЕКОМЕНДАЦИЙ МПК ПО ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА

Процесс обучения состоит из трех основных этапов:

- 1. Общая программа изучения правовых основ, этикета общения с людьми с инвалидностью/ понимание инвалидности;**
- 2. Программа обучения по вопросам организации доступности (по специальности)**
- 3. Программа обучения по вопросам доступности конкретного объекта (-ов)**



РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ТЕМЫ И ПЕРИОДИЧНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ

Категория персонала	Обучение	Рекомендуемые темы обучения	Периодичность
Весь вновь принятый на работу персонал объекта	В рамках вводного обучения на объекте	Предубеждения в отношении инвалидности, понимание инвалидности Безбарьерная среда объекта. Этика взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность. Правила оказания ситуационной помощи.	Один раз при приеме на работу
Персонал 1-й и 4-й групп	В рамках программы обучения команды объекта	Тренинг на понимание инвалидности. Безбарьерная среда объекта. Этика взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность. Правила оказания ситуационной помощи	Не реже одного раза в год
Персонал 2-й и 3-й групп	Периодическое и в рамках подготовки к проведению мероприятий с участием ЛсИнв	Этика взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность. Правила оказания ситуационной помощи. Особенности обслуживания людей с инвалидностью и оказания ситуационной помощи	Раз в полгода или перед проведением мероприятия



ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА

Цель обучения персонала заключается:

- в раскрытии комплексности вопроса обеспечения доступности;
- донесении необходимых знаний относительно важности данной области работы, до всего персонала объекта;
- прояснении этики общения и порядка оказания ситуационной помощи людям, имеющим инвалидность

Принципы:

Обучение должно проводиться в контексте других основных видов обучения по вопросам обслуживания клиентов и должно дать обучающимся навыки и уверенность, необходимые для применения своих знаний в сфере этикета при общении и обслуживании людей с инвалидностью при выполнении своих функций.

Обучение должно быть эффективным, культурно уместным и должно быть сосредоточено на практическом совершенствовании, способном обеспечить **высокое качество обслуживания всех людей с инвалидностью.**



ОСНОВНЫЕ ТЕЗИСЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ЭТИКЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Сосредоточиться на человеке, а не на его (ее) инвалидности

Инвалиды - это прежде всего люди, а не проблемы их инвалидности. Поэтому упор всегда должен делаться на личность человека, а не его/ее инвалидность.

Первая и наиболее важная задача - видеть человека как личность

Необходимо помнить, что во время работы можно встретить инвалидов, которые находятся на объекте в качестве клиентов, отдыхающих, спортсменов, зрителей, персонала или представителей общественности. Их нужды могут быть разными, однако ваш подход должен оставаться тем же самым!

Не следует жалеть людей с инвалидностью

Люди с инвалидностью, которых вы встречаете, являются либо коллегами по работе, клиентами, покупателями, зрителями, отдыхающими, которые приехали хорошо провести время. Они — не те люди, которых беспокоит собственная инвалидность и которым нужна ваша жалость.





ОСНОВНЫЕ ТЕЗИСЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ЭТИКЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

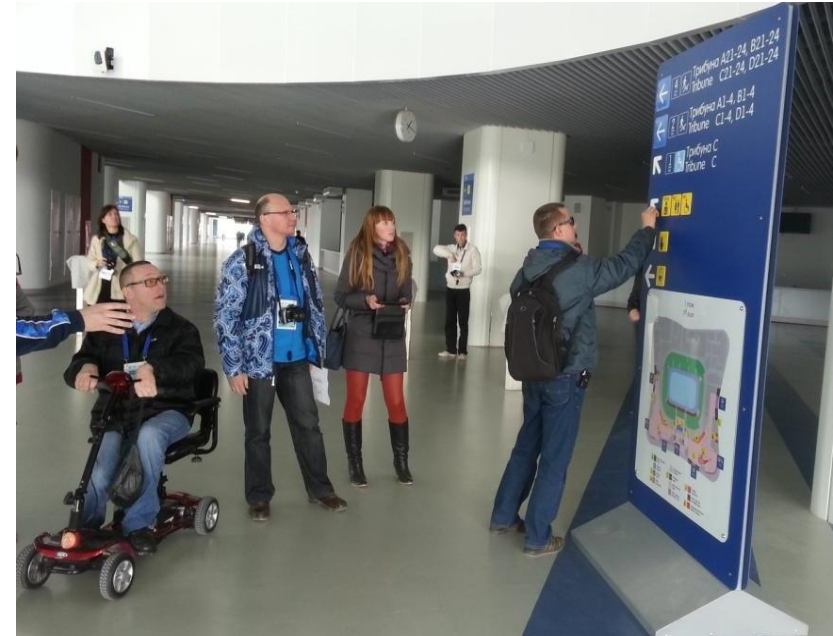
Корректная терминология в отношении людей с инвалидностью

Нежелательное словоупотребление	Этичный вариант словоупотребления
Полноценные/ нормальные люди	Люди без инвалидности
Слепой; человек/ спортсмен, страдающий слепотой	Инвалид по зрению; слабовидящий/ незрячий; человек с инвалидностью по зрению
Врождённый дефект	Инвалид с детства
Умственно неполноценный/ недоразвитый	С расстройством интеллекта
Страдает ДЦП	Имеет ДЦП
Даун	Человек с синдромом Дауна
Дефективный, увечный (эти слова обладают отрицательной коннотацией и содержат намёк на физическое несовершенство)	Человек с инвалидностью, можно указать форму инвалидности



ОБУЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ НА ОБЪЕКТЕ

- Основные зоны объекта и элементы доступной среды на них
- Технические средства обеспечения доступности и правила пользования ими
- Доступные пути передвижения основных клиентских групп посетителей объекта
- Роль персонала объекта в обслуживании клиентов с инвалидностью, организация взаимодействия





ПРИМЕР ОБУЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

Категория персонала	Рекомендуемые специальные темы для включения в тренинг
Сотрудники службы безопасности	Особенности досмотра людей с различными категориями инвалидности
Водители	Особенности посадки и высадки людей с инвалидностью из транспорта. Правила перевозки людей с инвалидностью на транспорте.
Сотрудники службы размещения	Особенности обслуживания и размещения в гостинице людей с различными категориями инвалидности



МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА

- Использовать интерактивные формы обучения, активно вовлекать весь персонал в процесс тренинга
- Приглашать людей с инвалидностью
- Основной упор на отработку практических навыков взаимодействия
- В случае большого количества обучаемых проводить обучение тренеров для последующего обучения персонала
- Использовать реальные ситуации для отработки практических навыков





**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!
ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ**