

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом министерства
транспорта и автомобильных дорог
Нижегородской области
от 21.09.2016 № 148/од

**Методические рекомендации
по оказанию услуг инвалидам и другим маломобильным группам
населения при осуществлении регулярных перевозок пассажиров и
багажа автомобильным транспортом и городским наземным
электрическим транспортом на территории Нижегородской области**

1. Методические рекомендации разработаны в целях обеспечения доступности транспортной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения при осуществлении регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом на территории Нижегородской области.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Рекомендациях: Инвалид - это лицо, которое имеет нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленным заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности и вызывающими необходимость его социальной защиты (Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.95 № 181-ФЗ (в ред. Федерального закона от 01.01.2001 № 122-ФЗ, глава 1, статья 1).

Маломобильные группы населения - это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

К маломобильной категории граждан здесь отнесены:

- инвалиды,
- люди с временным нарушением здоровья,
- беременные женщины,
- люди старших возрастов,
- люди с детскими колясками и т.п.

3. Для обеспечения доступа инвалидам и другим маломобильным группам населения наравне с другим населением к объектам транспорта и транспортной инфраструктуры необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

«Ситуационная помощь» - это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

4. Помощь инвалидам и другим маломобильным группам населения должны обеспечивать собственники объектов транспорта и транспортной инфраструктуры при осуществлении своей основной деятельности.

5. Все инвалиды для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи для передвижения и оказания услуг:

- инвалиды с нарушением слуха (далее по тексту код Г);
- инвалиды с нарушением зрения (далее по тексту код С);
- инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску (далее по тексту код К);
- инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата (далее по тексту код О);
- инвалиды с нарушением интеллекта (далее по тексту код У).

В основе организации работ по оказанию ситуационной помощи инвалидам лежат следующие основные инструменты:

- выбор и согласование с общественными организациями инвалидов технологии оказания ситуационной помощи различным группам инвалидов;
- подготовка специалистов для организации обслуживания и оказания ситуационной помощи инвалидам;
- подготовка персонала для понимания потребностей различных групп инвалидов в помощи, общения и оказания помощи;

- оборудование прилегающей территории и объектов транспортной инфраструктуры для оказания эффективной ситуационной помощи инвалидам;

- разработка и согласование с общественными организациями инвалидов ежегодных и перспективных планов работ по повышению качества ситуационной помощи для инвалидов с учетом их первоочередных потребностей и приоритетов;

- проведение внешнего аудита качества и доступности ситуационных услуг для инвалидов экспертами общественных организаций инвалидов.

6. Потребности различных групп инвалидов в ситуационной помощи:

- Код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);

- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании);

- Код «О» - с поражением опорно-двигательного аппарата (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);

- Код «Г» - инвалид глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика при обслуживании);

- Код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций, нуждаются в помощи при обслуживании).

7. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа на объекты транспортной инфраструктуры инвалидов и маломобильных групп населения, нуждающихся в ситуационной помощи, необходимо обеспечить:

- выделение на стоянке объекта специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов;

- оборудование схем передвижения инвалидов и автотранспорта инвалидов по прилегающей территории с учетом устранения барьеров для передвижения для различных групп инвалидов; мест отдыха и вызова, ожидания помощи; необходимой информации для навигации передвижения; освещенности;

- оборудование зданий и сооружений элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы, кнопки вызова помощи и другие) и элементами навигации для информирования инвалидов для передвижения (тактильная информация, контрастный дизайн, информационные надписи, освещение, пиктограммы, напольные индикаторы, акустическая информация и т.д.) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики;

- оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;

- наличие на объекте технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки, подъемное гусеничное устройство и т.д.);

- наличие подготовленного персонала для оказания помощи инвалидам;

- наличие информации об услугах на объекте, доступном маршруте, способах получения помощи в средствах массовой информации, в том числе в соответствии со специфическими потребностями различных групп инвалидов в помощи;

- наличие наружной информации о доступности объекта, в том числе в соответствии с кодами:

- Код «К» - наличие на объекте надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников;

- Код «С» - дублирование внутри объекта информации текстом выполненным шрифтом Брайля, акустической информацией об оказываемых услугах;

- Код «Г» - наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри объекта, услуги сурдоперевода, знание персоналом необходимых стандартных фраз «жестового языка» для оказания помощи клиентам.

7.1. Основные параметры доступности объектов транспортной инфраструктуры для инвалидов и маломобильных групп населения:

- просторные габариты помещений;
- входы в помещения без ступеней и порогов;
- ширина проходов;
- отсутствие помех и препятствий на пути передвижения;
- ровное нескользящее напольное покрытие;
- простая маршрутизация;
- наличие информации для инвалидов о доступных для каждой категории инвалидов маршрутов движения;
- оборудование поручнями маршрутов движения;
- контрастный дизайн;
- освещение;
- акустика помещений;
- снижения шумов;
- пешеходные расстояния для перемещения;
- оборудование мест отдыха и ожидания помощи для инвалидов;
- оборудование кнопками вызова помощи входов, мест отдыха и ожидания помощи, туалетных кабин для инвалидов;
- наличие оптимальных технологий оказания ситуационной помощи для каждой группы инвалидов;
- уровень подготовки персонала для понимания потребностей в помощи, общения и оказания помощи инвалидам при обслуживании;
- доступность для инвалидов информации, необходимой для передвижения по объекту и прилегающей территории;
- доступность для инвалидов информации о работе общественного

транспорта, стоянках автотранспорта для инвалидов, порядке обслуживания, предоставляемой помощи при обслуживании, возможности получения

дополнительной информации для организации посещения объектов транспортной инфраструктуры;

- наличие необходимых ассистивных приспособлений для преодоления существующих барьеров для каждой группы инвалидов.

8. Действия персонала объектов транспортной инфраструктуры (далее – объект) и транспортных средств при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов.

8.1. Ситуационная помощь для инвалидов группы «К»:

- для организации обслуживания инвалидов группы «К» выделяются сотрудники, подготовленные для оказания помощи инвалидам на коляске на входе, при передвижении внутри объекта, при отсутствии лифта - подъема инвалида на коляске на нужный этаж;

- при отсутствии у входа в здание с вертикальными барьерами, пандуса, подъемника, к входу выносятся переносные аппарели, если позволяет угол и длина наклона;

- объекты должны иметь наружную информацию о доступности объекта для инвалида на коляске;

- при отсутствии доступного входа на объект, на здании устанавливается кнопка вызова персонала;

- при отсутствии доступа на объект инвалидам категории «К» им по согласованию с местной общественной организацией ВОИ оказываются персональные услуги (например, сотрудник автостанции узнает о необходимости в билете на проезд и выносит его инвалиду, находящемуся на доступном для инвалида месте);

- информационные надписи в объектах должны быть легко читаемыми и понятными, размещены с учетом их доступности для инвалидов – на уровне сидящего в коляске инвалида;

- на объектах, рекомендуется иметь следующую реабилитационную технику: кресла-коляски, ходунки, поручни в санитарных комнатах;

- при необходимости инвалиду оказывается помощь при посещении туалета в объеме перемещения инвалида к двери туалета;

- необходимая помощь инвалиду на коляске в общественном транспорте – помощь при входе и выходе в транспортное средство. При наличии выносного пандуса в транспорте или подъемника водитель их устанавливает и помогает инвалиду войти в транспорт, закрепить кресло-коляску страховочными ремнями для предотвращения от передвижения и опрокидывания при движении.

При отсутствии указанного оборудования водитель с добровольным помощником помогает инвалиду войти/ покинуть транспортное средство.

При наличии в транспортном средстве специализированных кресел – оказывает помощь при перемещении из кресла-коляски в кресло салона транспортного средства и обратно, помощь при пристегивании ремней безопасности, помощь для передвижения по салону к туалету (при наличии).

При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, необходимо помнить:

- 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.

- Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а 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.

8.2. Ситуационная помощь для инвалидов группы «С»:

- на входе на объект инвалида по зрению должен встретить сотрудник, который берет инвалида под локоть и сопровождает его при передвижении по территории объекта. Сотрудник также знакомит инвалида со всеми надписями на объекте.

При входе на объект желательно наличие вспомогательных информационных систем для перемещения: с тактильной, звуковой информацией; контрастными цветами и освещением; напольными индикаторам; поручнями.

Информация внутри объекта должна быть продублирована надписями шрифтом Брайля.

Обязательно должна быть установлена доступная для инвалидов кнопка вызова помощи для инвалидов;

- сотрудник помогает инвалиду войти в здание, купить проездной билет, помогает посетить туалет, доведя инвалида до двери и объяснив ему, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

При наличии у инвалида собаки-поводыря персонал оказывает помощь по выгулу собаки;

- при поездке инвалида с нарушенным зрением в общественном транспорте без сопровождающего лица водитель или кондуктор помогают ему войти в транспорт, разместится на месте для перевозки инвалидов, оплатить проезд, узнают об остановке, необходимой инвалиду и помогают ему выйти из транспорта, знакомят с расписанием.

При наличии у инвалида собаки-поводыря оказывают помощь по выгулу собаки (на остановках автобуса междугородного сообщения).

При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

- 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.

- 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 при разговоре употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

- 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.

8.3. Ситуационная помощь для инвалидов группы «О».

Инвалидам с этим буквенным кодом необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками:

- для облегчения входа и выхода на объектах дверь должна открываться автоматически, при отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудник открывает и закрывает дверь.

Все ручки дверей на объекте должны быть широкими;

- при покупке проездного билета необходимо помочь инвалиду расплатиться;

- туалетные комнаты на объекте должны быть оснащены ножным или автоматическим спуском воды в туалете, сенсорным смесителем в раковине, сенсорной сушилкой для рук, кнопкой вызова помощи;

- в общественном транспорте необходимо оказать помощь при оплате проезда, при посадке и высадке, сдаче и получении багажа.

- помощь в салоне автобуса междугородного сообщения: помочь застегнуть и расстегнуть ремни безопасности, помочь снять верхнюю одежду и одеться, оказать помощь в сопровождении до туалетной кабины и пассажирского кресла.

8.4. Ситуационная помощь для группы инвалидов «Г»:

- необходимо учесть, что есть люди слабослышащие и есть глухие. Если посетитель слабослышащий нужно говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко. Если посетитель глухой, необходимо воспользоваться услугами переводчика-жестовика (сурдопереводчика);

- 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;

- 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: нужно смотреть в лицо собеседника 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.

8.5. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «У».

При посещении объекта инвалидам с кодом «У» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником объекта при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в объекте информацией;
- помощь в приобретении проездных билетов (уточнить информацию);
- ознакомление с расположенной на объекте информацией;

При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договаривать за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам понять его;

- 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, то 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.

8.6. Помощь инвалидам с гиперкинезами (спастикой).

Гиперкинезы - непроизвольные движения тела или конечностей, которые присущи людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга.

Оказывать помощь таким людям надо, предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней, не привлекая общего к ним внимания. По ходу приема не следует отвлекаться на непроизвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство.

9. В целях создания условий для беспрепятственного въезда и перемещения по объекту инвалидов и других маломобильных групп населения, организации их обслуживания, контроля за качеством данной работы, назначается ответственный по сопровождению инвалидов (далее – специалист по работе с инвалидами).

Специалисту по работе с инвалидами надлежит контролировать весь процесс визита инвалида, начиная с момента срабатывания кнопки - вызова и заканчивая моментом оставления здания, добиваться создания оптимальных условий для таких посетителей.

Специалисту по работе с инвалидами необходимо иметь телефоны организаций, обладающих сурдопереводчиками для глухих, а также специально оборудованным для инвалидов транспортом, в том числе социального такси.

В случае предварительного уведомления инвалида о намерении посетить объект транспортной инфраструктуры специалисту по работе с инвалидами, по согласованию с непосредственным руководителем, необходимо наметить и принять меры по организации приема инвалида и содействие в получении необходимой услуги (информации), в том числе в альтернативной форме: с «доставкой» услуги на дом, к иному месту пребывания инвалида.

Каждый сотрудник должен помнить о корректном отношении со всеми посетителями и об этичном отношении к инвалидам.
