

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ



# ОБУЧАЮЩАЯ ПЛАТФОРМА АКАДЕМИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ

[академия-дс.рф](http://академия-дс.рф)



# КОМПЛЕКСНОЕ ПРОДВИЖЕНИЕ «ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ»

## 1. ФИЗИЧЕСКАЯ ДОСТУПНОСТЬ



ГП «ДОСТУПНАЯ СРЕДА»  
НА 2011–2020 ГОДЫ

Утверждена постановлением Правительства  
от 1 декабря 2015 года №1297



**ЗАКОН О ЗАЩИТЕ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1

## 2. МЕНТАЛЬНАЯ ДОСТУПНОСТЬ



**КОНВЕНЦИЯ  
О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ**

Ратифицирована 3 мая 2012 года  
Федеральный закон № 46-ФЗ

### Статья 9.13 КоАП РФ

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

### Статья 14.4 КоАП РФ

Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований

### Статья 5.43 КоАП РФ

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

**Подать заявление в прокуратуру о проверке объекта на доступность может абсолютно любой гражданин, вне зависимости от наличия или отсутствия у него ограничений по здоровью.**

**Отсутствие доступной среды на ментальном уровне характерно не только санкциями, но и общественным резонансом**

# ПРЕЦЕДЕНТНАЯ ПРАКТИКА

---

- 1.** Кафе «Фламинго» в Нижнем Новгороде оштрафовали на 3 млн рублей за отсутствие приспособлений для инвалидов. Поводом для такой тщательной проверки стал **скандал с участием Оксаны Водяновой**, страдающей ДЦП и аутизмом.  
<https://life.ru/t/%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8/159479>
- 2.** Паралимпийцу в Чебоксарах не помогли сойти с трапа самолета, и он спустился на руках. При этом присутствовали несколько сотрудников аэропорта и полицейский, но никто не захотел помочь.  
<https://www.vladtime.ru/proish/548795>  
[https://www.instagram.com/p/BRIRF87B\\_ig/?taken-by=fadeevmaxim](https://www.instagram.com/p/BRIRF87B_ig/?taken-by=fadeevmaxim)
- 3.** В Архангельске сестру-инвалида чемпионки мира по джиу-джитсу не пустили на стадион "Буревестник" на инвалидной коляске, чтобы она не портила покрытие. Отмечается, что покрытие стадиона не соответствует ГОСТу, поэтому туда и не пускают людей на колясках, чтобы не повредить его. Вахтёр на входе заявила, что может нажать на брелок и "вызвать охрану с автоматами", но "жалеет инвалида".  
[https://life.ru/t/%D0%B8%D0%BD%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D1%8B/1118408/isportitie\\_pokrytiie\\_v\\_arkhanghieskie\\_invalida-koliasochnika\\_nie\\_puskali\\_na\\_stadion](https://life.ru/t/%D0%B8%D0%BD%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B4%D1%8B/1118408/isportitie_pokrytiie_v_arkhanghieskie_invalida-koliasochnika_nie_puskali_na_stadion)
- 4.** Спортсменку-колясочницу, заслуженного тренера России отказались обслуживать в магазине. Хозяйка магазина в итоге в грубой форме заявила, что запретит своим продавцам пускать её в этот отдел. Якобы, такие как Лозко отвлекают продавцов и занимают примерочные кабины в то время, когда здесь могут находиться «нормальные покупатели».  
<https://www.5-tv.ru/news/171635/>
- ...**
- 199.** В Краснодарском барбершопе отказались стричь детей-инвалидов. «Я попросила принять хотя бы этих детей. Но он заявил, что инвалидам не так уж и важна модная стрижка – их можно постричь в любой парикмахерской. А его "мальчики" будут сильно переживать, посмотревшись на детей-инвалидов»  
<https://kuban.rbc.ru/krasnodar/05/02/2018/5a787dea9a794760ff854431>

# ПРОВЕДЕНИЕ МАРКЕТИНГОВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Октябрь 2017г. - маркетинговое исследование среди сотрудников торговых точек

В исследовании приняли участие: **182** сотрудника из **113** торговых объектов



**65%** опрошенных испытывают сложности при обслуживании людей с инвалидностью

**35%** опрошенных не выразили однозначную позицию (возможно отсутствие практического опыта)

**53%** опрошенных предпочитают дистанционный формат обучения

**30%** респондентов предпочитают бумажные носители информации

**17%** сотрудников торговых объектов продемонстрировали низкую персональную вовлеченность и нежелание проходить обучение (необходимо задействовать административный ресурс)

Руководители организаций готовы потратить на обучение сотрудников не более 2-х часов рабочего времени.

## БАРЬЕРЫ

Основным барьером ЦА проекта (сотрудники ритейла) для изучения стандартов обеспечения Доступной среды является их громоздкость, сложность для восприятия и разрозненность информации (нахождение на разных ресурсах).

## ВЫВОДЫ

Агрегация данных и адаптация их содержания дают возможность их распространения и прикладного использования

# ЗАДАЧИ «АКАДЕМИИ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ»

---



- Способствовать улучшению качества жизни людей с инвалидностью за счет соответствующей их потребностям технической организации мест продаж товаров и услуг
- Обеспечить сотрудников торговли простым, удобным и технологичным источником знаний об особенностях организации доступной среды
- Осуществлять образовательно-просветительскую деятельность среди сотрудников торговли для формирования у них устойчивых знаний и навыков корректного обслуживания клиентов с инвалидностью

## РЕШЕНИЕ:

Создание высокотехнологичной, функциональной и интуитивно понятной информационной платформы

# МОДУЛИ ОБУЧАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ

---

ОБУЧАЮЩИЙ РЕСУРС ИМЕЕТ МОДУЛЬНУЮ СТРУКТУРУ. РАЗНЫЕ КОМБИНАЦИИ МОДУЛЕЙ ПОЗВОЛЯЮТ УДОВЛЕТВОРИТЬ ПОТРЕБНОСТИ В ИНФОРМАЦИИ ВСЕХ ЦЕЛЕВЫХ ГРУПП. ГЛУБИНА ПОДАЧИ МОДУЛЯ ТАКЖЕ РЕГУЛИРУЕТСЯ ПОТРЕБНОСТЬЮ ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ

**МОДУЛЬ 1. МОРАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБЩЕНИЯ**

**МОДУЛЬ 2. СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ**

**МОДУЛЬ 3. СПОСОБЫ ИЗБЕГАНИЯ КОНФЛИКТОВ**

**МОДУЛЬ 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ (КОРОТКАЯ ВЕРСИЯ – СТАНДАРТЫ ОСНАЩЕНИЯ И ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ) (ДЛИННАЯ ВЕРСИЯ – НОРМАТИВНАЯ БАЗА, ЗОНЫ, СТАНДАРТЫ ОСНАЩЕНИЯ И ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ)**

**МОДУЛЬ 5. ПОРЯДОК, РЕГЛАМЕНТЫ ПРОВЕРОК. СТРУКТУРА И ПОЛНОМОЧИЯ НАДЗОРНЫХ ОРГАНОВ**

# УРОВНИ ОБУЧАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ

## ■ Уровень 1:

### Линейные сотрудники

1. Как корректно общаться (правила и этика)
  2. Особенности / потребности клиентов, вызванные различными нозологиями
  3. Базовые принципы эксплуатации ассистивных устройств на объекте
- Факультативно: основы нормативной базы*

## ■ Уровень 2:

### Директора

Уровень 1, а также:

1. Основы нормативной базы
2. Порядок, регламенты проверок. Структуру и полномочия надзорных органов
3. Требования к обеспечению физической доступности объекта и услуги

## ■ Уровень 3:

Руководитель региональной сети / представитель руководящего состава регионального/муниципального органа, отвечающего за политику в соответствующей сфере (*торговля, соцзащита, банки, ЖКХ и т.д.*)

1. Знания законодательных требований
2. Как корректно общаться (правила и этика)
3. Особенности / потребности клиентов, вызванные различными нозологиями
4. Порядок, регламенты проверок. Структура и полномочия надзорных органов

Практикумы (очные занятия):

- по обеспечению доступности
- по проверкам
- по судебным разбирательствам

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ



**БЛАГОДАРИМ  
ЗА ВНИМАНИЕ!**

**САЙТ АКАДЕМИИ:** академия-дс.рф

**8 800 550 06 25**

