



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

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЕРАЦИОННОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЪЕКТА С УЧЕТОМ
ПОТРЕБНОСТЕЙ ЛЮДЕЙ С
ИНВАЛИДНОСТЬЮ**



БАРЬЕРЫ И СПОСОБЫ ИХ УСТРАНЕНИЯ

БАРЬЕРЫ

- Физические
- Информационные
- Поведенческие



- Несогласованность действий персонала



МЕТОДЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ

- Архитектурная доступность
- Доступность информации
- Обучение персонала
- Операционная деятельность объекта (процессы, политики и процедуры)



ПОЧЕМУ ВАЖНА ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

- 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. **Роль менеджмента объекта в предоставлении доступных услуг**
3. **Особенности операционного управления доступной средой на объектах различных сфер деятельности**
4. **Обследование менеджмента исполнителя услуги**



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, регулирующие 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, регулирующие 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

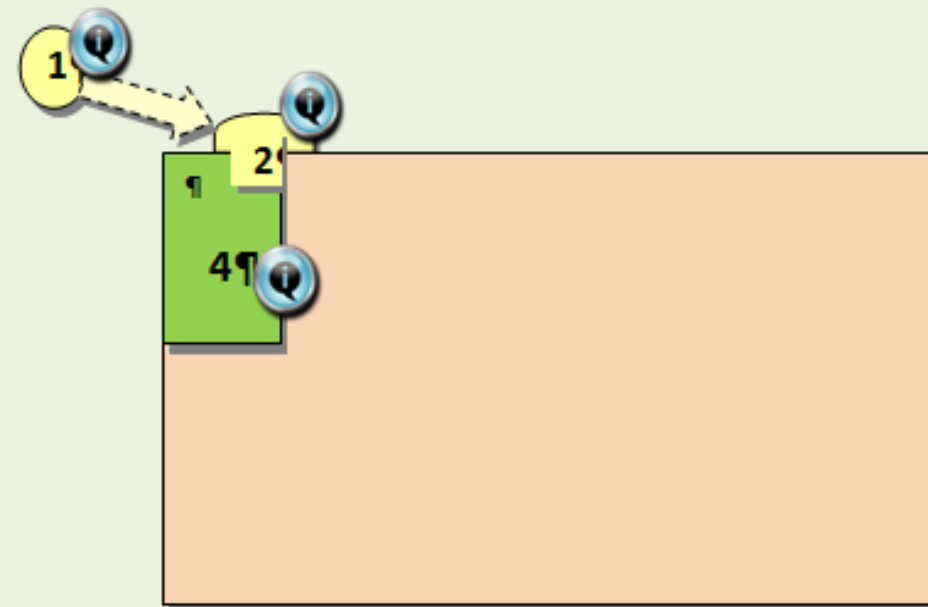
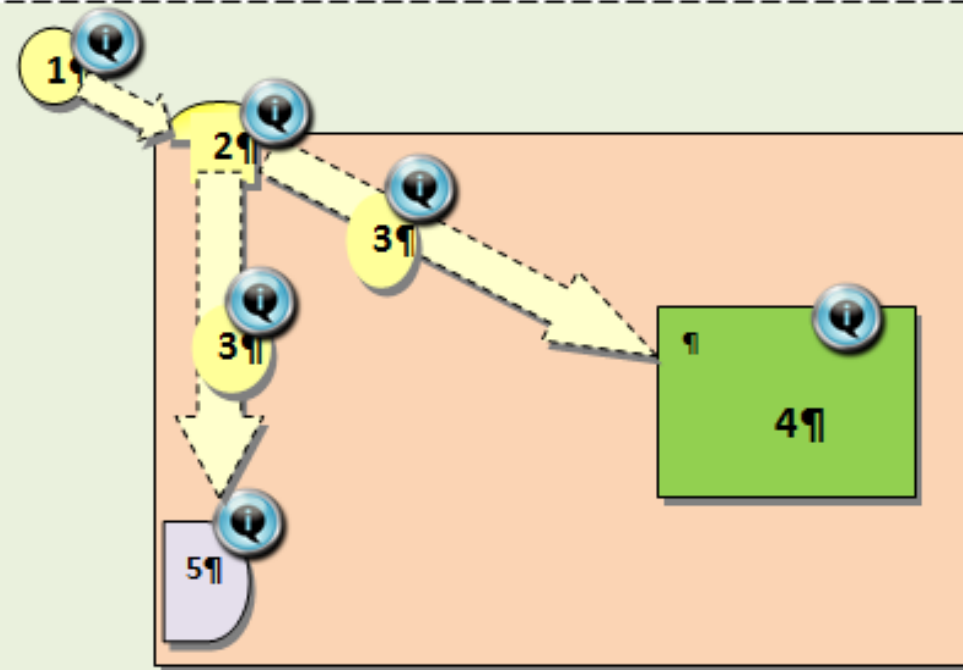
- 1. Территория, прилегающая к зданию (участок),**
- 2. Вход (входы) в здание,**
- 3. Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации),**
- 4. Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта),**
- 5. Санитарно-гигиенические помещения,**
- 6. Система информации на объекте**



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



ЗОНА ЦЕЛЕВОГО НАЗНАЧЕНИЯ ЗДАНИЯ

ВИДЫ МЕСТ ЦЕЛЕВОГО НАЗНАЧЕНИЯ:

Вариант I - зона обслуживания граждан (инвалидов и других МГН):

1. Кабинетная форма обслуживания,
2. Зальная форма обслуживания,
3. Прилавочная форма обслуживания,
4. Форма обслуживания с перемещением по маршруту,
5. Кабина индивидуального обслуживания

Общие требования предусматривают ее менее 5% мест (однотипных устройств) для людей с инвалидностью и других МГН в ЗОНЕ ЦЕЛЕВОГО НАЗНАЧЕНИЯ*

Вариант II - места приложения труда

Вариант III - жилые помещения

**«Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность» (утверждено приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25 декабря 2012 г. № 627)*



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:

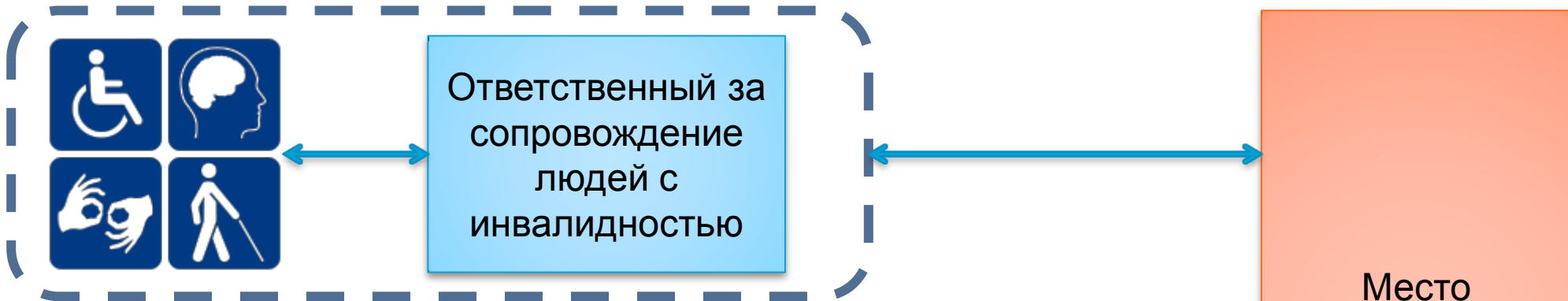
- Телефонный звонок
- Заявка на интернет-сайте
- При покупке билета
- Информирование агента и т.д.



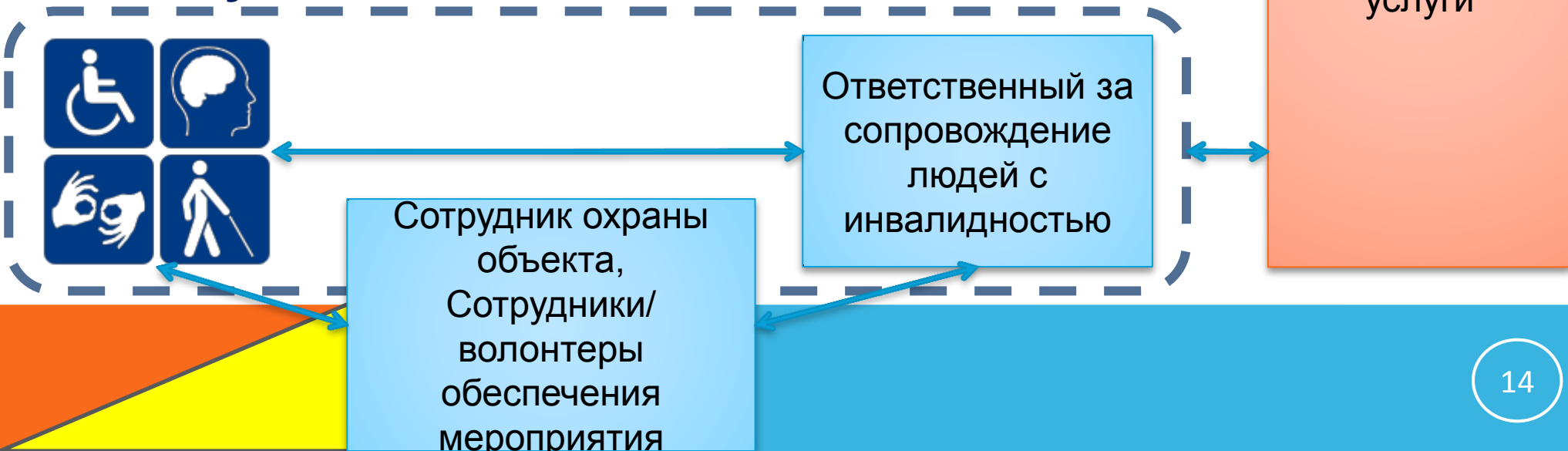


ВСТРЕЧА ЧЕЛОВЕКА С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ПОМОЩЬ В ПЕРЕМЕЩЕНИИ ПО ОБЪЕКТУ

В случае предварительного оповещения:



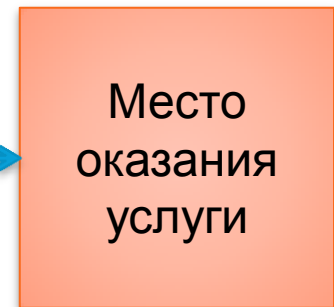
В случае спонтанного визита:





ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ

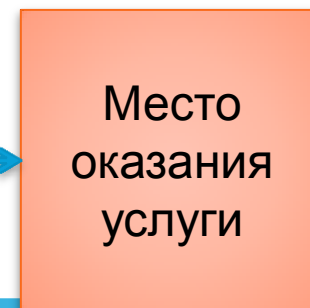
1. Человек приходит за услугой
(Варианты «А» и «Б»)



2. Услуга приходит к человеку



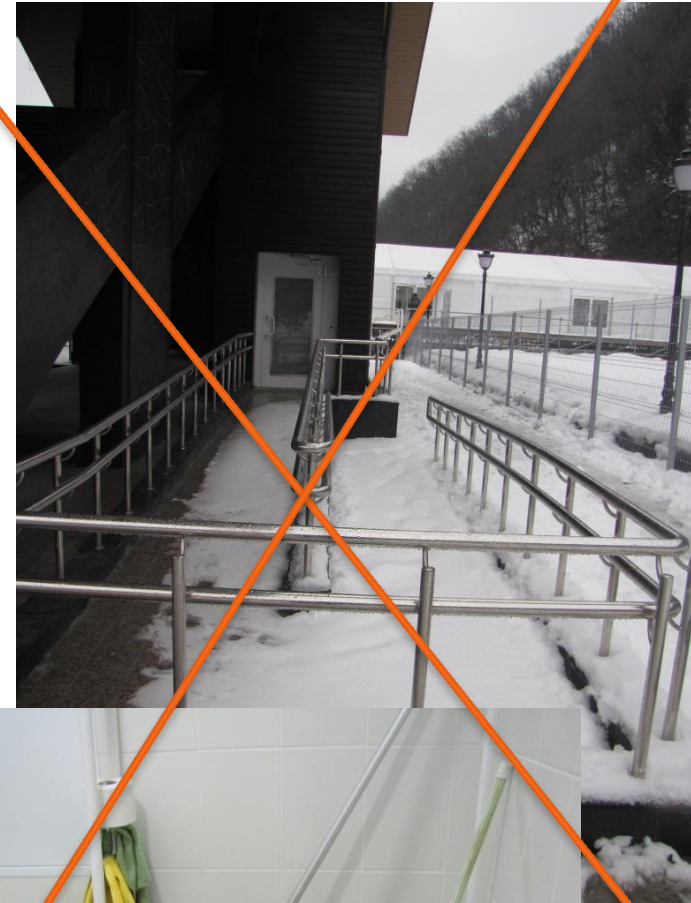
3. Человек встречается с услугой в доступном месте
(Вариант «Б»)





УСЛОВИЯ ПРЕБЫВАНИЯ НА ОБЪЕКТЕ МГН

- Расчистка парковки для людей с инвалидностью, обновление разметки
- Очистка территории/ путей движения, пандусов и лестниц от мусора и снега,
- 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. РОЛЬ МЕНЕДЖМЕНТА ОБЪЕКТА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ДОСТУПНЫХ УСЛУГ



ОБЩИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ПО ВОПРОСАМ СОЗДАНИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ (1/3)

- Организация процесса предоставления доступной услуги МГН
- Создание организационной структуры: ответственный за ББС на объекте и/ или создание соответствующего структурного подразделения
- Планирование деятельности по организации доступности объекта/ услуги
- Планирование ресурсов для создания ББС
- Разработка и внедрение стандартов и технологий (политик и процедур, инструкций) оказания услуг для людей с различными категориями инвалидности





ОБЩИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ПО ВОПРОСАМ СОЗДАНИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ (2/3)

- Обучение персонала
- Внесение изменений в должностные инструкции персонала
- Работа с поставщиками услуг и концессиями на объекте для предоставления доступных услуг
- Организация работы с претензиями потребителей, оперативное принятие решений и их доведение до сотрудников объекта





ОБЩИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ПО ВОПРОСАМ СОЗДАНИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ (3/3)

- Разрешение проблем «серых зон» в процессе предоставления доступной услуги МГН
- Организация ремонта и обслуживания оборудования и элементов ББС
- Мониторинг реализации планов, политик и процедур
- Мониторинг изменений в деятельности объекта





ПЕРСОНАЛ ОБЪЕКТА, ЗАДЕЙСТВОВАННЫЙ В ОКАЗАНИИ ДОСТУПНЫХ УСЛУГ

- Сотрудники колл-центра
- Сотрудники «фронт-офиса»
- Сотрудники подразделения сопровождения
- Сотрудники предоставляющие услуги на объекте (основные и вспомогательные)
- Сотрудники службы безопасности
- Работники службы эксплуатации
- Работники транспорта
- Медицинские работники





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

**3. 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 ЕДИНЫЙ ДЕНЬ ГОЛОСОВАНИЯ
13 СЕНТЯБРЯ 2015 ГОДА**



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

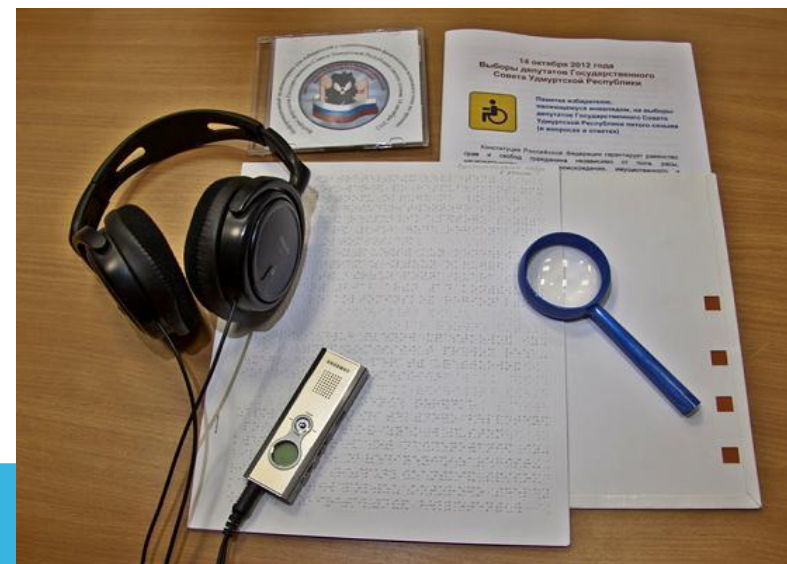
 В заявлении необходимо указать: ФИО, адрес проживания и причину, по которой присутствие на избирательном участке невозможно.

 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 и помощь гостям с инвалидностью
- 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, субтитрирование 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»

4. ОБСЛЕДОВАНИЕ МЕНЕДЖМЕНТА ИСПОЛНИТЕЛЯ УСЛУГИ



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

- Структурная единица, на которую возложены обязанности по организации предоставления услуг потребителям с инвалидностью
- Стандарт предоставления услуг
- Отзывы инвалидов и МГН в отношении качества и доступности услуг (книга жалоб и предложений)
- Технологии процесса обслуживания инвалидов/оказания услуг (О, К, С, Г, У)





СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Мониторинг доступности услуг для инвалидов. Наличие:

- **годовых и перспективных планов работ по формированию безбарьерной среды;**
- **плана проведения мониторинга уровня доступности услуг;**
- **результатов мониторинга доступности услуг, проведенного экспертами, в том числе представителями общественных объединений инвалидов**



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

- **Порядок работы с претензиями и предложениями по доступности и качеству услуг для инвалидов, включающий документацию по учету претензий и предложений клиентов, обеспечение порядка ее сохранности, доступности и ведения;**
- **Перечень требований в части обеспечения доступности услуг для инвалидов к поставщикам, аккредитованным для обслуживания клиентов на территории (торговля, питание и т.д.)**



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!
ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ**