



**Дистанционное  
обучение сотрудников  
объектов сферы услуг  
взаимодействию с клиентами  
с инвалидностью**

## СТАТИСТИКА

### согласно Государственной программе «Доступная среда» на 2011-2020гг.

Утверждена постановлением Правительства  
от 1 декабря 2015 года №1297



**Регионы не должны сворачивать финансирование отдельных программ по помощи инвалидам, если средства по ним не предусмотрены в федеральном бюджете, -**

**Дмитрий Медведев.**

(IV национальный чемпионат по профессиональному мастерству "Абилимпикс", 21.11.2018г.)

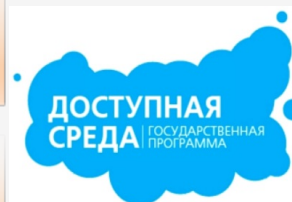
8,8%

люди с ограниченными  
возможностями здоровья

27,4%

маломобильные группы  
населения

- Лица преклонного возраста (60 лет и старше)
- Временно нетрудоспособные
- Беременные женщины
- Люди с детскими колясками
- Дети дошкольного возраста
- Люди с тяжелой поклажей, тележками



**КАЖДЫЙ ТРЕТИЙ ЖИТЕЛЬ СТРАНЫ**

# ПОРЯДОК ОБЕСПЕЧЕНИЯ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ОБЪЕКТОВ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ ДЛЯ СФЕРЫ ТОРГОВЛИ И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Приказ Минпромторга России № 4146

Утвержден Приказом Минпромторга России  
от 18 декабря 2015 года №4146



## п.7.

Руководители органов, учреждений и организаций, предоставляющих услуги населению в сфере деятельности Минпромторга России, в пределах установленных полномочий организуют инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

## п.8

Руководители органов, учреждений и организаций, предоставляющих услуги в сфере деятельности Минпромторга России, обеспечивают инвалидам возможность заблаговременного информирования лиц, на которых возложено их оказание, о потребности в создании условий, необходимых инвалидам для их получения, с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма.

## п.12

Оценка соответствия уровня обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых в них государственных услуг осуществляется Комиссией с использованием следующих показателей доступности:...

з) доля персонала, оказывающего государственные услуги населению и прошедшего обучение по вопросам, связанным с особенностями предоставления государственных услуг инвалидам в зависимости от стойких расстройств функций организма (зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата), от общего числа специалистов, оказывающих государственные услуги населению;



# ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ("ДОРОЖНАЯ КАРТА") ПОВЫШЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ И ПОЖИЛОГО НАСЕЛЕНИЯ НА 2017 - 2019 ГОДЫ



Банк России  
Центральный банк Российской Федерации

## П.3.

3. В рамках проведения работы по повышению квалификации работников финансовой организации рекомендации по содержанию программ обучения и должностных инструкций.

## П.6.

6. Рекомендации по назначению из числа руководителей подразделения кредитной организации сотрудника, ответственного за обеспечение финансовой доступности для ЛСИ и МГН

## Информационное письмо о рекомендациях по обеспечению доступности услуг некредитных финансовых организаций для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения

3. При проведении работы по повышению квалификации работников некредитной финансовой организации:

## П.8.2.

Пилотные проекты с несколькими wybranными банками, страховыми компаниями и другими финансовыми организациями. Формирование списка пилотных проектов с целью их апробации.

## П.8.3.

Анализ результатов пилотных проектов. Подготовка рекомендаций Банка России (АРБ, АРБР, ВСС, Банк России)  
До конца 2018 года

3.1. В программу обучения работников, обслуживающих клиентов некредитной финансовой организации - физических лиц, включить темы, предусматривающие изучение приемов общения с ЛСИ и МГН, а также правила оказания помощи при преодолении ими барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами, в том числе правила работы с сопровождающими указанных граждан лицами.



# ПИСЬМО МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОТ 27.08.2018 №13-1/10/В-6506



МИНИСТЕРСТВО  
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРУД РОССИИ)

МИНИСТР

улица Ильинка, 21, Москва, ГСП-4, 127994  
тел.: 8 (495) 606-00-60, факс: 8 (495) 606-18-76

14.08.2018 № 13-1/10/В-6506

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Минтруд России  
13-1/10/В-6506  
27.08.2018  
0118907381118

Высшим должностным  
лицам субъектов  
Российской Федерации  
(по списку)

Проектом федерального закона о бюджете на 2019 год и на плановый период 2020 – 2021 годов не предусматриваются ассигнования на предоставление целевых субсидий бюджетам субъектов Российской Федерации для софинансирования реализуемых ими мероприятий региональных программ и «дорожных карт» повышения уровня доступности для инвалидов объектов и услуг.

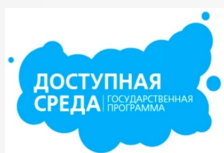
В связи с этим Минтруд России просит осуществить безотлагательные меры по включению необходимых дополнительных ассигнований для продолжения реализации региональных программ, «дорожных карт», паспортов доступности объектов в целях повышения ранее достигнутых темпов этой работы в:

- проекты бюджетов субъектов Российской Федерации и бюджетов муниципальных образований;
- финансовые планы (сметы расходов) негосударственных компаний, собственников объектов, поставщиков услуг, в том числе в коммерческом секторе их предоставления.



# Комплексное продвижение доступной среды

## 1. ФИЗИЧЕСКАЯ ДОСТУПНОСТЬ



ГП «ДОСТУПНАЯ СРЕДА»  
НА 2011–2020 ГОДЫ

Утверждена постановлением Правительства  
от 1 декабря 2015 года №1297



### 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

## 2. МЕНТАЛЬНАЯ ДОСТУПНОСТЬ



КОНВЕНЦИЯ  
О ПРАВАХ ИНВАЛИДОВ

Ратифицирована 3 мая 2012 года  
Федеральный закон № 46-ФЗ

ЗАКОН О ЗАЩИТЕ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1

### Статья 5.43 КоАП РФ

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

# Модульная система обучения



Коммуникации



Ситуационная  
помощь



Конфликты



Организация пространства/  
Нормативная база

БАЗОВЫЙ КУРС

РАСШИРЕННЫЙ КУРС

# Преимущества



- 01 Агрегатор разрозненной информации
- 02 Дистанционное онлайн обучение
- 03 Сертификация
- 04 Готовые инструкции к действию
- 05 Быстро, удобно, понятно
- 06 Индивидуальный подход (вебинар, offline)

# Результаты для компании

## inside

Для руководителя – разрушение стереотипа о низкой квалификации и продуктивности сотрудника с инвалидностью,

Навыки корректного общения с коллегами с инвалидностью,

Снятие психологических барьеров,

Сотрудники станут более уверенными в принципе в общении с клиентами и перестанут чувствовать неловкость в отношении клиентов с инвалидностью, так как будут готовы к разным ситуациям и вооружены инструкциями.

## Outside

Навыки корректного обслуживания клиентов с инвалидностью,

Укрепление знаний в части правил и норм в части сопровождения клиентов с инвалидностью,

Как обратиться? Как предложить помощь? Надо ли ее предлагать? Как общаться с клиентом, если он пришел с сопровождающим или собакой-поводырем? Как клиент имеет право подписывать документы? Как помочь клиенту с ассистивными устройствами? Что делать в конфликтных ситуациях?



Информационный портал  
для дистанционного обучения  
персонала взаимодействию с  
клиентами с инвалидностью

— Валерия Юртаева  
8 909 977 40 08

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