Суздальский филиал Санкт-Петербургского государственного института культуры

ПРИКАЗ

г.Суздаль

«29» ноября 2019 года

№ 264

Об утверждении примерного регламента по обслуживанию инвалидов, лиц с ограниченными возможностями и других маломобильных граждан при посещении ими Суздальского филиала СПбГИК

В целях реализации мероприятий, направленных на сопровождение обучения инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных граждан,

ПРИКАЗЫВАЮ:

утвердить примерный регламент по обслуживанию инвалидов, лиц с ограниченными возможностями и других маломобильных граждан при посещении ими Суздальского филиала СПбГИК согласно приложению.

Основание: служебная записка зам.директора по УВР В.Н. Кандаловой от 25.11.2019.

Директор:

oups

М.П.Виткина

ПРИКАЗ ВНОСИТ:

Зам. директора по

УВР

СОГЛАСОВАНО

Юрисконсульт

В.Н. Кандалова

С.Ю.Панкина

Рассылка:

- 1. Специалист по кадрам (оригинал).
- 2. Учебная часть.

ПРИМЕРНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по обслуживанию инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных граждан при посещении ими Суздальского филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный институт культуры»

1. Общие положении

- 1.1. Настоящий регламент определяет правила поведения работников Суздальского филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Санкт-Петербургский государственный институт культуры (далее Филиал) и иных лиц, находящихся на его территории при предоставлении Филиалом услуг инвалидам и лицам с ОВЗ (иным категориям маломобильных граждан).
 - 1.2. В настоящем регламента применены следующие определения:

Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Лица с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) - люди, имеющие недостатки в физическом и (или) психическом развитии, то есть глухие, слабослышащие, слепые, слабовидящие, с тяжёлыми нарушениями речи, нарушениями опорно- двигательного аппарата и другие, в том числе дети-инвалиды.

Маломобильные граждане (МГ) - люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

- 1.3. Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».
- 1.4. Регламент разработан в целях обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам и объектам Филиала, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использован при инструктировании работников Филиала, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.
- 1.5. Требования к уровню подготовки должностных лиц Филиала, ответственных за сопровождение обучения инвалидов и лиц с ОВЗ:
- а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами $(M\Gamma)$ наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в Филиале; формах и порядке предоставления этих услуг;
- в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющихся в распоряжении Филиала, наличии доступа к ним. порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- г) экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях

2. Общие правила этикета

При предоставлении услуг инвалидам (лицам с ограниченными возможностями здоровья) работникам Филиала необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с инвалидами, в зависимости от конкретной ситуации:

- 2.1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- 2.2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку правую или левую, что вполне допустимо.
- 2.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.
- 2.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
- 2.5. Адекватность и вежсливость: обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на ты возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.
- 2.6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске то же самое, что опираться или виснутв на ее обладателе, и это тоже может раздражать. Инвалидная коляска это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
- 2.7. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам. а вам понять его.
- 2.8. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.
- 2.9. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.
- 2.10. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав: «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

Для обеспечения доступности услуг для инвалидов и лиц с OB3 работникам Филиала, непосредственно оказывающим услуги, необходимо ориентироваться на социальные потребности и особенности социально-бытовых ограничений инвалидов лиц с OB3, возникающих в результате заболевания. Главный принцип оказания помощи - не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств.

Должностные лица Филиала, ответственные за сопровождение обучения инвалидов и лиц с ОВЗ должны проходить инструктаж по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, при приёме на работу в Филиал, при переводе на другую должность, а также обязаны проходить повторный инструктаж один раз в год.

Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда оказание услуги и Филиале и общение будут эффективными.

3. Правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма

3.1. Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с OB3, испытывающими трудности при передвижении:

- Помните, что инвалидная коляска неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. 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 инвалидам, испытывающим трудность при передвижении, и 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 вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, 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.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской это трагедия. Это 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.
- 3.2. Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с OB3, имеющими нарушение зрение или незрячими:
- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, знакомые фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку. Делитесь эмоциональным воздействием от увиденного.
- 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 его об этом. Говорите обычным голосом.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если
- вас об этом не попросят. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человек}' сесть, не усаживайте его, а направьте его 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 обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

- Вполне допустимо употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.
- 3.3. Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с OB3, имеющими нарушение слуха:
- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- 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.
- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее. сообщите по факсу или электронной почте, или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быт ь барьерами.
- 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. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Нужно смотреть в лицо собеседнику 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.
- 3.4. Привила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:
 - Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
 - Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

- Информируя об услугах, которые может получить клиент, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет определённый опыт, как и любой другой взрослый человек.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погоду, последние события.
 - Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.
- 3.5. Правила этикета при общении с инвалидами лицами с ОВЗ, имеющими психические нарушения:
- Психические нарушения не то же самое, что проблемы с задержкой в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.
- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.
 - Привила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:
- 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, 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.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ написать, напечатать.

4. Сопровождение инвалидов п лиц с ОВЗ на приёме в Филиал

При посещении инвалидом и лицом с ОВЗ Филиала ему оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания).

В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид и лицо с OB3. цель его посещения Филиала, необходимость сопровождения.

Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с OB3 к услугам и объектам Филиала, работнику Филиала при приёме инвалида и лица с OB3 необходимо:

- 4.1. Рассказать инвалиду, лицу с ОВЗ об архитектурных особенностях здания Филиала:
- количестве этажей;
- основных необходимых инвалиду (лицу с OB3) структурных подразделениях Филиала и местах их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;
- расположение комнат гигиены и санузлов.
- 4.2. Рассказать, учитывая степень социальных ограничений инвалида (лица с OB3), об особенностях организации доступной среды в Филиале, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания.
- 4.3. Провести экскурсию по Филиалу с инвалидом (лицом с ОЕЗЗ), обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, буфета. При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания.
- 4.4. Познакомить инвалида (лица с OB3) со всеми работниками Филиала, задействованными в работе с ним. лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях, возникающих затруднении.

При завершении приёма уточнить, остались у него ли какие-либо вопросы или особые пожелания.

5. Сопровождение инвалидов и лицам с ОВЗ при оказании им социальных услуг

Для обеспечения доступа инвалидов (лиц с OB3) к услугам и объектам Филиала, работнику вуза при приёме инвалида (лица с OB3) необходимо:

- при оказании услуги в Филиале чётко разъяснить график его работы (выдать расписание занятий, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.);
- указать место проведения (показать нужную мастерскую (кабинет), акцентировав внимание на путь по вузу от входа до мастерсткой (кабинета), при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

Существуют свои особенности оказания разных видов социальных услуг, на что следует обратить внимание должностным лицам Филиала, ответственным за сопровождение обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

5.1. При оказании социально-психологических услуг в индивидуальной работе следует учитывать психоэмоциональные особенности инвалида (лица с ОВЗ). быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного («я все знаю, а вы ничего») тона в разговоре. При проявлениях беспокойства, которое может быть вызвано усталостью, неприятной для инвалида (лица с ОВЗ) темой разговора, необходимостью посещения санитарной комнаты, целесообразно предложить сделать перерыв, предложить ненадолго выйти, если имеется в том необходимость.

Для обеспечения комфортного и максимально эффективного получения услуг при проведении групповых социально-психологических мероприятий надо комплектовать группы с учётом возрастных, функциональных, психоэмоциональных особенностей инвалидов.

При комплектации групп инвалидов (лиц с OB3), получающих социальнопедагогические услуги, необходимо объединять инвалидов по одному или нескольким признакам. Контингент должен быть приблизительно одного уровня знаний, умений и восприятия информации, желательно с заболеваниями одной нозологической группы. Например, в одной группе соединять слабовидящих и слабослышащих нецелесообразно, так как необходимы различные подходы к методике преподавания учебного материала, выбору наглядных пособий и т.д.

5.2. При оказании мероприятий социокультурных и социально-средовых услуг, имеющих достаточно длительную временную протяжённость, а также при проведении экскурсий, следует учитывать бытовые затруднения инвалидов (лиц с ОВЗ) - последствия

заболевания. Например, инвалиды (лица с ОВЗ) с нарушениями опорно-двигательного аппарата (инвалиды-колясочники) могут отказываться от участия в мероприятиях в связи с необходимостью частого посещения санитарной комнаты и боязнью оказаться вдали от неё. В таком случае следует обеспечить возможность необходимых остановок, при проведении мероприятий в Филиале разъяснить, что при необходимости он может выйти из кабинета, в котором проводится мероприятие и вернуться снова, отсутствуя столько времени, сколько ему будет необходимо.

6. Сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ при предоставлении им социальнобытовых услуг

Для того чтобы не поставить в неловкое положение инвалида (лица с OB3), необходимо ненавязчиво побеседовать с ним для выяснения его функциональных особенностей и ограничений, вызванных заболеванием, связанных с бытовым обустройством его жизни: приёмом пищи, личной гигиеной, психоэмоциональными особенностями. Например, у инвалидов с затруднениями в приёме пищи. вызванными органическими особенностями строения нёба или ДЦП, обеспечить ему возможность индивидуального приёма пищи. Для приёма пищи слабовидящих существуют свои нюансы: нельзя менять привычное место за столом, расположение столовых приборов на столе, необходимо выяснить, может ли он пользоваться вилкой.

7. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам и лицам с ОВЗ

	,
Основные категории маломобильных	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения
граждан	на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их
колясках	высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом,
	крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные
	пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры.
	Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для
я	разворота в помещениях. Высокое расположение информации на
	стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие.
конечностей (использующие трости,	Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней.
костыли, опоры)	Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании
конечностей	выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в
	написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее).
W 2	Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного
	обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и
	указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных
	шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих.
	Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-
	проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при
	экстренных случаях
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие
	сурдо- и ифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие
	аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи.
4	Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей
	световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации
интеллектуального развития	на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест.
	Трудности ориентации при неоднозначности информации.
	Неорганизованность сопровождения на объекте.