

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ОХРАНЫ ТРУДА»**



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ООО «Центр охраны труда»

А.А. Мирохин

09 октября 2020 г.

**Дополнительная профессиональная образовательная программа
повышения квалификации
«Обеспечение доступности услуг и объектов транспортной
инфраструктуры для инвалидов и маломобильных групп
населения»
(72 часа)**

Содержание.

1. Пояснительная записка.
2. Базовые требования к содержанию программы.
3. Требования к результатам освоения программы.
4. Организационно-педагогические условия реализации программы.
5. Содержание программы.
 - 5.1. Учебно-тематические планы.
 - 5.2. Рабочая программа.
6. Оценочные материалы.
7. Нормативно правовые документы, используемые при обучении.

1. Пояснительная записка.

1.1. Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации «Обеспечение доступности услуг и объектов транспортной инфраструктуры для инвалидов и маломобильных групп населения» (далее – Программа обучения) разработана ООО «Центр охраны труда» (далее - Учебный центр) на основании и в соответствии со следующими документами:

При составлении программы учитывались квалификационные требования к должностям руководителей и специалистов, указанные в Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденном постановлением Министерства труда Российской Федерации от 21 августа 1998 г. № 37 (в ред. от 14 февраля 2014 г.).

- Конвенция ООН о правах инвалидов

- Федеральный закон 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» (в ред. от 29.12.2015 № 394-ФЗ)

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 24.04.2020 г.) "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2020 г.)

- Постановление Правительства РФ от 29.03.2019 г. № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» (ред. от 28.12.2019 г.)

- Приказ Минобрнауки и науки РФ № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» от 01.07.2013 г.

- Методические рекомендации Минобрнауки России от 21.04.2015 № ВК-1013/06 «О реализации дополнительных профессиональных программ»

- Письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 № ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями разъяснениями по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов»)

- Порядок обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников организаций, утвержденный постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации и Министерства образования Российской Федерации от 13 января 2003 года № 1/29.

1.2. Программа позволит слушателям приобрести необходимые знания по формированию доступности транспортной инфраструктуры и предоставляемых услуг для инвалидов, равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией РФ, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами РФ, получить навыки сопровождения инвалидов и оказания моральной поддержки при получении ими услуг организации.

1.3. В соответствии с действующим законодательством Программа обучения будет полезна всем, кто в краткий срок и с максимальными удобствами желает освоить дополнительную профессиональную образовательную программу с целью повышения своей квалификации, получить знания необходимые для осуществления профессиональной деятельности, связанной с организацией доступности объектов транспортной инфраструктуры и услуг для инвалидов и маломобильных групп населения.

1.4. Программа предназначена для приобретения слушателями необходимых компетенций в приоритетных сферах жизнедеятельности для их применения в практической деятельности руководителями и специалистами учреждений, организаций в сфере оказания услуг населению с целью соблюдения норм федерального закона и иных нормативно-правовых актов, касающихся обеспечению доступности объектов транспортной инфраструктуры для маломобильных групп населения (МГН).

1.5. Область профессиональной деятельности слушателей, прошедших обучение по программе, включает: специфику обеспечения доступности для инвалидов объектов транспортной инфраструктуры и услуг при осуществлении деятельности конкретных видов организаций.

1.6. Слушатели, успешно завершившие обучение по программе, в процессе трудовой деятельности смогут решать задачи социальной защиты и социальной поддержки инвалидов.

2. Базовые требования к содержанию программы.

2.1. Настоящая Программа отвечает следующим требованиям;

-отражает квалификационные требования к специалистам, осуществляющим работы в доступности объектов транспортной инфраструктуры и услуг для инвалидов и маломобильных групп населения;

-не противоречит государственным образовательным стандартам высшего и среднего профессионального образования;

-ориентирована на современные образовательные технологии и средства обучения (обучение проводится с использованием дистанционных технологий);

-соответствует установленным правилам оформления программ.

2.2. В Программе обучения реализован механизм варьирования между теоретической подготовкой и практическим обучением решения задач.

2.3. Содержание Программы определяется учебно-тематическим планом и учебной программой.

2.4. Программа предусматривает освоение широкого круга вопросов в области нормативно-правового обеспечения в доступности объектов транспортной инфраструктуры и услуг для инвалидов и маломобильных групп населения.

2.5. Задачи Программы обучения:

Социальная защита инвалидов - система гарантированных государством экономических, правовых мер и мер социальной поддержки, обеспечивающих инвалидам условия для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности и направленных на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества.

Социальная поддержка инвалидов - система мер, обеспечивающая социальные гарантии инвалидам, устанавливаемая законами и иными нормативными правовыми актами, за исключением пенсионного обеспечения.

2.6. Одной из важнейших задач, реализуемых в ходе образования повышения квалификации, является создание условий для проявления личностной активности слушателей, развитие и закрепление их субъектной позиции. Это обеспечивается включением их в процесс планирования содержания предметной подготовки на начальном этапе курсов, далее – обмен собственным опытом и обсуждение интересующих проблем в рамках круглого стола, представлением и защитой итоговых аттестационных работ, проведением коллективного анализа курсов повышения квалификации при их завершении.

2.7. Цель реализации Программы обучения:

-сформировать у слушателей безопасную модель для инвалидов и маломобильных групп населения в современных условиях, знаний и навыков оказания первой помощи инвалидам и маломобильным группам населения.

-повышение профессиональной компетенции руководителей и специалистов по вопросам организации и управлению обеспечения доступности услуг и объектов транспортной инфраструктуры для инвалидов и маломобильных групп населения.

3. Требования к результатам освоения Программы.

3.1. Планируемые результаты обучения:

В процессе обучения, обучающиеся получают профессиональные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных групп и категорий.

В результате освоения Программы слушатель должен:

знать:

- потребности различных групп инвалидов и МГН в помощи на транспорте транспортной инфраструктура;
- права и обязанности инвалидов и МГН на транспорте;
- технологии оказания ситуационной помощи инвалидам и МГН на транспорте;
- особенности культуры поведения, фразеологии общения персонала с инвалидами и МГН;
- методы организации обслуживания и оказания ситуационной помощи инвалидам и МГН;
- назначение, технические характеристики и правила технической эксплуатации оборудования, необходимого для преодоления барьеров инвалидами на транспорте;
- назначение, технические характеристики и правила технической эксплуатации оборудования, используемого инвалидами и МГН для передвижения и жизнеобеспечения в условиях мобильности;
- основные положения и принципы Конвенции о правах инвалидов на доступную среду;
- правила эксплуатации оборудования для обслуживания инвалидов всех групп на транспортных средствах и объектах транспортной инфраструктуры;
- виды ситуационной помощи, оказываемой инвалидам и МГН на транспорте;
- модели коммуникации, механизмы взаимодействия, этику и форму поведения персонала организаций транспорта с различными группами инвалидов и МГН;
- акты незаконного вмешательства;
- зону транспортной безопасности;
- соблюдение транспортной безопасности;
- аттестация сил обеспечения транспортной безопасности;
- категорирование объектов транспортной инфраструктуры (далее также - категорирование);
- обеспечение транспортной безопасности

уметь:

- применять на практике полученные знания;
- различать скрытые и явные признаки инвалидности и маломобильности с целью определения их потребностей в помощи;
- общаться с представителями всех категорий инвалидов и МГН;
- оказывать необходимую ситуационную помощь инвалидам и МГН на транспорте;
- пользоваться оборудованием для оказания ситуационной помощи инвалидам;
- обслуживать все типы оборудования, используемого инвалидами в условиях мобильности.

иметь навыки:

- проведения инструктажа для персонала предприятий пассажирского транспорта по оказанию ситуационной помощи инвалидам;
- определения потребностей различных групп инвалидов и МГН в помощи;
- оказания ситуационной помощи на транспорте;
- общения с различными группами инвалидов и МГН при оказании ситуационной помощи;
- оборудование предприятий пассажирского транспорта для оказания ситуационной помощи инвалидам и МГН и оборудование используемое инвалидами для передвижения.
- формировать отчётные документы.

3.2. Цель образовательного процесса повышение профессионального уровня сотрудников в рамках имеющейся квалификации с получением новой профессиональной компетенции в области подготовки персонала по работе с инвалидами и маломобильными группами населения (далее – МГН) в транспортной инфраструктуре.

4. Организационно-педагогические условия реализации программы.

4.1. Материально-технические условия реализации Программы обучения.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации обеспечивается учебно-методической документацией и материалами по всем темам.

Предполагается, что каждый обучающийся обеспечивается доступом к информационно-образовательной среде, содержащей необходимую учебную и учебно-методическую литературу.

Самостоятельная учебная работа обучающихся сопровождается методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на ее выполнение.

Для преподавательской деятельности предоставляется необходимое оборудование для проведения лекционной работы, практических (в том числе в виде презентаций, деловых игр, тестирования и т.п.) занятий с использованием электронных образовательных технологий.

4.2. Организационно-педагогические условия.

Организация образовательного процесса регламентируется Уставом ООО «Центр охраны труда».

Комплектование учебных групп производится с учетом должностных обязанностей слушателей, их образования, а также с учетом требований учебного плана.

Количество слушателей в группах определяется ООО «Центр охраны труда».

При целевой подготовке специалистов комплектование учебных групп и численность слушателей согласуется с организацией-работодателем, направившей специалистов на обучение.

Программа предполагает форму обучения очную, очно - заочную, заочную и дистанционную.

При любой форме обучения учебная нагрузка устанавливается не более 40 часов в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателей.

ООО «Центр охраны труда», устанавливается следующий режим занятий:

каждая группа не более 8 академических часов, с двумя перерывами для отдыха, равными пятнадцати минутам, и одним перерывом на обед, равным одному часу (при продолжительности обучения 8 академических часов).

Преподавание ведется на русском языке.

Нормативная трудоемкость обучения по данной Программе составляет 72 часа, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.

С учетом категории слушателей и их подготовленности допускается изменять количество часов, отводимых на конкретные темы учебного плана, или выносить часть тем на самостоятельное изучение.

Основным видом учебных занятий являются лекции, а также могут быть рекомендованы и другие виды учебной работы – практические и самостоятельные занятия, обмен опытом, круглый стол и другие.

В Программе обучения могут быть предусмотрены промежуточные аттестации в виде тестирования.

4.3. Реализация Программы обеспечивается:

-Кадровыми условиями.

Педагогические кадры имеют высшее и (или) дополнительное профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, ученую степень и (или) опыт практической, научной и научно-методической деятельности в соответствующей сфере.

-Научно-методическими и информационными условиями.

-Материально-техническими условиями.

4.4. Выдача документа об образовании.

По завершении профессионального обучения повышения квалификации проводится итоговое занятие, к которому допускаются слушатели, освоившие учебную программу в полном объеме.

Проверка теоретических знаний слушателей завершается обязательной аттестацией, которая проводится в форме экзамена или тестирования, который включает в себя проверку теоретических знаний.

Результаты итоговой аттестации оформляются локальным актом ООО «Центр охраны труда».

На основании решения аттестационной комиссии лицам, прошедшим итоговую аттестацию, выдается документ по дополнительной профессиональной программе повышения

квалификации «Обеспечение доступности услуг и объектов социальной инфраструктур для инвалидов и маломобильных групп населения»

При успешном прохождении итоговой аттестации Слушателю выдается удостоверение установленного образца по форме, утвержденной ООО «Центр Охраны труда».

5. Содержание Программы.

Цель реализации программы -создание доступной среды для инвалидов и маломобильных категорий населения к жизненно необходимым объектам и услугам транспортной инфраструктуры

Категория слушателей-работники транспортной инфраструктуры, объекта транспортной инфраструктуры, подразделений транспортной безопасности и иные работники, связанные с обслуживанием перевозок пассажиров с инвалидностью и других маломобильных групп населения, имеющие (получающие) среднее профессиональное или высшее образование

Срок обучения: 72 часа.

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная.

Режим занятий:

-9 дней по 8 часов в день (при очной форме обучения);

- по графику занятий (при очно-заочной, заочной).

5. 1. Учебно-тематический план.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов
1.	Общие положения по обеспечению доступности услуг и объектов транспортной инфраструктуры для инвалидов и маломобильных групп населения (МГН).	10
1.1.	Нормативно-правовые документы, защищающие права людей с инвалидностью.	4
1.2.	Нормативно-правовые документы, регламентирующие требования, на основании которых осуществляется создание доступной среды.	4
1.3.	Ответственность за несоблюдение требований по обеспечению доступности объектов и услуг.	2
2.	Понимание потребностей инвалидов в помощи на объектах транспортной инфраструктуры.	10
2.1.	Определение потребностей различных групп инвалидов и МГН в помощи на объектах транспортной инфраструктуры.	10
3.	Обеспечение доступности объектов транспортной инфраструктуры для инвалидов и других маломобильных групп населения.	10
3.1.	Оборудование объектов транспортной инфраструктуры для обеспечения безбарьерного доступа инвалидов.	5
3.2.	Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений.	5
4.	Общение с инвалидами и МГН. Действия работников транспортного комплекса при оказании ситуационной помощи.	10
4.1.	Этика общения с инвалидами	2,5
4.2.	Правила этикета при общении с инвалидами	2,5
4.3.	Способы общения с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении, имеющими нарушение зрения или незрячими, имеющими нарушение слуха, по интеллекту.	2,5
4.4.	Практика общения с клиентами с инвалидностью в конфликтных ситуациях.	2,5
5.	Организация перевозки инвалидов и маломобильных пассажиров на транспорте (по видам транспорта).	10
5.1.	Организация пассажирских перевозок и технологии обслуживания инвалидов и маломобильных пассажиров на автомобильном транспорте.	4

5.2.	Организация пассажирских перевозок и технологии обслуживания инвалидов и маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.	4
5.3.	Организация пассажирских перевозок и технологии обслуживания инвалидов и маломобильных пассажиров на воздушном транспорте.	2
6.	Действия персонала организации по обеспечению доступности для инвалидов объектов транспортной инфраструктуры и услуг.	10
6.1.	Роль персонала объекта в обеспечении доступности услуг инвалидам и другим МГН. Сопровождение и обслуживание инвалидов.	4
6.2.	Методика подготовки персонала для оказания ситуационной помощи инвалидам.	3
6.3.	Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.	3
7.	Методика оценки доступности, паспортизации доступности объектов и услуг организаций транспортной инфраструктуры.	10
Консультирование, тестирование (самоконтроль). Итоговая аттестация, экзамен.		2
Итого		72

5.2. Рабочая программа.

Раздел 1. Общие положения по обеспечению доступности услуг и объектов транспортной инфраструктуры для инвалидов и маломобильных групп населения (МГН).

Тема 1.1. Нормативно-правовые документы, защищающие права людей с инвалидностью.

Конституция РФ. Конвенция ООН Конвенция о правах инвалидов, принятая резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи от 13.12.2006 г. Федеральный закон от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» - основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Государственная программа РФ «Доступная среда», Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» № 181-ФЗ от 24.11.1995 г., Приказ №24 от 23.01.2018 г. Об усилении прокурорского надзора за исполнением законодательства о социальной защите и социальном обслуживании инвалидов, Федеральный закон «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» № 384-ФЗ от 30.12. 2009г., Федеральный закон от 01.12.2014 года № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов». Федеральный закон от 07.06.2017 № 116-ФЗ О внесении изменений в Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики»

Тема 1.2. Нормативно-правовые документы, регламентирующие требования, на основании которых осуществляется создание доступной среды.

Международные нормативные документы: Международные нормативные документы: Руководство по созданию безбарьерной среды - 1998, Стандарт ISO 21542:2011, Международные строительные нормы и правила- 2009 г. Руководство Международного паралимпийского комитета по доступности.

Российские нормативные документы: Законы (Федеральные законы, Технический регламенты, СП (Свод правил), СНИП, ГОСТ, Градостроительный Кодекс РФ, законы субъектов РФ); подзаконные нормативно-правовые акты (указы Президента РФ, постановления, распоряжения Правительства РФ, инструкции федеральных органов исполнительной власти); нормативно-правовые акты органов местного самоуправления (например, решения представительных органов местного самоуправления); локальные нормативно-правовые акты (инструкции, приказы, распоряжения) обеспечивающие к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры.

Тема 1.3. Ответственность за несоблюдение требований по обеспечению доступности объектов и услуг.

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (КоАП). Статья 5.43. Статья 9.13. Статья 9.14. Статья 11.24. Статья 5.41. Статья 5.42. Статья 19.5. ч.1. Статья 19.6. Статья 19.7.

Раздел 2. Понимание потребностей инвалидов в помощи на объектах транспортной инфраструктуры.

Тема 2.1. Определение потребностей различных групп инвалидов и МГН в помощи на объектах транспортной инфраструктуры.

Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности в транспортной инфраструктуре. Определение групп инвалидов и МГН, характеризующихся общими потребностями в оказании помощи при получении транспортных услуг.

Термин «инвалид». Установление инвалидности. Условия признания гражданина инвалидом. Классификация форм инвалидности. Буквенное обозначение. Формы инвалидности. Графическое изображение. Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках. Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Инвалиды с нарушениями зрения. Инвалиды с нарушениями слуха. Инвалиды с нарушениями умственного развития. Принципы организации доступной среды на транспорте с учетом особых потребностей инвалидов. Основные виды стойких нарушений функций. Потребности в «ситуационной помощи» и ее оказание различным группам маломобильных граждан на объектах социальной и транспортной инфраструктуры

Раздел 3. Обеспечение доступности объектов транспортной инфраструктуры для инвалидов и других маломобильных групп населения.

Тема 3.1. Оборудование объектов транспортной инфраструктуры для обеспечения безбарьерного доступа инвалидов.

Понятие «безбарьерная среда». Барьеры для инвалидов и других маломобильных групп населения при использовании транспортных средств и объектов транспортной инфраструктуры.

Технические и функциональные требования к объектам транспортной инфраструктуры, информационному обеспечению процессов и услуг. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм. Оборудование организаций пассажирского транспорта для оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения и оборудование, используемое инвалидами для передвижения. Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности.

Тема 3.2. Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений объектов транспортной инфраструктуры.

Территория, прилегающая к зданию (участок). Основные требования к данной зоне. Вход (входы) на территорию. Путь (пути) движения на территории. Лестница (наружная). Пандус (наружный). Автостоянка и парковка.

Вход (входы) в здание. Основным требованием к данной зоне. Лестница (наружная). Пандус (наружный). Входная площадка (перед дверью). Дверь (входная). Тамбур.

Путь (пути) движения внутри здания (в т. ч. пути эвакуации). Коридор (вестибюль, зона ожидания, галерея, балкон). Лестница (внутри здания). Пандус (внутри здания). Лифт пассажирский (или подъемник). Дверь. Пути эвакуации (в т. ч. зоны безопасности).

Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта). Вариант I – зона обслуживания граждан (в том числе инвалидов и других МГН). кабинетная форма обслуживания, зальная форма обслуживания, прилавочная форма обслуживания, форма обслуживания с перемещением по маршруту, кабина индивидуального обслуживания. Вариант II – места приложения труда. Вариант III – жилые помещения.

Санитарно-гигиенические помещения. Туалетная комната. Душевая/ ванная комната. Бытовая комната (гардеробная).

Система информации на объекте. Визуальные средства. Акустические средства. Тактильные средства

Раздел 4. Общение с инвалидами и МГН. Действия работников транспортной инфраструктуры при оказании ситуационной помощи.

Тема 4.1. Этика общения с инвалидами

Понятие «этика». Философия независимой жизни. Декларация независимости инвалида.

Тема 4.2. Правила этикета при общении с инвалидами

Коммуникативная эффективность. Общие правила этикета при общении с инвалидами.

Фразеология общения с инвалидами.

Тема 4.3. Способы общения с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении, имеющими нарушение зрения или незрячими, имеющими нарушение слуха, по интеллекту.

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, особенности умственного развития. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими особенности психического развития. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи.

Тема 4.4. Практика общения с клиентами с инвалидностью в конфликтных ситуациях.

Правила и типичные ошибки при взаимодействии с инвалидами и другими маломобильными группами населения и пути их преодоления. Виды конфликтных ситуаций с инвалидами и МГН на транспорте и формы их разрешения. Формы и методы решения проблем обслуживания пассажиров с инвалидностью.

5. Организация перевозки инвалидов и маломобильных пассажиров на транспорте (по видам транспорта).

Тема 5.1. Организация пассажирских перевозок и технологии обслуживания инвалидов и маломобильных пассажиров на автомобильном транспорте.

Формирование доступной среды для маломобильных групп населения на автомобильном транспорте. Организация обслуживания маломобильных пассажиров на автомобильном транспорте. Организация контроля над перевозкой маломобильных пассажиров. Технология обеспечения доступа инвалидов к объектам и услугам пассажирского транспорта при проведении личного досмотра.

Тема 5.2. Организация пассажирских перевозок и технологии обслуживания инвалидов и маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.

Формирование доступной среды для маломобильных групп населения на железнодорожном транспорте. Организация обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте. Организация контроля над перевозкой маломобильных пассажиров. Технология обеспечения доступа инвалидов к объектам и услугам пассажирского транспорта при проведении личного досмотра.

Тема 5.3. Организация пассажирских перевозок и технологии обслуживания инвалидов и маломобильных пассажиров на воздушном транспорте.

Услуги, предоставляемые обслуживающей компанией аэропорта без взимания дополнительной оплаты. Бронирование и покупка авиабилета. Перевозка багажа. Требования к наличию сопровождающего лица. Регистрация на рейс и посадка в самолет. Обслуживание на борту воздушного судна.

Раздел 6. Действия персонала организации по обеспечению доступности для инвалидов объектов транспортной инфраструктуры и услуг.

Тема 6.1. Роль персонала объекта в обеспечении доступности услуг инвалидам и другим МГН.

Должностные обязанности сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации социального обслуживания (учреждении). Этика общения с инвалидами. Прохождение всех видов медицинских осмотров. Обучение работников социальной инфраструктуры навыкам оказания первой помощи инвалидам и другим МГН. Правила взаимодействия с инвалидами различных категорий и оказание им помощи при получении услуг. Знание эксплуатационной документации на оборудование. Знание санитарно-гигиенических норм. Знание требований электро- и пожаробезопасности. Знание опасных и вредных факторов. Знание требований безопасности при эксплуатации технических средств обеспечения доступности. Знание оказания ситуационной помощи для инвалидов и другим МГН. Знание видов ответственности, установленные законодательством РФ.

Тема 6.2. Методика подготовки персонала для оказания ситуационной помощи инвалидам.

Обеспечение компетентности персонала, непосредственно оказывающего услуги маломобильным гражданам. Организационно-технические аспекты проведения обучения (инструктажей) персонала для оказания ситуационной помощи. Сопровождение и обслуживание инвалидов пассажиров с инвалидностью и МГН.

Тема 6.3. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

Проектирование зон безопасности. Эвакуация нетранспортабельных граждан. Эвакуационный стул. Кресло для безопасного спуска и подъема по лестнице. Основные правила эвакуации граждан в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях. Действия персонала организации при возникновении пожара. Действия руководителя объекта (лица его замещающего). Действия дежурного персонала (в ночное время).

Раздел 7. Методика оценки доступности, паспортизации доступности объектов и услуг организаций транспортной инфраструктуры.

Алгоритм оценки доступности для маломобильных пассажиров объектов транспортной инфраструктуры и предоставляемых услуг. Оценка параметров доступности объектов транспортной инфраструктуры и предоставляемых услуг для пассажиров из числа инвалидов. Общие положения. Организации работы по проведению обследования и паспортизации. Формирование ведомости инвентаризации. Уровни доступности для пассажиров из числа инвалидов объектов транспортной инфраструктуры и предоставляемых услуг. Оформление паспорта доступности. Документооборот в организации.

Консультирование, тестирование (самоконтроль). Итоговая аттестация, экзамен. 6.Оценочные материалы.

Примерные тестовые задания.

1. Принципы Конвенции ООН о правах инвалидов?
2. Какие меры должны быть приняты владельцем пассажирской инфраструктуры, если действующие объекты невозможно полностью приспособить для обеспечения без барьерного доступа инвалидов?
3. Проектные решения в части обеспечения доступности пассажирской инфраструктуры для инвалидов, должны предусматривать?
4. Что относится к беспрепятственному доступу инвалидов к объектам пассажирской инфраструктуры?
5. В чем выражаются «лучшие практики» создания доступной среды на транспорте?
6. Назовите участников процесса формирования доступной среды для инвалидов на транспорте в РФ.
7. Какая административная ответственность установлена для юридического лица за уклонение от исполнения требований к обеспечению условий доступности инвалидов к объектам транспортной и социальной инфраструктур (КоАП РФ ст.9.13)?
8. За нарушение юридическим лицом ст. 5.43 КоАП РФ, выраженное в не выделении на автомобильных парковках мест транспортным средствам инвалидов установлена административная ответственность?
9. Стеклопакеты для защиты от столкновения с ними инвалида должны иметь:?
10. Работники пассажирской инфраструктуры обязаны знать требования следующих инструкций по обслуживанию маломобильных пассажиров:?
11. При обслуживании пассажира из числа инвалидов на объектах пассажирского транспорта к кому нужно обращаться при разговоре?
12. Как распознать незрячего пассажира?
13. Какие действия не следует выполнять при общении с пассажиром с нарушением органов слуха?
14. При общении с пассажиром, испытывающим трудности в речи выполнять какие требования?
15. При обслуживании пассажиров из числа инвалидов работники объекта инфраструктуры не должны:?
16. Какие условия необходимо выполнять при передвижении с инвалидной коляской?
17. Кому представляется сопровождение пассажиров?
18. Заявка на сопровождение пассажиров предоставляется:?
19. Содержание термина «профессиональная этика».
20. Принципы развития философии социальной защиты инвалидов.

21. Какие идеи реализуются при осуществлении принципа «равного»?
22. Концептуальное значение понятия «независимая жизнь».
23. Основные навыки коммуникативных умений при общении с инвалидами.
24. Правила этикета при обращении к инвалиду.
25. Правила этикета при разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении.
26. Правила этикета при общении с инвалидом, передвигающимся в кресле коляске.
27. Как правильно привлечь внимание инвалида по зрению?
28. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха.
29. Содержание понятия «ситуационная помощь».
30. В чьи обязанности входит предоставление инвалидам ситуационной помощи на объектах транспортной инфраструктуры.
31. Поставщик услуг обязан ли при предоставлении ситуационной помощи учитывать вид и выраженность имеющегося у инвалида нарушения здоровья?
32. Что понимается под ограничением жизнедеятельности?
33. Содержание категории жизнедеятельности «Способность к самостоятельному передвижению»?
34. Содержание категории жизнедеятельности «Способность к ориентации»?
35. Содержание категории жизнедеятельности «Способность к общению»?
36. При предоставлении какой государственной услуги осуществляется установление инвалидности у взрослых и детей?
37. Условия признания гражданина инвалидом?
38. Является ли наличие одного из указанных условий основанием, достаточным для признания гражданина инвалидом?
39. Какие группы населения относятся к маломобильным?
40. Формы инвалидности для решения вопросов доступности.
41. Краткая характеристика барьеров для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках.
42. Краткая характеристика барьеров для инвалидов по зрению.
43. Краткая характеристика барьеров для инвалидов по слуху.
44. Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках.
45. Основные формы обслуживания в зоне целевого назначения с точки зрения архитектурно-планировочных и организационных решений?
46. Требования к системе средств информации зон и помещений объектов транспортной инфраструктуры.
47. Критерии качества объектов и услуг для нужд маломобильных пассажиров.
48. Какие требования включает в себя критерий доступности для маломобильных пассажиров объектов и услуг?
49. Какие требования включает в себя критерий безопасности для маломобильных пассажиров объектов и услуг?
50. Какие требования включает в себя критерий информативности?
51. Мероприятия, направленные на повышение комфортности?
52. Основные цели разработки и применения стандартов качества?
53. Требования к содержанию стандартов качества предоставления услуг.
54. Цели подготовки персонала для обслуживания инвалидов и МГН.
55. Классификация категорий персонала для подготовки по программам обучения.
56. Цель обучения сотрудников предприятия, не контактирующих с клиентами?
57. Примерный перечень разделов, которые должны включаться в местные инструкции, разрабатываемые для каждого подразделения, связанного с обслуживанием маломобильных пассажиров.
58. Документы для ознакомления персонала в части обслуживания пассажиров с инвалидностью и МГН.
59. Возможные формы проведения занятий.
60. Какая обучающая процедура называется инструктажем?

7. Нормативно правовые документы, используемые при обучении.

7.1. Международные нормативные документы:

- 1.Руководство по созданию безбарьерной среды / Accessibility for the Disabled - A Design Manual for a Barrier Free Environment (Solidere/United Nations, 1998)
- 2.Стандарт ISO 21542:2011 Building construction — Accessibility and usability of the built environment
- 3.Международные строительные нормы и правила, 2009 г. / InternationalBuildingCode® (IBC), 2009
- 4.Руководство Международного паралимпийского комитета по доступности/IPC Accessibility Guide. An Inclusive Approach to the Olympic & Paralympic Games

7.2. Российские нормативные документы:

- 1.Конвенция ООН о правах инвалидов
- 2.ФЗ от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (в ред. от 29.12.2015 № 394-ФЗ)
- 3.ФЗ от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 24.04.2020 г.) "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2020 г.)
- 4.Постановление Правительства РФ от 29.03.2019 г. № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» (ред. от 28.12.2019 г.)
- 5.ФЗ № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013
- 6.Приказ Минтруда России от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»
- 7.Приказ Минздравсоцразвития России от 04.05.2012 № 477н «Об утверждении перечня состояний, при которых оказывается первая помощь, и перечня мероприятий по оказанию первой помощи»;
- 8.Генеральская прокуратура РФ Приказ N 24 Об усилении прокурорского надзора за исполнением законодательства о социальной защите и социальном обслуживании инвалидов от 23 января 2018 года
9. ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» № 384-ФЗ от 30 декабря 2009г.
10. Порядок обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников организаций, утвержденное постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации и Министерства образования РФ от 13 января 2003 года № 1/29.
- 11.Постановление Правительства РФ N 599 от 17 июня 2015 г. «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности»
12. Приказ Министерства экономического развития РФ от 13 августа 2015 г. № 565 “Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов (административные здания, строения, сооружения и помещения) Минэкономразвития России, подведомственных ему федеральных служб и агентств, их территориальных органов и находящихся в их ведении организаций (за исключением осуществляющих деятельность в сфере образования и здравоохранения) и предоставляемых ими услуг, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи”;
- 13.Приказ Министерства внутренних дел РФ от 30 июля 2015 года N 809 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности объектов системы МВД России и предоставляемых услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи»
- 14.Приказ Министерства спорта РФ от 24 августа 2015 г. № 825 “Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи.
15. Градостроительный кодекс Российской Федерации
16. Технический регламент Таможенного союза «Безопасность лифтов» (ТР ТС 01/2011)

- 17.Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ – Приложение к приказу Минкультуры России № 2800 от 27 июня 2018 г.
18. Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия народов РФ – Приложение к приказу Минкультуры России № 2834 от 20 ноября 2015 г.
19. Приказ N 1309 Министерство образования и науки РФ от 9 ноября 2015 года об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи
- 20.СП 59.13330.2016: Свод правил доступность зданий и сооружений для МГН
- 21.Изменение № 1 СП 59.13330.2012: Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001
22. СП 148.13330.2012 Свод правил помещения в учреждениях социального и медицинского проектирования
- 23.СП 118.13330.2012: Общественные здания и сооружения
- 24.СП 136.13330.2012: Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения (с Изменением №1)
- 25.СП 137.13330.2012: Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам. Правила проектирования
- 26.СП 138.13330.2012: Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования (с Изменением №1)
- 27.СП 139.13330.2012: Здания и помещения с местами труда для инвалидов. Правила проектирования (с Изменением №1)
- 28.СП 140.13330.2012: Городская среда. Правила проектирования для маломобильных групп населения
- 29.СП 35-101-2001: Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения
- 30.СП 35-102-2001: Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам
- 31.СП 35-103-2001: Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям
- 32.СП 35-104-2001: Здания и помещения с местами для труда инвалидов
- 33.СП 35-105-2002: Реконструкция городской застройки с учетом доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения
- 34.СП 30-102-99: Планировка и застройка территорий малоэтажного жилищного строительства
- 35.СП 31-102-99: Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных посетителей
- 36.СП 31-113-2004: Свод правил по проектированию и строительству бассейнов для плавания
- 37.СП 277.1326000.2014: Свод правил пересечения железнодорожных линий с линиями транспорта и инженерными сетями
38. СП 150.13330.2012 Дома-интернаты для детей-инвалидов. Правила проектирования (с Изменением N 1)
- 39.ГОСТ Р 58178-2018: Сохранение объектов культурного наследия. Доступность объектов культурного наследия для маломобильных групп населения. Общие требования
- 40.ГОСТ 33652-2019: Лифты. Специальные требования безопасности и доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения
- 41.ГОСТ Р 34580-2019: Лифты. Специальные требования доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения при капитальном ремонте и приспособлении зданий и сооружений
- 42.ГОСТ Р 50602-93: Кресла-коляски. Максимальные габаритные размеры
- 43.ГОСТ Р 50646-2012: Услуги населению. Термины и определения
- 44.ГОСТ Р 50916-2017: Восьмибитный код обмена и обработки информации для восьмиточечного представления символов в системе Брайля
- 45.ГОСТ Р 50917-96: Устройства, печатающие шрифтом Брайля. Общие технические условия
- 46.ГОСТ Р 51083-2015: Кресла-коляски. Общие технические условия

- 47.ГОСТ Р 51261-2017: Типы и технические требования опорных стационарных реабилитационных устройств
- 48.ГОСТ Р 51671-2015: Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности
- 49.ГОСТ Р 51764-2019: Устройства подъемные транспортные реабилитационные для инвалидов. Общие технические требования
- 50.ГОСТ Р 52495-2005: Социальное обслуживание населения. Термины и определения
- 51.ГОСТ Р 52872-2012: Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению
- 52.ГОСТ Р 52872-2019: Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме
- 53.ГОСТ Р 52875-2018: Технические требования для тактильных наземных указателей для инвалидов по зрению
- 54.ГОСТ Р 53059-2019: Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам
- 55.ГОСТ Р 53348-2019: Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам
- 56.ГОСТ 55555-2013: Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Требования безопасности и доступности
- 57.ГОСТ Р 56421-2015: Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения. Общие требования безопасности при эксплуатации
- 58.ГОСТ Р 56832-2015: Национальный стандарт Российской Федерации шрифт Брайля. Требования и размеры
- 59.ГОСТ Р 58512-2019: Рельефно-графические изображения для слепых. Технические характеристики
- 60.ГОСТ Р 58522-2019: Кресла-коляски с ручным приводом для детей-инвалидов. Общие технические требования
- 61.ГОСТ Р ИСО 17049-2015: Доступный дизайн. Применение шрифта Брайля на указателях, оборудовании и аппаратах
- 62.ГОСТ Р ИСО 23600-2013: Вспомогательные технические средства для лиц с нарушением функций зрения и лиц с нарушением функций зрения и слуха. Звуковые и тактильные сигналы дорожных светофоров
- 63.ГОСТ Р 52131-2003: Средства отображения информации знаковые для инвалидов
- 64.ГОСТ Р ИСО 9999-2014: Вспомогательные средства для людей с ограничениями жизнедеятельности. Классификация и терминология
65. Постановление Правительства РФ № 87 Положение о составе разделов проектной документации и требованиях к их содержанию от 16 февраля 2008 г. с изменениями
- 66.Методика, позволяющая объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики – Приложение к приказу Минтруда России № 627 от 25 декабря 2012 г.
67. Методическое пособие для обучения (инструктирования)сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, утвержденные Министерством труда и социальной защиты РФ. Москва-2015г.
- 68.Постановление Правительства РФ N 608 О порядке предоставления инвалидам услуг по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу) от 25 сентября 2007 года
- 69.Постановление Правительства РФ N 95 О порядке и условиях признания лица инвалидом от 20 февраля 2006 года
70. Методические рекомендации по обеспечению соблюдения требований доступности при предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения, с учетом факторов, препятствующих доступности услуг в сфере спорта и туризма, утвержденные Министерством спорта, туризма и молодежной политики РФ.
- 71.Учебное пособие для лиц, обязанных и (или) имеющих право оказывать первую помощь
72. ТК РФ от 30.12.2001 N 197-ФЗ

73. КоАП извлечения от 30.12.2001 N 195-ФЗ

74. "Уголовно-исполнительный кодекс Российской Федерации" (УИК РФ) от 08.01.1997 N 1-ФЗ

75. Памятка. Особенности общения и взаимодействия с людьми, имеющими различные виды инвалидности.

76. Памятка. Правила этикета при общении с инвалидами.

77. Методические рекомендации. О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры. Общероссийская общественная организация «Всероссийское общество инвалидов»

78. Распоряжение Правительства РФ от 22 ноября 2008 г. № 1734-р «Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года».

79. ВСН 62-91* «Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения».

80. Приказ Министерства транспорта РФ от 15 января 2014 № 7 «Об утверждении Правил обеспечения безопасности перевозок пассажиров и грузов автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом и Перечня мероприятий по подготовке работников юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих перевозки автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, к безопасной работе и транспортных средств к безопасной эксплуатации».

81. Постановление Правительства РФ № 1742 от 26 октября 2020 г.

82. Распоряжение ОАО «РЖД» от 21 мая 2013 № 1145р «Об утверждении перечня должностей и профессий работников пассажирского комплекса железнодорожного транспорта, связанных с обслуживанием пассажиров-инвалидов».

83. Стандарт СТО РЖД 03.001-2014 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров».

84. Федеральное агентство железнодорожного транспорта Уральский государственный университет путей сообщения Кафедра «Станции, узлы и грузовая работа» А. Г. Галкин О. Р. Ильясов Л. А. Рыкова Организация доступной среды для инвалидов на транспорте.

85. ОАО "Российские железные дороги" Распоряжение от 15 июля 2016 г. N 1427Р «Об утверждении методики оценки доступности для пассажиров их числа инвалидов объектов пассажирской инфраструктуры, вагонов, пассажирских поездов и предоставляемых услуг»

86. Приказ Министерства транспорта РФ от 6 ноября 2015 г. N 329 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования" (с изменениями и дополнениями)

87. Приказ Министерства транспорта РФ от 1 декабря 2015 г. N 347 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов транспортных средств автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта, автовокзалов, автостанций и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи"

88. Приказ Министерства транспорта РФ от 03.03.2020г. № 61 Об утверждении ДС для перевозчиков.

89. Технический регламент ТС «Безопасность автомобильных дорог» (ТР ТС 014/2011).

90. Технический регламент ТС «О безопасности колесных транспортных средств» (ТР ТС 018/2011)

91. ГОСТ Р 52289-2004 Технические средства организации дорожного движения. Правила применения дорожных знаков, разметки, светофоров, дорожных ограждений и направляющих устройств (с Изменениями N 1, 2, 3)

92. ГОСТ Р 51256-2011 Технические средства организации дорожного движения. Разметка дорожная. Классификация. Технические требования (с Изменением N 1)

93. ГОСТ Р 50844-95 Автобусы для перевозки инвалидов. Общие тех. требования (с Изменением N 1)

94. ГОСТ 25869-90 Отличительные знаки и информационное обеспечение подвижного состава пассажирского наземного транспорта, остановочных пунктов и пассажирских станций. Общие технические требования

95. ФЗ от 08.11.2007 N 259-ФЗ " Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта "
- 96.ОДМ 218,2.007-2011. Методические рекомендации по проектированию мероприятий по обеспечению доступности инвалидов к объектам дорожного хозяйства.
- 97.ГОСТ Р 55584-2013 Воздушный транспорт. Обеспечение авиационной безопасности в аэропортах. Термины и определения
- 98.ФЗот 19.03.1997 N 60-ФЗ " Воздушный кодекс РФ"
99. Приказ Минтранса РФ от 28.06.2007 N 82 Об утверждении федеральных авиационных правил. Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей
- 100.Приказ Минтранса России от 15 февраля 2016 года № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах».
- 101.Технический регламент ТС«О безопасности железнодорожного подвижного состава» (ТР ТС 001/2011)
- 102.Технический регламент ТС026/2012 О безопасности маломерных судов
- 103.Технический регламент ТС«О безопасности инфраструктуры железнодорожного транспорта» (ТР ТС 003/2011)
- 104.ГОСТ Р 55182-2012 «Вагоны пассажирские локомотивной тяги. Общие технические требования»
- 105.ГОСТ Р 50955-96 Вагоны электропоездов. Технические требования для перевозки инвалидов
- 106.СП 2.5.1198-03 Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте
- 107.СТО РЖД 1.04.001-2007 Требования к качеству обслуживания
- 108.ФЗ от 10 января 2003 года N 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта РФ".
- 109.ФЗот 10 января 2003 г N 17-ФЗ "О железнодорожном транспорте в РФ".
- 110.ФЗ от 07.03.2001 N 24-ФЗ "Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации"
- 111.Интернет-портал Министерства транспорта РФ: <http://www.mjntraNos.ru/documeNets/>

Всего прошито, пронумеровано и

скреплено печатью 16 листов

Директор

Александр Александрович

(подпись)

