

Организация доступной среды на транспорте

Используемые понятия

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 (*ст. 1 Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»*).

Доступная среда - обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов и маломобильных групп населения к объектам и услугам в приоритетных сферах жизнедеятельности.

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

Ситуационная помощь - это помощь, оказываемая инвалидам и МГН в целях преодоления барьеров, препятствующих им получать все услуги,

Используемые понятия

Беспрепятственный доступ – возможность передвижения без препятствия маломобильных пассажиров самостоятельно или в сопровождении по объектам пассажирской инфраструктуры, вагонам для перевозки пассажиров.

Вспомогательное посадочное устройство – техническое устройство, предназначенное для посадки и высадки в вагон (из вагона) с высокой или низкой пассажирской платформы пассажиров, передвигающихся на креслах-колясках.

Доступность (безбарьерность) – свойство здания, помещения, вагона, места обслуживания, позволяющее беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой.

Зона размещения пассажиров с инвалидностью в вагоне – пространство внутри салона вагона, предназначенное для размещения пассажира-инвалида, в т.ч. на кресле-коляске.

Пассажирская инфраструктура – часть инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования, обеспечивающая обслуживание пассажиров (вокзальные комплексы, остановочные пункты, пассажирские платформы, пешеходные переходы на станциях).

Универсальный дизайн – дизайн предметов, программ и услуг, делающий их в максимальной степени пригодными к использованию всеми людьми без необходимости адаптации и специального дизайна.

Условия признания гражданина инвалидом являются

- нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;
- ограничение жизнедеятельности;
- необходимость осуществления мер социальной защиты, включая реабилитацию.

Наличие лишь одного из указанных условий не является основанием, достаточным для признания гражданина инвалидом.

Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с классификациями и критериями, утвержденными Минтрудом РФ.

В зависимости от степени расстройства функций организма гражданину, признанному инвалидом, устанавливается I, II или III группа инвалидности. Ребенку (лицу в возрасте до 18 лет) не зависимо от тяжести расстройства функций организма устанавливается категория «ребенок-инвалид».

Гражданину, признанному инвалидом, выдаются справка с указанием группы инвалидности, а также индивидуальная программа

Эволюция отношения к инвалидам

1. Инвалиды – нежелательные члены общества, они неполноценны и представляют собой обузу для здоровых.
2. Инвалиды – это люди, нуждающиеся в уходе в специальных учреждениях (*дома инвалидов*).
3. Инвалиды – люди такие же, как остальные; необходимо предоставить им возможность реабилитации, возможность жить вместе со всеми.

Международные документы о правах инвалидов

1. **Всеобщая декларация прав человека** (1948 г.) – провозглашение прав всех людей на равные возможности.
2. 1992 год - учреждение ежегодного **Международного дня инвалидов – 3 декабря**.
3. **Конвенция о правах инвалидов** – конвенция ООН, принятая Генеральной Ассамблеей 13 декабря 2006 г. и вступившая в силу 3 мая 2008 г. Со вступлением в силу Конвенции был учрежден Комитет по правам инвалидов – орган надзора за исполнением Конвенции, уполномоченный рассматривать доклады государств-участников Конвенции

Основные положения Конвенции о правах инвалидов

- К **инвалидам** относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному эффективному участию в жизни общества наравне с другими (ст. 1 Конвенции).
- **Принципы:**
 - полное и эффективное вовлечение и включение инвалидов в общество;
 - равенство возможностей;
 - недискриминация по признаку инвалидности;
 - доступность для инвалидов окружающей среды (*недоступность услуг означает дискриминацию*).
- **Дискриминация по признаку инвалидности** определяется как любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, в результате которых инвалид не может реализовать свои права и свободы в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области (ст. 2 Конвенции).
- Согласно статье 5 Конвенции государства запрещают любую дискриминацию по признаку инвалидности и гарантируют инвалидам равную и эффективную правовую защиту от дискриминации на любой почве.

Разумное приспособление и доступная среда

Доступность для инвалидов достигается с помощью **разумного приспособления** - внесения, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Два способа разумного приспособления:

- обеспечивается доступность зданий и сооружений путем оборудования их пандусами, широкими дверными проемами, надписями шрифтом Брайля и т. п.
- обеспечивается доступность для инвалидов услуг организаций путем изменения порядка их предоставления, оказания инвалидам дополнительной помощи при их получении, и т. п.

С помощью разумного приспособления формируется **доступная среда для инвалидов.**

Фундаментальные принципы доступности среды и услуг

- **Равенство** – обеспечение для всех людей, независимо от их функциональных возможностей, получения одинакового уровня обслуживания.
- **Достоинство** – обеспечение такого порядка и предоставления оказания услуг, который поддерживает статус и достоинство любого, кто их использует.
- **Функциональность** – гарантия соответствия услуг или сооружений специфическим потребностям всех участников, включая людей с инвалидностью, и их эффективного использования.

Законодательство Российской Федерации о правах инвалидов

В России – около 14 млн. инвалидов (половина – трудоспособного возраста), около 1 млн. детей-инвалидов.

- Статья 39 Конституции РФ гарантирует каждому нуждающемуся социальное обеспечение по инвалидности.
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (действует в редакции от 29.06.2015).
- ФЗ-419. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов (1 декабря 2014 г.).
- Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» на 2011 - 2020 годы

Создание доступной среды регулируют:

- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

Жилые здания, объекты инженерной, транспортной и социальной инфраструктур должны быть спроектированы и построены таким образом, чтобы обеспечивалась их доступность для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения.

Объекты транспортной инфраструктуры должны быть оборудованы специальными приспособлениями, позволяющими инвалидам и другим группам населения с ограниченными возможностями передвижения беспрепятственно пользоваться услугами, предоставляемыми на объектах транспортной инфраструктуры (статья 12 Закона).

- СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» – СП 59.13330.2012 «Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утвержденная приказом Минрегиона России от 27.12.2011 № 605 и введенным в действие с 01.01.2013.

Обязанности по обеспечению для инвалидов доступной среды

- **Обязанности по обеспечению физической доступности объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры, а также предоставляемых в них услуг:**
 - создание условий для беспрепятственного доступа к таким объектам, к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам;
 - создание условий для беспрепятственного пользования железнодорожным, воздушным, водным транспортом, автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в городском, пригородном, междугородном сообщении;
 - обеспечение возможности самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
 - допуск на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур собаки-проводника при наличии соответствующих документов.

На каждой парковке – не менее 10% мест для спец. транспорта для инвалидов (не менее 1)!

- **Обязанности, направленные на устранения факторов, препятствующих получению инвалидами необходимой информации на объектах социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры:**

- надлежащее размещение соответствующих оборудования и носителей информации;
- создание условий для беспрепятственного пользования средствами связи и информации (включая средства, обеспечивающие дублирование звуковыми сигналами световых сигналов светофоров и устройств, регулирующих движение пешеходов через транспортные коммуникации);
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

- **Обязанности, возлагаемые на работников организаций, контактирующих с населением (проводники поездов, продавцы, официанты и т. п.):**

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;
- оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Если объекты социальной транспортной и инженерной инфраструктуры **невозможно полностью приспособить** с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов должны обеспечить их доступность для инвалидов следующим образом:

– согласовать способ доступа инвалидов к месту предоставления услуги с местными общественными объединениями инвалидов;

- когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Оснащение специальными приспособлениями и оборудованием действующих объектов для доступа и пользования инвалидами и другими маломобильными группами населения осуществляется в период проведения их реконструкции и планово-предупредительных ремонтов, если планировка позволяет осуществить эти работы.

Механизм, обеспечивающий исполнение обязанностей, связанных с созданием доступной среды для инвалидов

- Работа Комиссии при Президенте РФ по делам инвалидов.
- Федеральные министерства утверждают порядки обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.
- Инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами.
- За неисполнение законодательства об обеспечении доступной среды для инвалидов установлена административная ответственность (штрафы).
- Финансирование расходов на создание условий инвалидам для беспрепятственного доступа к объектам государственной и муниципальной собственности за счет средств соответствующих бюджетов. Негосударственные организации осуществляют их за свой счет.

Участники процесса формирования доступной среды для инвалидов и МГН и их функции

1. Президент – гарант Конституции, прав и свобод граждан РФ.
2. Правительство РФ.
3. Органы государственного управления и федеральной исполнительной власти (министерства РФ, федеральные агентства, комитеты, службы и т. д.).
4. Органы исполнительной власти и местного самоуправления субъекта России.
5. Общественные организации инвалидов.
6. Потребитель услуги (инвалид, другой гражданин из категории МГН).
7. Поставщик услуги (учреждение или организация, предоставляющие услуги в приоритетных сферах жизнедеятельности).
8. Координатор между поставщиком и потребителем (службы, которые призваны оказывать социальную поддержку социально незащищенным категориям граждан в удовлетворении их потребностей в социальных услугах, их доступности и качестве).

Классификация форм инвалидности

- **К - Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках**
- **О - Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата**
- **С - Инвалиды с нарушениями зрения**
- **Г - Инвалиды с нарушениями слуха**
- **У - Инвалиды с нарушениями умственного развития**

Общая классификация барьеров для инвалидов

- 1. Уровень микросреды:** определяется в плане личных или технических вспомогательных средств (те, что находятся с человеком, куда бы он не направлялся (инвалидное кресло, очки или персональное сопровождающее/оказывающее уход лицо).
- 2. Уровень мезосреды:** обозначает окружающую человека среду (доступ может быть облегчен или затруднен в плане, например транспортной инфраструктуры, предоставления услуг на местном уровне или отношения окружающих).
- 3. Уровень макросреды:** определяется в плане воздействий на региональном, общественном, государственном уровнях, таких как политика, законодательство или общие социальные установки.

Барьеры для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках

- Пороги и ступени**
- Неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы**
- Отсутствие поручней**
- Высокое расположение информации, высокие прилавки**
- Отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры**
- Отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости)**
- Другие физические и информационные барьеры.**

Барьеры для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата

1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор:

- пороги и ступени;**
- неровное, скользкое покрытие;**
- неправильно установленные пандусы;**
- отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения;**
- другие физические барьеры;**

2) для лиц, не действующих руками:

- препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т. д., пользование краном, клавишами и др.);**
- отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками.**

Барьеры для инвалидов с нарушениями зрения

- **Отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей.**
- **Преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.).**
- **Неровное, скользкое покрытие.**
- **Отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации.**
- **Другие барьеры.**

Барьеры для инвалидов с нарушениями слуха

- Отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры.**
- Отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации.**
- Электромагнитные помехи при проходе через турникеты.**
- Отсутствие сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.**
- Другие информационные барьеры.**

Барьеры для инвалидов с нарушениями умственного развития

- **Отсутствие понятной для усвоения информации.**
- **Отсутствие помощи на объекте инфраструктуры для получения информации и ориентации.**
- **Другие барьеры.**

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов не действующих руками - помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки-проводника
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика
Инвалиды с нарушениями	Устранение барьеров по предоставлению информации

Классификация основных структурно-функциональных зон зданий и сооружений, оцениваемых с точки зрения их доступности для инвалидов и МГН

Зона 1 «Территория, прилегающая к зданию».

Зона 2 «Вход (входы) в здание».

Зона 3 «Путь (пути) движения внутри здания (в т. ч. пути эвакуации)».

Зона 4 «Зона целевого назначения здания (целевого посещения)».

Зона 5 «Санитарно-гигиенические помещения».

Зона 6 «Система информации на объекте».

Основные требования к зоне 1 «Территория, прилегающая к зданию (участок)»

Наличие хотя бы одного входа (въезда) на территорию объекта (на прилегающую к зданию территорию), приспособленного для всех категорий инвалидов и других МГН *Выбирается вход, максимально приближенный к уровню земли.*

Наличие путей движения для МГН (транспортных и пешеходных с возможностью их совмещения).

Наличие выделенных и маркированных мест (хотя бы одного) для транспорта инвалидов.

Наличие мест отдыха (рекомендуется).

Основные требования к зоне 2 «Вход (входы) в здание» и зоне 3 «Путь (пути) движения внутри здания (в т. ч. пути эвакуации)»

- Зона 2. При входе с уровня поверхности земли элементы «лестница», «пандус», «входная площадка» могут отсутствовать; при наличии лестницы необходимо ее дублирование пандусом.**
- Зона 3. Требования к пути движения расширяются до требований к путям эвакуации.**

Организация Зоны 4 «Зона целевого назначения здания (целевого посещения)» и Зоны 5 «Санитарно-гигиенические помещения»

- **Места целевого назначения могут быть универсальными для обслуживания всех категорий посетителей, либо выделенными специальными для инвалидов и других МГН. Возможно создать специально выделенную зону или участок (например, у входной зоны) для обслуживания инвалидов и других МГН.**
- **На объектах транспортной инфраструктуры используются зальная (*зал ожидания*), прилавочная (*касса, стойка регистрации*) и форма обслуживания с перемещением по маршруту (*маршрут до посадки в транспортное средство*).**
- **Туалеты, душевые, бытовые комнаты (гардеробные) должны быть оборудованы специальными приспособлениями для инвалидов и других МГН.**

Примеры оборудования зоны 5



Основные требования к зоне 6 «Система информации на объекте»

- Для инвалидов с особенностями восприятия (нарушениями сенсорных функций: зрения, слуха), должны быть представлены, как минимум, 3 вида устройств и средств информации на объекте: визуальные, акустические, тактильные средства.
- Система средств информации зон и помещений должна обеспечивать:
 - непрерывность информации (на всех путях движения МГН), своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения;
 - предусматривать возможность получения информации как о предоставляемых услугах (перечне и порядке предоставления), так и о размещении и назначении функциональных элементов на объекте, о расположении путей эвакуации, в том числе предупреждать об опасности в экстремальных ситуациях.
- Знаки и символы должны быть идентичными в пределах здания, комплекса сооружений, района расположения объектов; они должны соответствовать нормативным документам по стандартизации.

Этика общения с инвалидами

Этика – учение о морали, нравственности. Впервые употребил Аристотель (384–322 до н. э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные нравственные поступки.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть».

Составной частью этики является **профессиональная этика** – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере

Философия социальной защиты

(схема разработана А. Г. Галкиным, О. Р. Ильясовым, Л. А. Рыковой)



ДЕКЛАРАЦИЯ НЕЗАВИСИМОСТИ ИНВАЛИДА

- 1. Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.**
- 2. Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.**
- 3. Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.**
- 4. Не старайтесь изменить меня. У вас нет на это права.**
- 5. Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.**
- 6. Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.**
- 7. Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение, предубежденное отношение к ним.**

ДЕКЛАРАЦИЯ НЕЗАВИСИМОСТИ ИНВАЛИДА

- 8. Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество.**
- 9. Помогите мне познать то, что я хочу.**
- 10. Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.**
- 11. Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.**
- 12. Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет вам удовольствие.**
- 13. Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.**
- 14. Узнайте меня получше. Мы можем стать друзьями.**
- 15. Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.**
- 16. Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте, поддерживайте и действуйте.**

Составляющие коммуникативной эффективности в работе с инвалидами

- Избегание конфликтных ситуаций.**
- Внимательное слушание инвалида, позволяющее услышать его.**
- Регулирование собственных эмоций, возникающих в процессе взаимодействия.**
- Обеспечение высокой культуры и этики взаимоотношений.**
- Цивилизованное противостояние манипулированию.**

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

- **Не облокачивайтесь и не толкайте инвалидную коляску (она – неприкосновенное пространство человека, способ свободного передвижения).**
- **Нельзя катить коляску без согласия инвалида.**
- **Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.**
- **Если вам разрешили передвигать коляску, 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.**
- **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.**

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими

- **Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте 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 притоках, трубах и т. п. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние.**
- **Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.**
- **Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.**
- **Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.**
- **Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.**
- **Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.**

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте 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 вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Вполне нормально 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.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха

- **Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками. 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.**
- **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.**

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха

- 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 быть барьерами.
- Очень часто люди с инвалидностью по слуху 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.
- *Жестовый язык, является официальным языком Российской Федерации, что отражено в ст. 14 ФЗ РФ № 181 «О социальной защите инвалидов в РФ». Существует система субтитрования или сурдоперевода телевизионных программ, кино и видеозаписей.*

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, особенности умственного

развития

- **Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.**
- **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.**
- **Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же 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.**
- **Обращайтесь непосредственно к человеку.**
- **Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны.**

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими особенности психического развития

Особенности психического развития – не то же самое, что проблемы 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.**

Правила 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.**

Ситуационная помощь инвалидам на транспорте

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая человеку с инвалидностью в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами. Такую помощь обязаны оказывать работники транспорта.

- Человек, передвигающийся в кресле-коляске, *нуждается в помощи персонала при преодолении физических барьеров.***
- Человек с инвалидностью по зрению ограничен в ориентации, *нуждается в помощи (сопровождение) персонала при преодолении физических и информационных барьеров.***
- Человек, ограниченный в самообслуживании (без рук либо не действует руками), *нуждается в помощи персонала в самообслуживании и других действиях руками вне дома.***
- Человек с инвалидностью по слуху и по зрению (слепоглухой), значительно ограничен в ориентации, *нуждается в сопровождении лицом, осуществляющим помощь, услугах тифлосурдопереводчика.***
- Человек с инвалидностью по слуху *нуждается в помощи***

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

Нормативная база

Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 6 ноября 2015 года 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».

Распоряжение ОАО "РЖД" от 10.04.2018 N 721/р "Об утверждении Корпоративного порядка обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов объектов пассажирской инфраструктуры, пассажирских поездов и предоставляемых услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом».

Корпоративный стандарт транспортного обслуживания *СТО РЖД 03.001-2014 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров»* (от 23 декабря 2014 г. №3102р).

Правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте (Распоряжение ОАО

«Центр содействия мобильности ОАО «РЖД»»

По телефонным каналам связи (8-800-510-11-11) в круглосуточном режиме, без выходных дней, центр обеспечивает маломобильным пассажирам предоставление информации об услугах на железнодорожном транспорте, а также прием заявок на оказание ситуационной помощи пассажирам и резервирование мест для инвалидов в поездах дальнего следования.

На сайте ОАО «РЖД» установлена версия для слабовидящих.

По заявке пассажира вагон с местами для инвалидов, поданной через Центр содействия мобильности ОАО «РЖД», может быть включен в состав поезда. Заявки рекомендуется подавать до начала продажи билетов на поезда за 60 суток. Заявки, поданные после начала продажи билетов, также рассматриваются, однако в этом случае возможности принятия положительного решения существенно ограничены. Срок рассмотрения таких заявок - не более 5 рабочих дней в случае подачи до открытия продажи билетов и не более 10 рабочих дней в период продажи билетов.

Парк специализированных вагонов

В конструкции пассажирских вагонов реализованы следующие технические решения:

- увеличена ширина наружной двери;**
- вагоны оснащены подъёмниками для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках;**
- увеличена площадь тамбурной зоны;**
- ширина дверей из тамбура в коридор, в специализированное купе, в туалет;**
- имеется купе, специализированное для пассажиров, передвигающихся на креслах-колясках.**

Парк специализированных вагонов



Ситуационная помощь на железнодорожных вокзалах

Заявки на оказание ситуационной помощи на железнодорожных вокзалах принимаются Центром содействия мобильности ОАО «РЖД» по телефону за 3 суток, но не менее чем за 24 часа до момента оказания услуг.

С информацией о доступности вокзальных комплексов можно ознакомиться на сайте ОАО «РЖД» в разделе [Карта доступности вокзалов](#).

Содержание ситуационной помощи:

- организация встречи маломобильного пассажира на территории вокзального комплекса;
- сопровождение пассажира от/до транспортного средства по территории вокзального комплекса, его основным зонам (кассовые залы, залы ожидания, камеры хранения, медпункты и иные санитарно-бытовые помещения и помещения обслуживания; пассажирские платформы);
- оказание помощи при получении предоставляемых на вокзале услуг (оформление проездных документов, пользование камерой хранения и т. д.);
- предоставление места на вокзале для временного пребывания пассажира на период ожидания транспортного средства;

Оформление билетов для проезда на местах для инвалидов в поездах дальнего следования

Оформление проездных документов (билетов) на места для инвалидов в поездах дальнего следования для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, осуществляется в соответствии с *«Технологией резервирования мест и организации перевозки пассажиров на местах для инвалидов в поездах дальнего следования»*, утвержденной Распоряжением ОАО «РЖД» от 11 марта 2014 г. № 622р.

С момента открытия продаж билетов возможно оформление электронного билета и билета в кассе.

Оформление билетов на места для инвалидов в поездах дальнего следования в билетной кассе производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также:

- удостоверения инвалида;
- справки ВТЭК;
- справки медико-социальной экспертизы (МСЭ);
- индивидуальной программы реабилитации и абилитации (ИПРА);
- документа лечебного учреждения.

Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров

- Подъемное устройство для посадки/высадки маломобильного пассажира, передвигающегося на инвалидной коляске, в исправном состоянии. Защитные жалюзи подъемного устройства не имеют механических повреждений. Рукоятки ручного привода в наличии.
- Проводник вагона обучен правилам эксплуатации подъемного устройства для посадки/высадки маломобильного пассажира, передвигающегося на инвалидной коляске.
- В зоне мест размещения маломобильных пассажиров, на двери туалета для инвалидов или рядом с дверью размещены тактильные пиктограммы для слепых и слабовидящих лиц в наличии.
- Светодиодное информационное табло в купе для инвалида в исправном состоянии, обеспечивает отображение достоверной информации о занятости туалетной кабины, температуре внутри вагона и текущем времени.
- Механизм трансформации спального места исправен.
- Спальное место застилается проводником вагона.
- Ремень для фиксации инвалидной коляски в наличии.
- В туалете для инвалида установлен дополнительный поручень.
- Купе и туалет оборудованы кнопкой вызова проводника вагона.
- Проводник вагона во время повторной проверки проездного документа (билета) демонстрирует маломобильному пассажиру и его сопровождающему специализированное оборудование в купе и туалете.

Организация контроля над перевозкой маломобильных пассажиров

Ответственные работники на вокзалах (станциях) совместно с работниками поездных бригад контролируют посадку инвалидов, использующих кресла-коляски.

Ответственные работники вокзала (станции) отправления пассажира ведут специальные книги регистрации поездок инвалидов, использующих кресла-коляски, в которых указываются следующие данные: фамилия, имя, отчество, маршрут следования, даты отправления и прибытия, № поезда и вагона, наименование документа, подтверждающего право проезда на местах для инвалидов в поездах дальнего следования.

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

Услуги, предоставляемые обслуживающей компанией аэропорта без взимания дополнительной оплаты

- 1. Сопровождение и помощь в регистрации и оформлении багажа.**
- 2. Сопровождение и помощь при прохождении пограничного, таможенного и прочих видов контроля, а также при прохождении предполетного досмотра.**
- 3. Сопровождение и помощь при посадке на борт воздушного судна, в том числе при необходимости с использованием амбулифтов для пассажиров, не способных передвигаться самостоятельно.**
- 4. Посадка на пассажирское место на борту воздушного судна в приоритетном порядке.**
- 5. Высадка пассажиров из воздушного судна с использованием кресел-колясок и (или) амбулифтов, осуществляемая после выхода иных пассажиров, включая сопровождение и помощь в перемещении предметов, находящихся при пассажирах на борту воздушного судна.**
- 6. Персональная встреча пассажиров сотрудниками обслуживающей организации в аэропорту прибытия.**
- 7. Сопровождение и помощь в перемещении пассажиров в здании аэровокзала.**
- 8. Оказание помощи при получении багажа.**

Бронирование и покупка авиабилета

При бронировании и оформлении перевозки пассажир обязан сообщить:

- об имеющихся у него ограничениях жизнедеятельности;
- о наличии/отсутствии сопровождающего лица, собаки-проводника;
- о количестве, размере, весе и иных характеристиках индивидуальных средств передвижения (включая наличие и технические характеристики аккумулятора кресла-коляски или концентратора кислорода), перевозимых на борту воздушного судна.

При бронировании указывается необходимость услуги сопровождения в аэропорту. Если при сопровождении в аэропорту требуется кресло-коляска, это указывается при заказе услуги. Для комфорта пассажир может забронировать и оформить одно или несколько дополнительных мест, воспользовавшись услугой «дополнительное место» (EXST). Услуга платная.

Дополнительно к норме бесплатного провоза багажа пассажиру предоставляется возможность перевезти:

- кресло-коляску и еще одно средство передвижения, такое как кресло-коляска специального назначения, если оно используется пассажиром (*перевозятся в багажном отсеке*);
- костыли, складные ходунки, трость (*перевозятся в салоне*);
- кислородное оборудование: кислородный баллон, концентратор кислорода (*перевозятся в салоне*)

Требования к наличию сопровождающего лица

Наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полёте, обязательно при перевозке:

- больного на носилках;**
- тяжелобольного пассажира, которому во время полёта требуется медицинская помощь;**
- пассажира с инвалидностью по зрению и слуху одновременно;**
- пассажира на кресле-коляске, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чьё состояние требует особого внимания при обслуживании;**
- ребёнка-инвалида в возрасте до 12-ти лет.**

Перевозка пассажира, признанного судом недееспособным, с нарушением умственного развития/расстройством интеллекта, имеющего сложности в ориентации в пространстве, контроле своего поведения, понимании инструкций и рекомендаций членов экипажа и нуждающегося в постоянном надзоре и уходе, осуществляется в сопровождении совершеннолетнего пассажира, способного обеспечить безопасность недееспособного пассажира и безопасность окружающих.

Регистрация на рейс и посадка в самолет

Пассажиры, нуждающиеся в медицинской помощи, а также пассажиры, которых сопровождает медицинский персонал, больные на носилках могут пройти регистрацию через врачебный здравпункт аэропорта.

При регистрации на рейс пассажиру предоставляется место в соответствии с его пожеланиями, свободное на момент обращения и с учётом требований безопасности (не предоставляются места у аварийных выходов).

Сопровождающий, обеспечивающий уход за пассажиром в полёте, регистрируется совместно с пассажиром, которого он сопровождает. Сопровождающему предоставляется соседнее с пассажиром-инвалидом место.

Посадка на борт пассажиров с ограничениями жизнедеятельности осуществляется до начала общей посадки пассажиров.

Обслуживание на борту воздушного судна

Бортпроводники оказывают помощь в размещении в салоне инвалида. Костыли, трость, складные ходунки размещаются в салоне в непосредственной близости от места пассажира.

Собака-поводырь размещается в зоне пассажирского места пассажира, которого сопровождает. Животное не может находиться на сиденье пассажирского кресла, в зоне пассажирского места других пассажиров, у аварийных выходов, перекрывать пути эвакуации, не должно мешать выполнению стандартных процедур обслуживания.

Для пассажиров с нарушениями зрения или слуха бортпроводники проводят индивидуальный инструктаж, пассажирам с инвалидностью по зрению информация по безопасности полета и информация об услугах на борту предоставляется шрифтом Брайля.

Бортовое кресло-коляска для перемещения по салону пассажира, не способного передвигаться самостоятельно, предоставляется сопровождающему лицу.

Высадка пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности производится сразу после выхода других пассажиров. Кресло-коляска выдается в зоне выдачи багажа.

Пассажирам на механическом кресле-коляске, заказавшим при регистрации на рейс специальную услугу Delivery at Aircraft, кресло-коляска выдается непосредственно после выхода из салона воздушного судна. Помощь в пересадке пассажира на собственное кресло-коляску, получении багажа и приведении кресла-коляски в рабочее положение осуществляет работник обслуживающей компании аэропорта.

Контрольная деятельность.

Критерии качества объектов и услуг для нужд

маломобильных пассажиров

По степени значимости эти критерии имеют следующий порядок приоритетов:

- доступность;
- безопасность;
- информативность;
- комфортность (удобство).

Критерий *доступности* содержит требования:

- беспрепятственного движения по коммуникационным путям, помещениям и пространствам;
- достижения места целевого назначения или обслуживания и пользования предоставленными возможностями;
- возможности воспользоваться местами отдыха, ожидания и сопутствующего обслуживания.

Под **безопасностью** понимается создание условий посещения места обслуживания или труда без риска быть травмированным каким-либо образом или причинить вред своему имуществу, а также нанести вред другим людям, зданию или оборудованию.

Основные требования критерия безопасности:

- возможность избежать травм, ранений, увечий, излишней усталости и т. п. из-за свойств архитектурной среды зданий (в т.ч. используемых отделочных материалов);
- возможность своевременного опознавания и реагирования на места и зоны риска;
- отсутствие плохо воспринимаемых мест пересечения путей движения;
- предупреждение потребителей о зонах, представляющих потенциальную опасность;
- пожарная безопасность.

Информативность обеспечивает разностороннюю возможность своевременного получения, осознания информации и соответствующего реагирования на нее.

Требования критерия информативности включают в себя:

- использование средств информирования, соответствующих особенностям различных групп потребителей;
- своевременное распознавание ориентиров в архитектурной среде общественных зданий;
- точную идентификацию своего места нахождения и мест, являющихся целью посещения;
- возможность эффективной ориентации как в светлое, так и в темное время суток;
- возможность иметь непрерывную информационную поддержку на всем пути следования по зданию.

Размещение и характер исполнения элементов информационного обеспечения должны учитывать:

- расстояние, с которого сообщение может быть эффективно воспринято;
- углы поля наблюдения, удобные для восприятия зрительной информации;
- ясное начертание и контрастность, а при необходимости – рельефность изображения;
- соответствие применяемых символов или пластических приемов общепринятому значению;
- исключение помех восприятию информационных средств (бликование указателей, слепящее освещение, совмещение зон действия различных акустических источников, акустическая тень).

Уровень **комфортности** архитектурной среды в проекте оценивается как с физической, так и с психологической позиций.

Критерий комфортности (удобства) содержит следующие основные требования:

- создание условий для минимальных затрат и усилий маломобильных групп населения на удовлетворение своих нужд;
- обеспечение своевременной возможности отдыха, ожидания и дополнительного обслуживания, обеспечение условий для компенсации усилий, затраченных на движение и получение услуги;
- сокращение времени и усилий на получение необходимой информации.

Нижним пределом комфортности (удобства) следует считать уровень условий, при которых получение или предоставление необходимой информации не может быть признано дискомфортным (неудобным).

Повышение комфортности рекомендуется осуществлять путем сокращения необходимого пути и времени для получения на одном месте нескольких услуг, увеличения числа мест отдыха, получения заблаговременно нужной информации, применения необходимого и эргономичного оборудования и др.

Спасибо за внимание!

Практическая работа

(выполняется в группах)

1. Создать систему доступности железнодорожного транспортного узла (вокзалы отправления и прибытия) и транспортного средства (вагон) для инвалидов:

- К - передвигающиеся на креслах-колясках;**
- С - с нарушениями зрения;**
- Г - с нарушениями слуха.**

2. Ролевая игра «Поездка инвалида»

Часть 1. Полет инвалида.

Часть 2. Поездка инвалида по железной дороге.

Часть 1. «Перелет инвалида»

Задача игры: обеспечить перелет инвалида:

- передвигающегося на кресле-коляске;
- с нарушениями зрения (слепого);
- с нарушениями слуха (глухого)

по маршруту «Аэропорт М. – аэропорт А»

Роли

- сотрудники аэропорта М;
- бортпроводник;
- сотрудники аэропорта А;
- сопровождающее инвалида лицо;
- инвалид.

По желанию участников игры в нее могут быть введены игроки с дополнительными ролями.

Обязательные действия

- 1. Приобретение билетов на самолет.**
- 2. Прибытие в аэропорт, сопровождение и помощь в регистрации и оформлении багажа.**
- 3. Сопровождение и помощь при прохождении пограничного контроля, предполетного досмотра.**
- 4. Посадка на борт воздушного судна.**
- 5. Полет.**
- 6. Высадка из воздушного судна, персональная встреча в аэропорту прибытия.**
- 7. Сопровождение в здании аэровокзала прилета, помощь при получении багажа.**

Часть 2. «Поездка инвалида по железной дороге»

Задача игры: доставить инвалида: - передвигающегося на кресле-коляске;
- с нарушениями зрения (слепого);
- с нарушениями слуха (глухого)

по железной дороге от вокзала станции А до остановочного пункта Д пригородного поезда с пересадками на вокзале станции В с поезда дальнего следования на пригородный электропоезд и на станции С с пригородного электропоезда на пригородный поезд до остановочного пункта Д.

Роли:

- проектировщик вокзала станции А;
- проектировщик станции В;
- проектировщик станции С и остановочного пункта Д;
- проектировщик вагона, предназначенного для перевозки инвалида поезда дальнего следования;
- проектировщик пригородного электропоезда (пригородного поезда) и машинист пригородного электропоезда (пригородного поезда);
- проводник вагона поезда дальнего следования, в котором едет инвалид;
- сотрудник Центра содействия мобильности и билетный кассир;
- инвалид.

По желанию участников игры в нее могут быть введены игроки с

Обязательные действия

- 1. Заказ места в специализированном вагоне (при необходимости) Приобретение билетов (минимум один из них – в кассе).**
- 2. Прибытие на вокзал станции А. Перемещение внутри вокзала станции А до платформы. Ожидание поезда на вокзале станции А.**
- 3. Посадка на поезд на вокзале станции А. Поездка в поезде дальнего следования.**
- 4. Прибытие на станцию Б, высадка из поезда. Перемещение внутри станции Б до платформы электропоездов. Ожидание пригородного электропоезда на вокзале станции Б.**
- 5. Поездка в пригородном электропоезде до станции С.**
- 6. Прибытие на станцию С, высадка из электропоезда. Перемещение внутри станции С до платформы пригородных поездов по наземному переходу. Ожидание поезда на платформе.**
- 7. Поездка в пригородном поезде до остановочного пункта Д. Высадка из поезда.**