

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/vkr/27575>

Тип работы: ВКР (Выпускная квалификационная работа)

Предмет: Менеджмент социально-культурной сферы

Введение 3

Глава 1 Теоретические обоснования программы «Доступная среда» в аэропортах 6

1.1 Законодательные и нормативные документы Российской Федерации, обеспечивающие и регламентирующие создание доступной среды 6

1.2 Категория граждан, для которых осуществляется программа «Доступная среда» 12

1.3 Государственная программа «Доступная среда» 14

1.4 Техническое оснащение и новые технологии в реализации программы «Доступная среда» в аэропортах 21

1.5 Зарубежный опыт реализации программы «Доступная среда» в аэропортах 23

Глава 2 Особенности реализации программы «Безбарьерная среда» на воздушном судне на примере авиакомпании «Россия» 28

2.1 Техническое оснащение аэропорта «Домодедово» в рамках программы «Безбарьерная среда» 28

2.2 Техническое оснащение самолетов авиакомпании «Россия» для осуществления перевозки пассажиров с ограниченными возможностями 32

2.3 Разработка мероприятий, проводимых для отлаженной работы сотрудников авиакомпании «Россия» (для осуществления перевозки пассажиров с ограниченными возможностями) в рамках программы «Безбарьерная среда» 42

Выводы и заключение 48

Список использованных источников 51

Приложение 1.....52

Введение

Термин безбарьерная среда в большинстве случаев употребляется при упоминании о людях с ограниченными физическими возможностями использующих инвалидные коляски. Безбарьерная среда подразумевает наличие пандусов и тротуаров с хорошим ровным покрытием, достаточно широких дверей и других элементов внешней среды, облегчающих передвижение маломобильных групп населения.

Но инвалиды-колясочники - это только часть населения, которому наличие безбарьерной среды позволит свободно передвигаться по городу и посещать магазины, учреждения, заведения и другие объекты. Ведь к маломобильным группам населения, кроме лиц с ограниченными физическими возможностями, согласно законодательству, также относятся: временно нетрудоспособные, пешеходы с детскими колясками, беременные женщины и т.п. К этой же категории относятся люди преклонного возраста и дети, мобильность и координация движения которых ограничены вследствие возрастных особенностей. Для всех их наличие безбарьерной среды является фактором, существенно влияющим на качество жизни. Согласно мировым статистическим данным в любой момент пользователями элементов безбарьерной среды является от четверти до трети населения. А если проследить более пристально, то каждый человек в разные периоды своей жизни использует эти элементы, если конечно они созданы, ведь они существенно улучшают качество жизни.

Актуальность темы исследования. Наша страна, к глубокому сожалению, остаётся довольно равнодушной к жизни людей с ограниченными возможностями. И хотя по сравнению с советскими годами и жёсткими 90-ми ситуация несколько улучшилась, в целом - забота об инвалидах в сфере государственных и частных услуг чаще бывает скорее исключением, чем правилом.

Обязанности по обеспечению доступности зданий и сооружений для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения возлагаются на предприятия, учреждения и организации, осуществляющие транспортное обслуживание населения, которые обеспечивают оборудование аэропортов специальными приспособлениями, позволяющими инвалидам беспрепятственно пользоваться услугами этих предприятий, учреждений и организаций.

Вопрос создания доступной среды для маломобильных граждан становится все более актуальным в современном обществе, поэтому каждый аэропорт стремится к комфортному путешествию всех пассажиров, независимо от возраста и физических ограничений.

Практическая значимость темы состоит в том, что разработанные мероприятия, проводимые для отлаженной работы сотрудников аэропорта в рамках программы «Безбарьерная среда» могут применяться на практике.

Цель исследования - анализ реализации программы "Безбарьерная среда" в аэропорте.

Задачи исследования:

- 1) изучить теоретические обоснования программы «Безбарьерная среда» в аэропортах;
- 2) рассмотреть зарубежный опыт реализации программы "Безбарьерная среда" в аэропортах;
- 3) рассмотреть особенности реализации программы «Безбарьерная среда» на воздушном судне на примере аэропорта «Домодедово»;
- 4) разработать мероприятия, проводимые для отлаженной работы сотрудников аэропорта «Домодедово» в рамках программы «Безбарьерная среда».

Объект исследования - аэропорт «Домодедово».

Предмет исследования - реализация программы «Безбарьерная среда» в аэропортах.

Работа по структуре состоит из введения, двух глав, заключения и библиографического списка.

Глава 1 Теоретические обоснования программы «Доступная среда» в аэропортах

1.1 Законодательные и нормативные документы Российской Федерации, обеспечивающие и регламентирующие создание доступной среды

Рассмотрим законодательные и нормативные документы Российской Федерации, обеспечивающие и регламентирующие создание доступной среды для инвалидов.

«Конституция Российской Федерации» от 12.12.1993. Статья 27 закрепляет право человека на свободу передвижения.

Федеральный закон от 24.11.1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 21.06.2010 № 1047-р «Перечень национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» :

П. 76. СНиП 35-01-2001 "Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения". Разделы 3 (пункты 3.1 - 3.37, 3.39, 3.52 - 3.72), 4 (пункты 4.1 - 4.10, 4.12 - 4.21, 4.23 - 4.32).

Права лиц с ОЖД на перевозку воздушным транспортом определяются как международным, так и национальным законодательством, а также отдельными нормативными актами, которыми обеспечивается реализация государственной политики РФ в сфере социальной защиты населения. В 2006 г. Резолюцией ООН 61/106 была принята «Конвенция о правах инвалидов», обязавшая государства-участники устранить препятствия и барьеры, мешающие доступности дорог и транспорта. Российская Федерация ратифицировала Конвенцию в 2012 г. принятием Федерального закона № 46-ФЗ «О ратификации конвенции о правах инвалидов».

Регулирование процесса изменений законодательных актов РФ в связи с ратификацией Конвенции определяется ФЗ № 419 от 01.12.2014, направленным на создание взаимоувязанной системы полномочий, функций органов государственной власти и порядка содействия инвалидам в реализации установленных общегражданских прав. В соответствии с ним были внесены новые требования в:

- Федеральный закон РФ от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 01.06.2017) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», определяющий необходимость создания условий для беспрепятственного пользования железнодорожным, воздушным, водным транспортом, автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в городском, пригородном, междугородном сообщении, оказания работниками организаций помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;
- Федеральный закон РФ «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ (в ред. от 17.04.2017), обеспечивающий

создание механизма доступности услуг связи, в том числе на транспортных средствах и объектах транспортной инфраструктуры. Наряду с этим в целях обеспечения доступности для инвалидов с нарушением слуха предусматривается использование системы вызова экстренных оперативных служб, устанавливающей возможность вызова экстренной оперативной службы инвалидами путем отправки короткого текстового сообщения;

- Федеральный закон РФ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 № 184-ФЗ (в ред. от 05.04.2016), устанавливающий порядок введения специальных требований к перевозке, обеспечивающих защиту инвалидов; - Федеральный закон РФ от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений (в ред. от 02.07.2013), обуславливающий выполнение требований к доступности для инвалидов зданий и сооружений, оборудованию объектов транспортной инфраструктуры специальными приспособлениями для беспрепятственного передвижения и пользования предоставляемыми услугами, обеспечению возможности эвакуации людей с ограниченными возможностями передвижения в безопасную зону;

- Федеральный закон РФ от 30.12.2001 № 195-ФЗ «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» (в ред. от 07.06.2017), предусматривающий введение системы штрафов за уклонение от исполнения требований доступности для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур; отказ от постановки на производство и производства транспортных средств общего пользования, приспособленных для использования инвалидами; нарушение руководителем или должностным лицом требований законодательства к организации транспортного обслуживания населения без создания условий доступности для инвалидов;

- Федеральный закон РФ от 19.03.1997 № 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации» (в ред. от 06.07.2016), включивший специальную статью, регулирующую особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ОЖД (Статья 106.1) и др.

Ответственность за реализацию этих и других федеральных нормативных актов несут федеральные органы исполнительной власти, органы власти субъектов РФ, органы местного самоуправления, а также подведомственные им организации и предприятия.

Постановлением Правительства РФ от 17 июня 2015 г. № 599 им было поручено «включиться в план мероприятий («дорожную карту») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг, предусматривающий сроки их реализации и ответственных исполнителей».

Согласно Постановлению Правительства РФ от 1 декабря 2015 г. № 1297, которым продлено действие государственной программы РФ «Доступная среда» до 2020 г., транспорт определен как приоритетная сфера жизнедеятельности для обеспечения доступности лиц с ОЖД, при этом Минтранс России является одним из основных исполнителей работ по обеспечению условий доступности объектов и услуг в пределах своей компетенции.

Приказом Минтранса России от 28 июня 2007 г. № 82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (в ред. 24.11.2016 г.) определяются требования к организации перевозки отдельных категорий пассажиров. Ими предписываются такие правила как перевозка инвалидов в ВС в сопровождении или без сопровождения лица, оказывающего ему помощь в полете, в сопровождении собаки-проводника, предоставление кресел-колясок и иных вспомогательных устройств передвижения, используемых пассажиром из числа лиц с ОЖД, количественные, габаритные и весовые ограничения и допуски на перевозку багажа. 8 Приказом Минтранса России от 15 февраля 2016 г. № 24 установлен порядок осуществления внутренних и международных воздушных перевозок пассажиров с ОЖД регулярными и чартерными рейсами. Предусмотрено обеспечение прав лиц с ОЖД на:

- беспрепятственное обращение в пункты продажи билетов на авиарейсы по телефону или электронной почте с целью бронирования пассажирского места;

- предоставление пассажирских мест на борту ВС с учетом соблюдения требований безопасности полетов;

- получение услуги в аэропортах и на борту ВС по запросу о таких потребностях;

- предоставление информации об услугах, оказываемых перевозчиком на борту ВС, процедурах осуществления воздушной перевозки и выдачи индивидуальных средств передвижения, используемых пассажирами;

- совместное размещение на борту ВС следующих вместе с ними сопровождающих лиц.

ГОСТ Р 53059-2014 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам». Стандарт определяет транспортные услуги как социально-бытовые, которые должны быть оказаны в полном объеме лицам с ОЖД. Они включают предоставление транспорта для поездок к местам лечения, обучения, участия

в культурно-досуговых мероприятиях, если по состоянию здоровья лицам с ОЖД противопоказано пользоваться общественным транспортом, а также требования к специальному оборудованию транспортных средств, необходимого для их перевозки. 9

Строительные нормы, обеспечивающие доступность объектов транспортной инфраструктуры для инвалидов, определены Градостроительным Кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 190-ФЗ (в ред. от 18.06.2017), который содержит перечень архитектурно-планировочных и строительных норм по обеспечению доступа лиц с ОЖД, в том числе к объектам транспорта.

Кроме того, требования к созданию доступной среды на объектах транспортной инфраструктуры содержатся в строительных нормах и правилах:

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

- СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». В данном Своде правил содержатся требования к оборудованию помещений зданий вокзалов разных видов пассажирского транспорта (железнодорожного, автомобильного, воздушного, речного и морского), переходов, платформ и других сооружений, предназначенных для обслуживания лиц с ОЖД.

Особое значение для авиапредприятий имеют нормативно-правовые документы международных организаций, устанавливающие требования к перевозке лиц с ОЖД. Присоединение России к Конвенции ООН о правах инвалидов означает обязательность их применения не только международными, но и внутренними перевозчиками.

Ратификация РФ в 2017 г. Монреальской Конвенции для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок от 28 мая 1999 г. (№ 52-ФЗ от 03.04.2017 г.) определяет роль и значение использования в современной российской практике международного транспортного права, расширяющие права пассажиров, в том числе с ОЖД.

Внимание ИКАО к проблеме реализации мер по упрощению перевозки пассажиров, нуждающихся в особой помощи, нашло свое отражение еще в шестом издании Приложения 9 (1969 г.), включающем пункт с рекомендацией о том, чтобы пассажирам с ОЖД, разрешалось осуществлять непосредственную пересадку с одного ВС на другое в тех случаях, когда этого требовали предельные сроки посадки на стыковочные рейсы или иные обстоятельства. Цель заключалась в устранении необходимости пассажирам покрывать большие и необоснованные расстояния в аэровокзалах, что является чрезвычайно большой нагрузкой на лиц с ОЖД.

В 1999 г. ИКАО подготовлен Циркуляр 274 «Доступ инвалидов к воздушному транспорту». Документ содержит инструктивный материал о применении Стандартов и Рекомендуемой практики, касающихся лиц с ОЖД. Приложение 9 к Конвенции международной гражданской авиации «Упрощение формальностей», изданное ИКАО в 2016 г., включает рекомендации по оказанию лицам с ОЖД особой помощи, гарантирующей обслуживание с момента прибытия в аэропорт отправления до момента выхода из аэропорта назначения.

Государствам следует принимать необходимые меры совместно с эксплуатантами ВС, аэропортов и агентств по наземному обслуживанию по установлению единообразных стандартов доступности транспортных услуг для лиц с ОЖД. Следует также развивать сотрудничество в области создания и координации программ подготовки квалифицированного персонала для оказания помощи лицам с ОЖД. ИКАО призывает повысить роль государства в оказании содействия нуждающимся в особом внимании лицам с ОЖД, пользующимся воздушным транспортом. Ведущие российские авиационные компании следуют требованиям ИКАО. Так, «Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО «Аэрофлот», утвержденные Приказом от 12.10.2016 № 352 (с изменениями от 31.01.2017), составлены в соответствии с документами ИКАО и регулируют порядок перевозки пассажиров, лишенных слуха/зрения, с ограниченной подвижностью на кресле-коляске, провоз и размещение специальных вспомогательных средств и оборудования инвалидов.

Практический интерес представляет зарубежный опыт в области оказания услуг лицам с ОЖД, прежде всего европейский. В ЕС в 2006 г. был разработан Регламент № 1107/2006 о правах лиц с ОЖД в условиях передвижения воздушным транспортом – REGULATION (EC) No 1107/2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air. В 2012 г. Европейской Комиссией была представлена окончательная редакция данного документа, разъясняющего характер ограничений мобильности лиц с ОЖД, случаи и виды оказания им ситуационной помощи и др.

1.2 Категория граждан, для которых осуществляется программа «Доступная среда»

Безбарьерная или доступная среда позволяет всем людям, включая людей с инвалидностью, пользоваться окружающим пространством независимо от чьей-либо помощи, это возможность для людей с инвалидностью участвовать в общественной, производственной, культурной

1. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации: офиц. Текст. – М.: Маркетинг, 2011.
2. Закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» [от 24.11.1995 N 181 – ФЗ (ред. от 30.11.2011)].
3. Приказ Федерального агентства воздушного транспорта от 12.12.2017 №1011-П (об организации Федерального статистического наблюдения за доступностью для инвалидов объектов и услуг на воздушном транспорте).
4. Приказ Федеральной службы государственной статистики от 3 февраля 2017 года №72 (Об утверждении статистического инструментария для организации Федеральным агентством воздушного транспорта Федерального статистического наблюдения за доступностью для инвалидов объектов и услуг на воздушном транспорте).
5. Программа государственная Доступная среда на 2011-2015 годы
6. Аналитический вестник Совета Федерации 2012 №04 (447) Партнерство государства и гражданского общества в обеспечении доступной среды жизнедеятельности для инвалидов. - Москва, Январь, 2012. - 81 с.
7. Антипьева Н.В. «Социальная защита инвалидов в РФ» - М.: ЮНИТИ, 2010.
8. Астапов В.М. Полноценная жизнь инвалида. – М.: Инфра-М, 2010. 6. Буткина Г.А. Некоторые вопросы затруднения социально-психологической адаптации взрослых слепых // Дефектология. 2009.
9. Быков Д.А. Дети с ограниченными возможностями и общество//Дополнительное образование, 2001.
10. Васин С.А., Сороко Е.Л. Богоявлинский Д.Д. Социальный портрет инвалидности и социальная ущемленность инвалидов. Независимый институт социальной политики.
11. Гришина Л.П. Актуальные вопросы инвалидности в Российской Федерации. – М.: Академия, 2010
12. Гончарова Л. Помощь инвалидам – комплексная//Л. Гончарова//Социальное очеспление. – 2003. - № 12.
13. Добровольская Т.А., Шабалина Н.Б., Демидов Н.А. Социальные проблемы инвалидности // Социологические исследования.
14. Жить как все. О правах и льготах для инвалидов / под ред. С.И. Реутова. – Пермь: РИЦ «Здравствуй» 2002.
15. Кузнецова В.А. О практике и перспективах социальной помощи престарелым и инвалидам//Социальная работа. – 1992.
16. Леонтьева Е.Г. Доступная среда глазами инвалида: Научно – популярное издание. Екатеринбург: Баско, 2001.
17. Новиков Н., Школьников В. Доступная среда для инвалидов. - М.: Перспектива, 2003. — 32 с.
18. Никонова А.А. Социологический анализ создания без барьерной среды для людей с инвалидностью (на примере категории слабовидящих и незрячих инвалидов). Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата социологических наук. Казань, Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Казанский государственный медицинский университет», 2015 г. – 23 с.
19. Смирнов С.Н. Региональные аспекты социальной политики/ С.Н. Смирнов. – М.: Гелиос, 2009.
20. Социальное обслуживание населения и социальная работа за рубежом. – М.: Мысль, 2009.
21. Стандартные Правила обеспечения равных возможностей для инвалидов, принятые Генеральной Ассамблеей ООН 20.12.93г.
22. Преодолевая барьеры инвалидности. – М.: Ии-тсоц. Работы, 2010.
23. ВЕРТИКАЛЬНЫЕ ИНВАЛИДНЫЕ ПОДЪЕМНИКИ. - <http://www.platform-master.ru/pages/invalidnyye-pod-yemniki>
24. Государственная помощь для малоподвижных граждан по программе «Доступная среда». - <http://posobie-help.ru/subsidii/lgoty-invalidam/dostupnaya-sreda.html>
25. Европа защитила права пассажиров с ограниченными возможностями. - <http://mgo-voi.ru/environment/849/>
26. Документы. - <http://dostsreda.ru/index.php/dokumenty>
27. Методические указания по созданию доступной среды. - https://aupam.ru/pages/sozial/met_ukaz_sozd_dostup_sr/oglavlenie.html
28. Нормативные документы по федеральной программе «Доступная Среда». - <https://tiflocentre.ru/dokumenty.php>

29. По миру без преград! - https://m.aeroflot.ru/ru-ru/before_and_after_fly/disabled
30. Создание безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов.- <http://progavrichenko.ru/socialnaya-zashhita/sozдание-bezbarernoj-sredy-zhiznedeyatelnosti-dlya-invalidov.html>
31. Услугами аэропорта «Домодедово» пользуются инвалиды. - <https://www.asi.org.ru/news/2012/03/06/uslugami-ae-roporta-domodedovo-pol-zuyutsya-invalidy/>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/vkr/27575>