



**attitude**  
is everything

**ACCESS**  
**STARTS**  
**ONLINE**

Доступная среда начинается в интернете

Как сделать вашу концертную  
площадку доступной для  
людей с инвалидностью



# Об организации Attitude is Everything

---

Attitude is Everything («Главное — отношение») — британская благотворительная организация, помогающая людям с инвалидностью. Мы поддерживаем британскую концертную индустрию с 2000 года. Мы работаем с сотнями «тайных посетителей» с разными видами инвалидности — в том числе, с нарушениями слуха, — которые дают обратную связь после посещения концертов и выездных мероприятий. Мы опираемся на их мнение для того, чтобы составлять инструкции по обеспечению доступной среды.

Мы сотрудничаем с сотнями площадок и фестивалей в Великобритании, помогая им стать доступнее для людей с разными ограничениями здоровья.

Мы помогаем концертным площадкам и фестивалям внедрить наш Устав передовых практик, помогая им стать максимально инклюзивными.

## О кампании «Доступная среда начинается в интернете»

---

Цель кампании «Доступная среда начинается в интернете» — помочь концертным площадкам и фестивалям предоставлять ясную и исчерпывающую информацию для потенциальных клиентов с нарушениями слуха или с другими ограничениями здоровья.

Мы запустили эту кампанию после того, как наше исследование «Отчет о доступности-2016» показало, что 52% фестивалей и концертных залов предоставляют свои клиентам недостаточно информации — или вообще не предоставляют никакой информации.

Прочитать «Отчет о доступности-2016» на английском языке можно по ссылке: [www.attitudeiseverything.org.uk/soar](http://www.attitudeiseverything.org.uk/soar)

Настоящее руководство призвано помочь организаторам фестивалей и выездных мероприятий предоставить качественную информацию клиентам с нарушениями слуха или с другими видами инвалидности.

### Где поместить информацию о доступности мероприятия

Мы рекомендуем размещать информацию на отдельной веб-странице, ссылку на которую можно легко найти на главной странице сайта вашего мероприятия.

# Что включить в информацию о доступности

## 1. Введение

- 1-2 строчки от лица концертной площадки, обращенные к клиентам с инвалидностью.

Текст введения — шанс сообщить этическую позицию вашей организации в отношении инклюзии.

## 2. Контактная информация

- Имя контактного лица и его должность, например «Сотрудник по обеспечению доступности»
- Электронная почта
- Телефон
- Почтовый адрес
- Примерное время ответа

Имеет смысл назначить ответственного за всю коммуникацию, связанную с доступностью вашего мероприятия. Так клиенты будут чувствовать себя спокойнее — к тому же, если обсуждается конкретный аспект доступа на мероприятие, клиенту удобнее постоянно общаться с одним и тем же человеком. Мы рекомендуем создать отдельную электронную почту `access@`, а не использовать общую почту `info@`. Если вы не можете опубликовать на сайте телефонный номер сотрудника, попросите клиентов оставить телефон для связи. Почтовый адрес может быть полезен для отправки документов, необходимых для бронирования средств доступа. Мы полагаем, что на вопросы, связанные с доступностью вашего мероприятия, стоит отвечать в течение пяти рабочих дней.

## 3. Ссылка на скачивание всей информации, связанной с доступом на мероприятие

- Предоставьте ссылку на скачиваемый текстовый документ

Это очень полезно, особенно для людей с нарушениями зрения, которые используют «экранный диктора» — программу, озвучивающую текст с экрана. Пользователи смогут просто скачать файл, а не переходить по ссылкам на сайте.

## 4. Описание места проведения мероприятия

- Сообщите, можно ли добраться до билетной кассы, туалетов и концертного зала на инвалидной коляске.
- Если на входе в здание или на входе в концертный зал есть лестница, сообщите, сколько в ней ступеней, ведет ли она вверх или вниз.
- Если вы используете временный пандус или альтернативный вход, расскажите, к кому нужно обратиться, чтобы ими воспользоваться.

Эта информация необходима для того, чтобы потенциальные клиенты приняли взвешенное решение о покупке билетов и смогли спланировать посещение вашего мероприятия — например, понять, смогут ли они использовать оборудование, обеспечивающее их подвижность. Этот текст поможет вам сократить количество прямых обращений от клиентов перед мероприятием.

## 5. Бронируемые средства доступа

- Бесплатные билеты для сопровождающих
  - Напишите, предоставляете ли вы бесплатные билеты для сопровождающих

Предоставление бесплатных билетов для сопровождающих / социальных работников — разумная мера, которая даст возможность людям с инвалидностью или хроническими заболеваниями посетить ваше мероприятие. Для бронирования бесплатных билетов сопровождающего вы можете запрашивать у клиентов подтверждающие документы, подтверждающие необходимость услуг сопровождающего на вашем мероприятии.

- Доступ к зрительским площадкам для посетителей с инвалидностью
  - Обозначьте расположение зрительских площадок
  - Расскажите, как до них добраться от входа в здание
  - Сообщите, какие стулья или кресла предусмотрены для сопровождающих и людей, не пользующихся инвалидными колясками
  - Сообщите расстояние до ближайшего туалета для людей с ограниченной подвижностью
  - Сообщите, как клиенты могут получить доступ на эту площадку

Мы рекомендуем пускать на инклюзивные зрительские площадки людей с инвалидностью, их сопровождающих и друзей, с которыми они пришли. Если это невозможно из-за ограниченных размеров зрительской зоны, рекомендуем внедрить систему аккредитации 1+1. Необходимо поставить одного из ваших сотрудников у входа в специальную зрительскую зону, чтобы в нее пускали только людей с инвалидностью и их сопровождающих — то есть, людей, которым действительно необходимы особые условия.

- Доступная парковка (если это применимо)
  - Сообщите, можно ли забронировать парковочные места для людей с инвалидностью рядом с концертной площадкой
  - Если парковочные места для людей с инвалидностью забронировать нельзя, сообщите об общественных парковках в разделе «Как добраться».

## 6. Как подать заявку на дополнительные услуги для людей с инвалидностью

- Опишите процедуру
- Опишите, какие документы требуются для бронирования услуг (если они требуются)

Необходимо создать общую процедуру подачи заявок на дополнительные услуги для людей с инвалидностью. Сообщите всем своим сотрудникам, в чем эта процедура состоит и какие услуги вы предлагаете.

## 7. Как добраться

- Предоставьте всю необходимую информацию о:
  - Парковке для людей с инвалидностью
  - Точке высадки из такси
  - Ближайших транспортных узлах или остановках общественного транспорта

Обозначьте расстояние до ближайшей доступной общественной парковки, а также предоставьте информацию о любых возможных ограничениях на использование парковочного удостоверения инвалида. Сообщите о самых доступных остановках общественного транспорта и ближайших точках, куда можно доехать на такси. Опишите, как добраться от них до входа в вашу организацию (с указанием расстояний).

## 8. По прибытии

- Режим работы
  - Предоставьте всю необходимую информацию о режиме работы вашей организации — открыта ли она днем, каков общий режим работы организации, открыта ли она только в случае проведения мероприятия и т.д.
- Прибытие
  - Расскажите, как клиенты смогут сориентироваться на месте — кто их встретит, к кому можно подойти в случае возникновения вопросов и т.д.
  - Сообщите, могут ли люди с инвалидностью приехать на мероприятие заранее — например, чтобы не попасть в плотную толпу
- Билеты и аккредитация
  - Опишите, как добраться от входа до билетных касс
  - Расскажите, какие документы клиентам нужно иметь при себе, чтобы получить билеты для людей с инвалидностью

Клиенты часто беспокоятся о том, что их ждет на вашей площадке — особенно, если им нужно получить аккредитацию для людей с инвалидностью. Если вы объясните всю процедуру заранее, они будут беспокоиться намного меньше и значительно реже будет обращаться к вам с вопросами.

## 9. Туалеты

- Расскажите, где расположены туалеты для людей с ограниченной подвижностью
- Расскажите, как добраться из зрительного зала до ближайшего оборудованного туалета

Мы рекомендуем размещать людей с инвалидностью на зрительских местах, откуда проще всего добраться до специально оборудованных туалетов. Необходимо проверить, что состояние сантехники соответствует всем требованиям к туалетам для людей с ограниченной подвижностью согласно строительным нормам и правилам.

## 10. Клиенты со специальными медицинскими потребностями

- Сообщите, что ваши посетители могут свободно проносить на мероприятие лекарства, пищу, напитки и медицинское оборудование, которые требуются им по состоянию здоровья
- Предложите посетителям связываться с вами по любым возникающим вопросам.
- Расскажите, какие медицинские услуги вы предлагаете и к кому обращаться в случае необходимости

Все сотрудники должны знать эти правила. Все площадки по закону должны обеспечить доступ для людей с медицинскими препаратами, необходимыми по состоянию здоровья. Важно, чтобы ваши сотрудники не задавали неуместных вопросов — например, охранник не должен спрашивать у человека с сахарным диабетом первого типа, зачем ему на спектакле напиток с глюкозой, или отказывать во входе человеку с автоинъектором, необходимым ему для борьбы с анафилактическим шоком.

## 11. Выступления, доступные для всех

- Опишите все предлагаемые услуги — системы улучшения звука (например, подключение к мобильным устройствам) / перевод на жестовый язык / субтитры / тифлокомментирование / концерт, адаптированный для людей с аутизмом
- Если такие услуги не предлагаются, сообщите об этом

Дополнительные услуги, делающие выступления доступными, позволят людям с нарушениями слуха и зрения получить максимум от вашего мероприятия.

## 12. Собаки-проводники

- Расскажите о политике организации и доступной инфраструктуре

Сообщите, что люди, которые пользуются помощью собак-проводников, могут приехать на ваши мероприятия вместе с животными.

## 13. Стробоскопическое освещение

- Расскажите о политике организации

Мы призываем всех организаторов ввести политику отказа от стробоскопического освещения, так как наличие стробоскопов (вне зависимости от наличия предупреждений) несет серьезный риск для людей, склонных к фотосенситивной эпилепсии. По меньшей мере, предупреждайте об использовании стробоскопов —заранее и на самой площадке.

## 14. Другая информация

- Любые другие услуги или удобства, которые могут быть актуальны — например, пониженная барная стойка для людей на инвалидных колясках.

# Что дальше

---

## Запланируйте совещание команды

- Запланируйте обсуждение доступности ваших мероприятий для разных категорий посетителей
- Назначьте ответственных за обновление веб-сайта, обслуживание клиентов и монтаж инклюзивного оборудования на площадке
- Используйте этот документ как план обсуждения

## Создайте отдельную страницу на сайте, посвященную информации о доступности вашего мероприятия

- Мы рекомендуем назвать эту страницу «Информация о доступе» и использовать подходящий значок, например, узнаваемый во всем мире символ инвалидной коляски: 
- Сделайте отдельную страницу, а не просто абзац в длинном списке часто задаваемых вопросов
- Заполните шаблон «Доступная среда начинается в интернете» (Access Start Online Template) и разместите его на сайте

Связывайтесь с организацией Attitude is Everything по электронной почте:

[info@attitudeiseverything.org.uk](mailto:info@attitudeiseverything.org.uk)

# ACCESS STARTS ONLINE



**Attitude is Everything**

Адрес: 54 Chalton Street, London, NW1 1HS

Вебсайт: [www.attitudeiseverything.org.uk](http://www.attitudeiseverything.org.uk)

 [@attitudetweets](https://twitter.com/attitudetweets)

 [/attitudeiseverything](https://www.facebook.com/attitudeiseverything)

 [@attitudeiseverythinghq](https://www.instagram.com/attitudeiseverythinghq)

Регистрационный номер компании: 6397532

Зарегистрирована как благотворительная  
организация под номером : 1121975

