



Руководство для сотрудника по работе с людьми с инвалидностью

WE CARE ABOUT FOOTBALL

Издание 2017 года



©Photo: DFL/Gettyimages/Alexander Scheuber



CAFE

CENTRE
FOR ACCESS
TO FOOTBALL
IN EUROPE



RESPECT

ПРЕДИСЛОВИЕ



Футбол – самый популярный вид спорта в мире, и очень важно, чтобы получать удовольствие от этой игры мог каждый, независимо от расы, цвета кожи, вероисповедания, сексуальной ориентации, пола или физических возможностей.

В мире сегодня насчитывается около миллиарда людей с инвалидностью – это крупнейшее меньшинство в обществе. Несмотря на развитие технологий и рост осведомленности, социальные барьеры все еще мешают многим из них во всей полноте проявить свою любовь к игре.

Мы в УЕФА делаем все, чтобы футбол был инклюзивным, гостеприимным и доступным для всех. С 2009 года мы тесно сотрудничаем с Центром доступа к футболу в Европе (SAFE) в работе над тем, чтобы у людей с инвалидностью была возможность занять справедливое место в мире футбола.

В 2011 году УЕФА и SAFE издали «Открыто для всех: практический справочник по доступности стадионов и удобствам в игровые дни». Помимо прочего, это пособие рекомендовало клубам нанять специального сотрудника для связей с болельщиками с инвалидностью. Затем УЕФА сделал следующий шаг и включил соответствующую статью в Правила по лицензированию клубов и финансовому «фэйр-плей». Эта статья, одобренная Исполнительным комитетом УЕФА в 2015 году, требует того, чтобы в клубе был сотрудник по работе с людьми с инвалидностью, который занимается вопросами инклюзивности и общедоступности инфраструктуры и услуг.

Чтобы ускорить внедрение этого критерия лицензирования, SAFE совместно с УЕФА издали «Руководство для сотрудника по работе с людьми с инвалидностью», которое станет ценным пособием для национальных ассоциаций, лиг и клубов. В этом справочнике рассказано о том, как найти подходящего сотрудника по работе с людьми с инвалидностью, о его главных обязанностях, а также о важности эффективной коммуникации и роста осведомленности о таких людях. Наши обязанности в сфере инклюзивности не ограничиваются игровыми днями, поэтому справочник содержит полезные сведения о том, как создавать рабочую обстановку в духе доступности.

Благодаря уникальной способности футбола менять жизни людей к лучшему, сотрудники по работе с людьми с инвалидностью играют невероятно важную роль. Целеустремленность УЕФА, SAFE и сотрудников по работе с людьми с инвалидностью по всей Европе подарит людям с инвалидностью такие же, как у всех, возможности радоваться футболу – в качестве зрителей, игроков, тренеров, администраторов, руководителей и лидеров.

Поддержите наше стремление сделать футбол полностью доступным для всех с помощью «Руководства для сотрудника по работе с людьми с инвалидностью» и в духе девиза «Футбол для всех, доступ для всех!»

Александр Чеферин,
Президент УЕФА

СОДЕРЖАНИЕ

Доступность и открытость	6
Почему доступность и открытость так важны	6
Центр доступа к футболу в Европе (CAFE)	7
Требование о назначении DAO	8
Внедрение	10
Об этом руководстве	10
Прием DAO на работу	11
Доступность и открытость приема на работу	11
Выбор правильного кандидата	12
Обязанности DAO	14
Информация в доступной форме	15
Предоставление информации о доступе для зрителей с инвалидностью (местных и приезжих)	15
Доступные информационные материалы клуба/стадиона, включая сайты, программки матчей и журналы	16
Информация о доступном транспорте	16
Доступная парковка и места для посадки/высадки пассажиров	17
Доступные указатели и средства ориентирования	17
Билеты для зрителей с инвалидностью	18
Доступные удобства	19
Доступные услуги	20
Поддержка в игровые дни	20
Организация взаимодействия	21
Взаимодействие в игровые дни	22
Работа с существующими группами и помощь в создании новых групп болельщиков с инвалидностью	23
Сотрудничество с НГО и общинами людей с инвалидностью	23

Мероприятия	24
Конференции и встречи на тему доступности в неигровые дни	24
Встречи на тему осведомленности о людях с инвалидностью	24
Представитель клуба/стадиона на мероприятиях и конференциях	25
Стратегия доступности в отношении персонала	26
Обучение персонала	26
Политика приема на работу в духе открытости и содействие найму людей с инвалидностью	26
Стратегии доступности	27
Ответственность перед координатором национальной ассоциации/лиги по вопросам DAO	28
Роль DAO на практике	30
Интервью с DAO	30
Англия	30
Мальта	32
Швеция	34
Бельгия	35
Кипр	35
Хорватия	36
БЮР Македония	36
Германия	37
Дополнительная литература	38
Глоссарий	40
Приложение 1 – Шаблон должностной инструкции DAO	42
Приложение 2 – Опросник по доступности стадионов и услугам в игровые дни	46
Как связаться с CAFE	53

ДОСТУПНОСТЬ И ОТКРЫТОСТЬ

>> Почему доступность и открытость так важны

Люди с инвалидностью – крупнейшее меньшинство в обществе. Сегодня насчитывается свыше миллиарда людей с инвалидностью. Это более 15% населения мира. У каждого четвертого европейца в семье есть человек с инвалидностью, а около 60% жителей Европы знакомы хотя бы с одним таким человеком.

По причине неудобного доступа на стадионы и к сопутствующим услугам половина людей с инвалидностью никогда не посещала развлекательных или спортивных мероприятий, а треть никогда не бывала за рубежом и даже не выбиралась в однодневные поездки.

Без хорошего доступа люди с инвалидностью оказываются просто отгороженными от таких общественных мероприятий, как футбольные матчи. Даже сейчас условий на стадионах Европы настолько не хватает, что многие люди с инвалидностью не могут в полной мере проявить свою любовь к игре и только мечтают о посещении матчей с семьей и друзьями. Все больше таких людей хотят также побывать на матчах и соревнованиях за рубежом. И чем доступнее становятся поездки, тем острее будет их желание выезжать на крупные турниры вместе с другими болельщиками.

Доступность относится к базовым правам человека. Это одно из фундаментальных понятий социальной справедливости. Социальная справедливость означает, что люди воспринимаются как личности без какой-либо дискриминации и получают справедливые и равные возможности полноценного участия в жизни общества. В людях с инвалидностью следует видеть ценных потребителей, а в удобстве доступа – не только нравственные обязательства, но и выгодные коммерческие возможности.

Около 97% европейцев считают, что необходимо принимать активные меры для улучшения интеграции людей с инвалидностью в общество.



■ Инклюзивная команда стюардов в игровой день

Обычно доступность считают проблемой, затрагивающей только людей с инвалидностью. Тем не менее, исследования показали, что на практике доля посетителей, которым нужна особая инфраструктура доступа, превышает 40%. К ним относятся беременные женщины, родители с маленькими детьми, травмированные зрители и т. п.

Поэтому в доступных футбольных стадионах и соответствующих услугах в игровые дни заинтересованы штатные работники, волонтеры, активные болельщики и простые посетители, ведь все они хотят тех замечательных впечатлений, которые может подарить футбол в безбарьерной среде.

Вполне очевидно, что доступные спортивные стадионы и матчи будут более прибыльными экономически, более гибкими функционально и более стабильными с точки зрения устойчивого развития. Повышение доступности выгодно всем.

>> Центр доступа к футболу в Европе (CAFE)

В августе 2009 года УЕФА вручил Британской национальной ассоциации болельщиков с инвалидностью благотворительную премию Monaco Charity Award в размере 1 млн швейцарских франков для создания новой общеевропейской организации Центр доступа к футболу в Европе. CAFE был создан для того, чтобы болельщики с инвалидностью во всех ассоциациях УЕФА могли посещать футбольные матчи в условиях полной доступности и открытости. CAFE продолжает получать финансирование от УЕФА как один из корпоративных партнеров в сфере социальной ответственности.

ЦЕЛИ CAFE:

- помогать УЕФА неуклонно **повышать уровень доступности на турнирах и финальных матчах;**
- способствовать трудоустройству людей с инвалидностью на всех уровнях футбола;
- пользоваться уникальными особенностями футбола, **повышать степень осведомленности о проблемах таких людей;**
- консультировать, распространять **передовой опыт и рекомендации среди национальных ассоциаций и клубов;**
- способствовать появлению **местных и национальных групп болельщиков с инвалидностью по всей Европе;**
- помогать людям с инвалидностью **занять достойное место в мире футбола, будь то зрители, волонтеры, тренеры, администраторы, лидеры или руководители.**

Многие годы CAFE в тесном сотрудничестве с УЕФА обеспечивает постоянный рост уровня доступности и открытости на финалах Лиги чемпионов УЕФА, Лиги Европы УЕФА и матчах ЕВРО. Эти финалы и турниры в целом – прекрасная возможность добиться улучшений, которые будут долго служить местным болельщикам с инвалидностью и по окончании мероприятия.

В 2011 году эти организации выпустили важнейшее руководство [руководство «Открыто для всех: практический справочник УЕФА и CAFE по доступности стадионов и удобствам в игровые дни»](#). Издание можно найти на сайте CAFE на 14 языках. В этом справочнике, где описана организация игрового дня на стадионе, выдвигаются минимальные общеевропейские требования, а также приводятся ценные сведения и не требующие больших затрат решения проблем, связанных с доступностью и открытостью. Материал будет чрезвычайно полезен каждому, кто отвечает за работу клуба или стадиона со зрителями с инвалидностью.

С помощью УЕФА CAFE расширяет осведомленность и распространяет передовой опыт среди клубов, лиг и национальных ассоциаций в Европе. CAFE уже помог закрепить определенные стандарты доступности и открытости, что не только позволило большему числу людей с инвалидностью посещать матчи, но и поспособствовало их трудоустройству на всех уровнях футбола.

Чтобы обеспечить долгосрочные улучшения в сфере доступности, важно создать платформу, где люди с инвалидностью смогут делиться и обмениваться своим опытом. CAFE способствует созданию ассоциаций болельщиков с инвалидностью на клубном и национальном уровне, поскольку конструктивный диалог между национальными ассоциациями, лигами, клубами и такими болельщиками ведет к прочному росту доступности. Не менее важно и то, что проводятся консультации для местных экспертов по вопросам доступности и открытости, чтобы обеспечить выполнение последних рекомендаций в контексте передового опыта.

>> Требование о назначении DAO

Не так давно УЕФА и CAFE сделали еще один шаг к тому, чтобы доступность и открытость для людей с инвалидностью соблюдались на всех уровнях футбола благодаря Правилам УЕФА по лицензированию клубов и финансовому «фэйр-плей» (издание 2015 г.). Статья 35bis этих правил утверждена Исполнительным комитетом УЕФА на заседании в Праге в июне 2015 года.

СТАТЬЯ 35BIS

1. Соискатель лицензии должен назначить сотрудника по работе с людьми с инвалидностью, ответственного за обеспечение и поддержание доступности спортивных объектов и услуг.
2. Сотрудник по работе с людьми с инвалидностью регулярно участвует в совещаниях и взаимодействует с соответствующим персоналом клуба по всем необходимым вопросам.

Цели ст. 35bis Правил УЕФА по лицензированию клубов и финансовому «фэйр-плей»:

- добиться от клубов/стадионов выполнения юридических и моральных обязательств перед людьми с инвалидностью;
- убедить национальные ассоциации и клубы/стадионы внести доступность и открытость в список своих ключевых стратегий и ценностей;
- повысить доступность и открытость футбольных матчей для зрителей с инвалидностью;
- способствовать трудоустройству людей с инвалидностью на всех уровнях футбола;
- повышать степень осведомленности о проблемах таких людей среди членов футбольной семьи.
- обеспечить открытый диалог между клубами/стадионами и зрителями с инвалидностью.
- Создать сеть DAO, помогая им обмениваться знаниями и передовым опытом.

Статья 35bis обязывает клубы назначить сотрудника по работе с людьми с инвалидностью (Disability Access Officer, DAO). Этот сотрудник отвечает за повышение доступности для людей с инвалидностью (в игровые и неигровые дни) и неуклонный прогресс в этой важной сфере.

Роль DAO не так уж нова, поскольку успешные примеры подобной работы можно найти в нескольких европейских странах – например, в Германии и Великобритании. Они добились большого прогресса в доступности стадионов и матчей, особенно в сравнении с теми странами, где нет подобной практики.

УЕФА признает важность этой роли на своих крупнейших финалах. В 2012 году CAFE вместе с УЕФА и принимающими сторонами работал над улучшением условий и услуг для людей с инвалидностью на финалах Лиги Европы УЕФА (Бухарест) и Лиги чемпионов УЕФА (Мюнхен). Оба финала продемонстрировали, какого прогресса можно достичь при должной поддержке – как на новых, так и на существующих аренах.

На финале Лиги Европы в Бухаресте был установлен рекорд Румынии по количеству собравшихся на

одном мероприятии людей с инвалидностью. Нового успеха добились и организаторы финала Лиги чемпионов, которые оборудовали сто дополнительных мест для людей в колясках на «Арене Мюнхен». Оснащение сохранили и после финала, что существенно повысило число местных любителей футбола с инвалидностью, которые смогут ходить на матчи и стать постоянными болельщиками.

Введение должности DAO изменило футбол, сделало его среду более открытой и более созвучной тенденциям в обществе. Статья 35bis Правил УЕФА по лицензированию клубов и финансовому «фэйр-плей» вызвала рост числа болельщиков с инвалидностью на матчах, повысила осведомленность о них среди членов футбольной семьи, увеличила количество людей с инвалидностью, которые занимают достойное место в мире футбола – как зрители, игроки, волонтеры, тренеры, администраторы и руководители.



©Photo: DFL/Witfers/Mika Volkmann

■ DAO на ассамблее сотрудников по работе с людьми с инвалидностью в Кельне, 2017 год

>> Внедрение

УЕФА поставил перед CAFE задачу реализовать и поддерживать по всей Европе проект, связанный с DAO.

CAFE тесно работает с национальными ассоциациями и помогает им (i) ввести критерий DAO в свои правила лицензирования, (ii) назначить DAO, ответственного за матчи сборных, и (iii) создать эффективную стратегию по внедрению DAO на клубном уровне. При поддержке CAFE национальные ассоциации и лиги консультируют клубы в вопросах назначения и обучения DAO. Кроме того, CAFE проводит семинары и презентации для национальных ассоциаций, лиг и клубов, а также дает конкретные рекомендации и проводит консультации в отношении функций DAO.

Для поддержки и контроля внедрения критерия DAO в каждой стране CAFE призывает национальные ассоциации и лиги назначить координатора по вопросам DAO. Он должен не только следить за тем, чтобы при каждом лицензированном клубе или стадионе был DAO, но и собирает соответствующую информацию от всех клубов и арен. Эта информация содержит контактные данные их DAO, а также сведения об удобных маршрутах проезда к стадиону, обо всех услугах и условиях доступности, о билетной политике клуба/стадиона и обучении персонала (со всеми подробностями можно ознакомиться в приложении 2 «Опросник по доступности стадионов и услугам в игровые дни»).

>> Об этом руководстве

Настоящее руководство составлено с учетом мнений DAO, клубов и национальных ассоциаций всей Европы. Оно предназначено для помощи национальным ассоциациям, лигам и клубам/стадионам во внедрении критерия DAO, а также послужит полезным источником для специалистов, которые уже некоторое время занимают эту должность.

Первая часть руководства посвящена тому, как соблюдать критерии доступности и открытости при найме на работу и как выбрать хорошего кандидата на должность DAO.

Во второй части описаны ежедневные и еженедельные обязанности DAO (в игровые и неигровые дни), а также ежегодные цели, над достижением

Данные поступают в CAFE и публикуются на сайте организации, что позволяет видеть глобальную картину доступности спортивных объектов и услуг в Европе. Интернет зачастую становится первым источником, куда обращаются за информацией, поэтому национальные координаторы по вопросам DAO должны призывать клубы/стадионы к тому, чтобы они размещали такие сведения на своих сайтах. Эта информация необходима для привлечения новых местных болельщиков с инвалидностью, которые прежде не посещали матчи на стадионе; сведения также бесценны для тех, кто ездит на гостевые игры как национального, так и международного уровня.

Благодаря координации CAFE удалось создать сеть DAO и распространить передовой опыт по всей Европе. Это, в свою очередь, помогает повышать осведомленность и поощрять дальнейшие улучшения в этой важной области.

которых должны работать DAO и их клубы/стадионы. Там также приводятся случаи из практики и примеры, показывающие важность этой должности и ту огромную пользу, которую она может принести футболу.

Заключительная часть руководства содержит справочные материалы и шаблоны для координаторов по вопросам DAO и для самих DAO клубов/стадионов.

CAFE благодарит всех, кто принимал участие в создании этого руководства, за бесценную помощь и предложения.

ПРИЕМ DAO НА РАБОТУ

Назначение хорошего DAO – залог обеспечения доступности инфраструктуры и услуг для всех сотрудников, волонтеров, болельщиков, игроков и посетителей. Способствуя созданию и сохранению доступной среды и удобной обстановки в игровые и неигровые дни, DAO помогает своему клубу/стадиону выполнять юридические, моральные и экономические обязательства перед болельщиками, сотрудниками и волонтерами с инвалидностью. Это позволяет клубу/стадиону привлекать новый сегмент болельщиков и потребителей, а также их родных, друзей и коллег.



■ Крепнут связи между зрителями с инвалидностью и клубами

>> Доступность и открытость приема на работу

Клуб/стадион должен сделать прием на должность DAO как можно более инклюзивным. Хороший способ привлечь самый широкий круг кандидатов – опубликовать соответствующие инклюзивные объявления. В дополнение к обычным кадровым подходам клуба/стадиона можно также задействовать профильные НПО и местные организации людей с инвалидностью.

Возможно, клубу/стадиону также придется подкорректировать процедуры собеседований, чтобы люди с инвалидностью могли полноценно принять участие в процессе приема на работу. В частности, для слабослышащих кандидатов следует преду-

смотреть звукоусиливающие средства, а для слепых или слабовидящих кандидатов – документы в доступном формате. Нанимателям полезно расспросить кандидатов об их особых потребностях еще перед собеседованием.

Более подробные сведения о приеме на работу, доступном и открытом для людей с инвалидностью, можно найти в пособии [«Футбол для всех, доступ к работе для всех»](#). Это полезное издание было подготовлено CAFE в рамках проекта УЕФА «Капитаны перемен» для популяризации и поддержки трудоустройства людей с инвалидностью в футболе.

>> Выбор правильного кандидата

В зависимости от уровня и возможностей клуба/стадиона DAO может быть штатным сотрудником, работником на неполной ставке или волонтером. К примеру, с учетом своих размеров и количества зрителей с инвалидностью на матчах, стадион «Уэмбли» задействует целую группу сотрудников по обеспечению доступности в игровые дни. Для сравнения, ФК «Работнички» (БЮР Македония) не располагает такими возможностями и привлекает к оказанию и координации таких услуг волонтера. Некоторые клубы/стадионы могут возложить дополнительные обязанности DAO на сотрудника, занимающего другую должность, но тогда ему следует обладать знаниями и навыками, необходимыми для обеих ролей.

Многие национальные ассоциации и клубы решили возложить функции DAO на сотрудников по работе с болельщиками (СРБ). В целом, такой шаг может показаться логичным, но следует понимать, что с точки зрения обязанностей и требований это две совершенно разные должности. Также нужно сознавать, что, в отличие от уже существовавшей в некоторых странах должности сотрудника по взаимодействию с людьми с инвалидностью (DLO), DAO занимается не только вопросами коммуникации и распространением билетов.

Выбранный кандидат должен быть знаком с [практическим справочником УЕФА и САФЕ](#), где указаны минимальные общеевропейские стандарты. Кроме того, следует изучить другие материалы с лучшими наработками, такие как технический отчет CEN (CEN/TR 15913) «Оснащение для зрителей: критерии планировки для посетителей с особыми потребностями» и [«Бюллетень САФЕ №1: зрительские зоны для посетителей с особыми потребностями»](#). Также необходимо хорошо знать законы о правах людей с инвалидностью и строительные нормативы доступности.



■ «Открыто для всех» – практический справочник УЕФА и САФЕ по доступности стадионов и удобствам в игровые дни

Независимо от того, нанял клуб/стадион штатного DAO или привлек волонтера, следует понимать, что его функции весьма обширны и включают, среди прочего, консультации по улучшению инфраструктуры и обеспечению осведомленности всего персонала о людях с инвалидностью.

DAO подчиняется непосредственно высшему руководству или дирекции клуба и регулярно подает им информацию по всем вопросам доступности, включая инфраструктуру, материалы для сайта и обучение персонала. Чтобы подтвердить приверженность доступности и открытости в своей стратегии и планировании будущего, клубу/стадиону следует назначить специального члена правления, ответственного за это направление.

DAO должен добиваться от клуба/стадиона заблаговременных шагов навстречу потребностям людей с инвалидностью, а также внедрения стратегии или бизнес-плана доступности для оценки и улучшения доступа к оснащению и услугам в каждом сезоне. DAO несет ответственность за повышение доступности и открытости, а также создает сеть контактов и ресурсов от лица клуба/стадиона.

DAO оказывает поддержку различным отделам своей организации, в том числе дает консультации по вопросам доступности и открытости с тем, чтобы облегчить прием на работу сотрудников и волонтеров с инвалидностью.

Он также играет важную роль в коммуникации с людьми с инвалидностью и другими сторонами. DAO должен проводить обучение по вопросам инклюзивности и по этикету общения с людьми с инвалидностью для всех сотрудников – как штатных, включая руководство, так и привлекаемых лишь в игровые дни. DAO должен обладать хорошими навыками коммуникации и умением вдохновлять, мотивировать и поддерживать коллег.

DAO обязан присутствовать на всех матчах (и других мероприятиях клуба/стадиона), чтобы следить за доступностью услуг и бытовых удобств, а также за тем, что для болельщиков и гостей с инвалидностью создана целиком открытая среда.

Работа DAO требует самоотверженности и умения находить лучшие практические решения. Серьезных перемен нельзя добиться быстро, поэтому очень важно, чтобы DAO умел договариваться и работать над внедрением лучших наработок в долгосрочной перспективе.

Пример требований к должности DAO для приема на работу приводится в приложении 1.

ОБЯЗАННОСТИ DAO

Роль DAO весьма разнообразна и предусматривает взаимодействие со многими департаментами клуба/стадиона.

Он предлагает клубу/стадиону решения по всем аспектам доступности и открытости, работая во всех направлениях и занимаясь мероприятиями как в игровые, так и в неигровые дни. От DAO также требуется выполнение некоторых особых обязанностей.

В конечном счете у DAO двойная ответственность: с одной стороны, он консультирует клуб/стадион по всем проблемам доступности и открытости, а с другой – служит контактным лицом для болельщиков с инвалидностью.

Дальше описаны наиболее типичные функции сотрудника по работе с людьми с инвалидностью.



■ Посетитель в коляске в НСК «Олимпийский» (Киев, ЕВРО-2012)

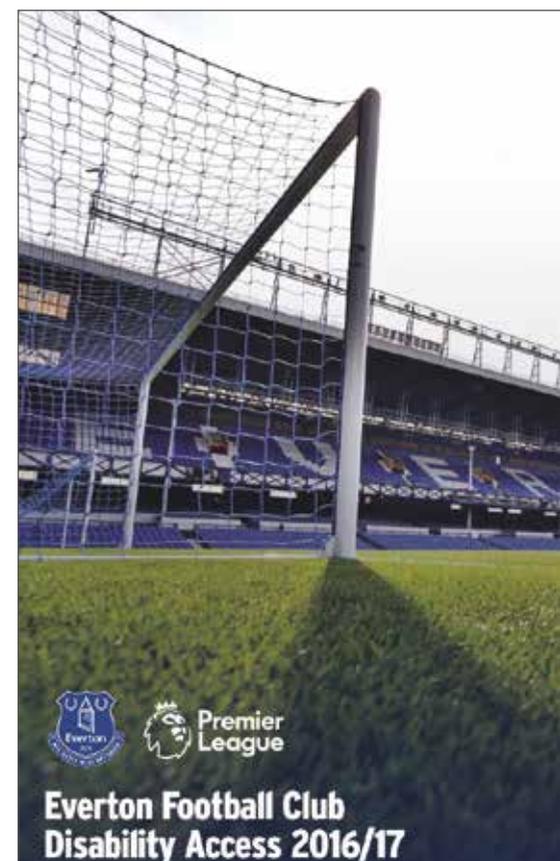
Основные обязанности:

1. Разрабатывать стратегию доступа и отчитываться перед старшим руководством
2. Консультировать клуб/стадион по минимальным требованиям УЕФА и помогать в их выполнении и перевыполнении
3. Играть роль удобного контактного лица для болельщиков с инвалидностью
4. Проводить для всего персонала клуба занятия по росту осведомленности об особых потребностях
5. Создавать сеть связей с местными НГО и экспертами, занимающимися проблемами людей с инвалидностью
6. Содействовать приему на работу в клуб людей с инвалидностью
7. Обеспечить равноправную систему распределения билетов для таких людей

>> Информация в доступной форме

Предоставление информации о доступе для зрителей с инвалидностью (местных и приезжих)

- DAO может знать стадион как свои пять пальцев, но этого не скажешь о болельщиках с инвалидностью (особенно при первом посещении), поэтому им обычно нужна дополнительная помощь/информация.
- DAO должен выпустить для них буклет с рассказом о маршрутах подъезда к стадиону, а также услугах и условиях доступности на самой арене.
- Для удобства приезжих болельщиков также полезно рассказать в буклете о ближайших аэропортах и крупных вокзалах, о бронировании услуг сопровождения, о маршрутах к стадиону и центру города.
- DAO может организовать рабочую группу из болельщиков с инвалидностью, представителей местных организаций и городских властей, чтобы систематизировать информацию о специально оборудованных отелях, ресторанах и общественном транспорте.
- Буклет нужно опубликовать на сайте клуба/стадиона и предоставить заинтересованным сторонам – CAFE, соответствующим местным организациям и базирующимся в стране/городе группам болельщиков с инвалидностью. Буклет следует предлагать и командам гостей для распространения среди их болельщиков с инвалидностью, которые планируют посетить стадион.



■ Изданное «Эвертоном» руководство по доступности в сезоне 2016/17

Доступные информационные материалы клуба/стадиона, включая сайты, программки матчей и журналы

- Возможность найти информацию до похода на стадион очень важна для болельщиков, и в первую очередь они обращаются к Интернету. Поэтому сайт клуба/стадиона должен быть приспособлен для болельщиков с инвалидностью. Например, его можно дополнить экранным диктором, который будет вслух зачитывать слепым и слабовидящим все слова и описания иллюстраций.
- DAO следует договориться с IT-специалистами клуба/стадиона о соответствии сайта требованиям доступности, в том числе для болельщиков с особенностями интеллектуального развития.
- Также ему необходимо убедить коллег, ответственных за связи клуба/стадиона со СМИ и общественностью, в том, что такая доступность в работе сайта и страниц в соцсетях очень важна.
- Нужно учитывать потребности посещающих сайт людей с особенностями интеллектуального развития. CAFE советует DAO тесно работать с IT-специалистами клуба/стадиона над тем, чтобы сайт действительно отвечал нормам доступности. Можно также обратиться в профильную НПО, чтобы воспользоваться передовым опытом и представлять информацию в доступных формах.
- DAO также следует сотрудничать с пресс-службой/отделом по связям с общественностью, чтобы все издания клуба/стадиона, включая программки матчей и журналы, предлагались также в адаптированных форматах. Речь может идти о текстовых и звуковых версиях, изданиях с большим шрифтом или шрифтом Брайля. DAO должен сотрудничать в этих вопросах с соответствующими экспертами (и может обращаться за дополнительной информацией в CAFE).

Информация о доступном транспорте

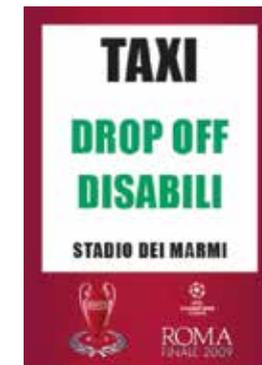
- DAO нужно следить за тем, чтобы автобусы для выездных матчей отвечали требованиям доступности, а болельщики с инвалидностью могли купить на них билеты.
- DAO также следует договориться с местными социальными такси (или другими подобными службами), с помощью которых болельщики с инвалидностью могут посещать матчи.
- Напомним, что DAO обязан предоставлять информацию об удобных маршрутах общественного транспорта до стадиона (или центра города) и обратно. Ему также надлежит знать ситуацию с транспортом в разное время суток и разные дни недели (например, после матча поздним вечером или в будний день).



■ Специально оборудованный автобус на стадионе «Гелредом» в Арнеме

Доступная парковка и места для посадки/высадки пассажиров

- DAO вместе с менеджером по эксплуатации клуба/стадиона должны обозначить доступные парковки возле доступных входов на стадион.
- Если на стадионе есть парковки, то не менее 6% мест должны быть доступными и резервироваться для гостей с инвалидностью.
- Если на стадионе нет парковок, DAO следует подумать об организации челночного сообщения, которое позволит людям с инвалидностью добраться на стадион от остановок общественного транспорта или других парковок.
- Следует четко обозначить доступные пункты высадки для болельщиков с инвалидностью с учетом перекрытия дорог в игровые дни.
- Послематчевые услуги для зрителей с инвалидностью важны не меньше предматчевых. DAO должен проследить за четкой пометкой пунктов посадки, которые могут не совпадать с пунктами высадки.



■ Указатель доступного пункта высадки на финале Лиги чемпионов-2009 в Риме

- Эта информация должна быть доступной болельщикам с инвалидностью при покупке билетов и предоставлена команде перед продажей билетов. Данные сведения также следует включить в справочник по доступности клуба/стадиона и опубликовать на сайте.

Доступные указатели и средства ориентирования

- Хорошая система указателей важна, в частности, для слепых и слабовидящих людей, людей с особенностями интеллектуального развития, а также для глухих и слабослышащих людей, которым порой сложно спросить дорогу и найти верное направление. Помимо прочего, хорошая система указателей избавляет от лишней ходьбы людей с инвалидностью, а также помогает гостям, не знающим местный язык.
- DAO должен оценить все указатели и средства ориентирования на стадионе и попытаться их улучшить.
- DAO следует посоветоваться с широким кругом болельщиков с инвалидностью и проанализировать эффективность существующих указателей в игровые и неигровые дни.
- В указателях следует использовать контрастные цвета (например, светлый текст на темном фоне) и общепризнанные символы (к примеру, международный знак человека с инвалидностью). Также они не должны давать зеркальных бликов. Знаки нужно размещать высоко, чтобы их было видно даже в большой толпе.

- DAO должен позаботиться об оснащении стадиона надлежащими средствами ориентирования: в частности, контрастными свесами ступеней и тактильным покрытием пола в верхних и нижних участках лестниц, чтобы предупреждать слепых и слабовидящих людей о смене уровня.

- Система указателей и средств ориентирования на стадионе должна быть последовательной, но при этом ее нужно постоянно пересматривать.



©Photo: DFEI/Gettyimages/Simon Hoffman

■ Осознательное ориентирование на «Опель Арене» в г. Майнц

Билеты для зрителей с инвалидностью

- DAO должен позаботиться о том, чтобы болельщики с инвалидностью наравне с другими могли купить билеты на матчи (домашние и выездные).

- Ему следует тесно работать с отделом реализации над инклюзивной билетной политикой, охватывающей все продажи, в том числе сезонные абонементы.

- Вместе с отделом реализации DAO нужно обеспечить болельщиков с инвалидностью возможностью приобретать билеты всеми существующими способами (лично в кассе, по телефону и электронной почте, онлайн и т. п.).

- DAO должен ежегодно анализировать билетную политику и пересматривать процедуру продаж вместе с болельщиками с инвалидностью.

- Следует проследить за тем, чтобы болельщики, которым нужен сопровождающий, получали для него дополнительный билет.

- У таких болельщиков должна быть возможность перед матчем обсудить с DAO любые конкретные потребности в доступе.



■ Места для человека в коляске и его сопровождающего с линиями беспрепятственного обзора на Муниципальном стадионе Вроцлава



■ Тифлокомментатор на НСК «Олимпийский» в Киеве

Доступные удобства

- DAO должен хорошо знать доступные удобства на стадионе, включая зрительские места в духе открытости (места для людей в колясках, места с простым доступом, сиденья повышенного удобства, места для сопровождающих, доступные туалеты и пункты продажи еды и напитков).

- Эту информацию следует предоставлять заинтересованным сторонам, включая CAPE, национальную ассоциацию и другие профильные футбольные структуры.

- Ее также нужно опубликовать на сайте клуба/стадиона с детальным указанием всех зон с доступными местами.

- DAO следует подумать над тем, как организовать дополнительные места в духе открытости и улучшить существующие. Например, если ограждение мешает людям в колясках видеть поле, можно уменьшить высоту перил либо перенести эти места в другую зону стадиона.

- DAO должен регулярно проверять туалеты и пункты торговли едой и расспрашивать болельщиков с инвалидностью о том, как год от года улучшать доступность.

- DAO обязан следить за тем, чтобы во время матчей и других мероприятий доступными туалетами и приоритетными зонами в пунктах питания не пользовались болельщики без инвалидности.

- DAO следует советоваться в местных организациях по вопросам инвалидности по таким вопросам, как установка туалета «Changing Places» (где просторно, есть «полуостровного» туалета, подъемная система, пеленальный стол для взрослых, и много места для движения). В таком туалете рекомендуется в качестве передового опыта быть раковина регулируемой высоты.

Доступные услуги

- DAO должен хорошо знать все услуги доступности на стадионе: тифлокомментирование для слепых и слабовидящих болельщиков, индукционные системы для глухих и слабослышащих болельщиков, прокат колясок, челночные гольф-карты и т. п.
- Следует ежегодно пересматривать услуги доступности вместе с болельщиками с инвалидностью.
- DAO следует консультироваться с местными НПО людей с инвалидностью по таким вопросам, как удобные форматы изданий.

Поддержка в игровые дни

- DAO обязан посещать все матчи и быть готовым помочь любым местным или приезжим болельщикам.
- Контактные данные DAO в игровые дни должны быть доступны и предоставлены посетителям с инвалидностью.
- DAO обязан проверить работу всех услуг доступности – например, перед матчем убедиться в исправности оборудования для тифлокомментария.
- Клуб/стадион также может возложить на DAO дополнительные обязанности в игровые дни.



■ Стюард помогает болельщику в коляске на стадионе «Эрнст Хаппель» в Вене во время финала ЕВРО-2008

>> Организация взаимодействия

DAO тесно сотрудничает со многими заинтересованными сторонами, предлагает им свою поддержку и советы, старается получать как можно больше основанной на практическом опыте информации от соответствующих НПО и болельщиков с инвалидностью.

DAO следует выстроить обширную сеть контактов, чтобы как можно эффективнее извещать людей с инвалидностью о предложениях клуба/стадиона в сфере доступности. Это не только поможет посещающим матчи зрителям с инвалидностью, но и вдохновит других (включая тех, кто раньше не бывал на футболе) посетить стадион в будущем.



Практика показывает, что если клуб/стадион широко распространяет информацию об услугах/удобствах в области доступности людям с инвалидностью или активно приглашает их на матчи, то многие из таких новых посетителей становятся позднее постоянными болельщиками.

Взаимодействие в игровые дни

- DAO следует рассматривать каждый матч как возможность обратной связи с местными и приезжими болельщиками по вопросам доступности стадиона и активно искать общения с ними.
- DAO может провести короткий опрос о посещении матча, чтобы собрать мнения болельщиков с инвалидностью.
- DAO нужно следить за сайтом CAFE, где болельщиков просят оставлять комментарии о посещениях матчей; DAO может использовать эту информацию для повышения доступности и открытости своего клуба/стадиона.
- Также следует взаимодействовать с DAO из других клубов/стадионов, делиться с ними передовым опытом и информацией перед матчами.
- CAFE создал настоящую сеть DAO, предоставил им возможность обмениваться знаниями и учиться у коллег со всей Европы.



■ Встреча с болельщиками с инвалидностью на стадионе «Металлист» в Харькове

Работа с существующими группами и помощь в создании новых групп болельщиков с инвалидностью

- Очень важно, чтобы DAO стал признанным связующим звеном между болельщиками с инвалидностью и клубом/стадионом. CAFE выяснил, что конструктивный диалог между клубами/стадионами и такими болельщиками ведет к долгосрочным улучшениям доступности. Если при клубе/стадионе уже есть группа болельщиков с инвалидностью, DAO должен наладить сотрудничество с ней. В противном случае DAO следует встретиться с такими болельщиками и, если получится, создать подобную группу.
- Представительство всех категорий инвалидности важно для того, чтобы голос и мнение каждого учитывались в принятии решений.
- DAO должен регулярно советоваться с такими болельщиками, выяснять их мнения и практический опыт.
- Успешное сотрудничество DAO и болельщиков с инвалидностью полезно для обеих сторон, поэтому DAO нужно наладить конструктивный диалог.
- Если существует национальная ассоциация болельщиков с инвалидностью, то DAO следует тесно сотрудничать с ней, изучать передовой опыт, рассказывать об услугах и инфраструктуре доступности в клубе или на стадионе.

Сотрудничество с НГО и общинами людей с инвалидностью

- DAO следует работать с местными НГО и реабилитационными центрами, побуждать людей с инвалидностью посещать матчи.
- Ему также необходимо давать клубу/стадиону дельные советы о том, как встречать новых болельщиков. Например, некоторым людям с особенностями интеллектуального развития нужно время, чтобы освоиться в новой обстановке, особенно среди шумной толпы. Понимая это, клуб/стадион мог бы пригласить группу таких людей в неигровой день и дать им возможность познакомиться с ареной до матча.
- DAO должен быть не только контактным лицом для болельщиков с инвалидностью, но и представителем клуба/стадиона на встречах с соответствующими организациями. Важно уметь определить, с кем стоит сотрудничать, и укреплять связи с этими партнерами.
- DAO также следует работать с местными школами для детей с инвалидностью, приглашать учеников на стадион. Позднее они могут стать постоянными посетителями и приводить на стадион родственников и друзей.
- DAO должен следить за информацией от CAFE, чтобы осваивать новейшие методы и учитывать опыт болельщиков с инвалидностью.

>> Мероприятия

Доступные конференции и встречи в неигровые дни



■ Сурдопереводчик на второй Международной конференции CAFE в 2015 году

- DAO следует проверить комнаты для переговоров и мероприятий на доступность для гостей с инвалидностью.
- Улучшение доступности этих комнат должно быть частью стратегии DAO.
- На некоторых мероприятиях могут понадобиться дополнительные услуги, включая сурдоперевод и синхронный перевод. DAO должен заранее узнать об индивидуальных потребностях участников и попытаться по возможности их выполнить.
- DAO также следует быть инициатором встреч с болельщиками с инвалидностью на стадионе и в других клубных помещениях.

Встречи на тему осведомленности о людях с инвалидностью

- DAO следует инициировать мероприятия для повышения осведомленности о людях с инвалидностью и открытые дни на стадионе и в других клубных помещениях. Например, DAO может организовать тематический семинар с участием игроков и старшего руководства клуба.
- Клуб/стадион, уделяющий внимание доступности и открытости, наверняка добьется долгосрочного прогресса в этой области и укрепит свою репутацию.

Представитель клуба/стадиона на мероприятиях и конференциях

- DAO может выступать от имени клуба/стадиона на мероприятиях и конференциях.
- Он должен использовать такие возможности для расширения своих знаний, контактов, обмена передовым опытом.

Каждые три года CAFE проводит международную конференцию с участием представителей футбольной семьи и объединений людей с инвалидностью из разных стран Европы, чтобы способствовать обмену передовым опытом и знаниями в сфере доступности и открытости. Для DAO это еще и отличный шанс завязать полезные знакомства.



■ Вторая Международная конференция CAFE на «Стад-де-Франс»

>> Стратегия доступности в отношении персонала



■ Обучение персонала клуба по вопросам инклюзивности

Обучение персонала

- Сотрудники, которые прошли обучение принципам инклюзивности и этикету общения с людьми с инвалидностью, значительно улучшат впечатления таких болельщиков от посещения матча.
- DAO должен проявить инициативу и добиться того, чтобы все штатные сотрудники клуба/стадиона и весь персонал, работающий только на матчах, проходил соответствующее обучение.
- Он также обязан следить за тем, чтобы все работающие с посетителями сотрудники и стюарды владели навыками общения с разными категориями болельщиков с инвалидностью. Например, DAO следует убедиться, что продавцы билетов знакомы с тем, как работает диспетчерская служба для глухих и слабослышащих болельщиков, услугами которой могут пользоваться болельщики.
- DAO может разработать собственную программу обучения по вопросам инклюзивности для персонала клуба/стадиона или сделать это совместно с местной организацией людей с инвалидностью.
- Программу обучения персонала клуба/стадиона принципам инклюзивности и этикету нужно постоянно пересматривать и улучшать с учетом передового опыта. Благодаря новым технологиям и росту осведомленности о людях с инвалидностью эта область постоянно развивается, поэтому очень важно проводить обучение по самым современным методикам.
- DAO также может воспользоваться учебной программой CAFE по темам инклюзивности и этикета как основой для подготовки персонала своего клуба/стадиона.

Политика приема на работу в духе открытости и содействие найму людей с инвалидностью

- Люди с инвалидностью могут привнести в футбол уникальные качества и опыт, поэтому разнообразие персонала будет выгодным для всех. Штат успешной организации должен отражать общество, в котором люди с инвалидностью составляют крупнейшее меньшинство – в мире их насчитывается свыше миллиарда, и это число постоянно растет.

- DAO следует тесно сотрудничать с отделом кадров клуба/стадиона с тем, чтобы люди с инвалидностью смелее предлагали свои кандидатуры на вакансии и пользовались при этом равными правами.
- Для расширения возможностей трудоустройства таких людей DAO следует проверить рабочие условия и проследить за тем, чтобы все необходимые изменения были проведены как можно быстрее. К примеру, можно построить пандус у входа в офис, оборудовать доступную парковку или установить специальное программное обеспечение на один из компьютеров. О том, что и как следует сделать, DAO должен советоваться с профильными организациями, агентствами по трудоустройству и с самими работниками с инвалидностью.



■ Знак проверки стадиона организацией Level Playing Field

Стратегии доступности

- DAO должен разработать стратегию улучшения доступа на стадион с описанием того, как год от года поддерживать и совершенствовать услуги и инфраструктуру.
- То же касается и других помещений клуба/стадиона – музеев, магазинов или офисов.
- Стратегия должна предусматривать кратко-, средне- и долгосрочные улучшения с реальным графиком исполнения.
- Этот план нужно представить высшему руководству и включить в декларацию о миссии или в хартию клуба/стадиона.
- Для удобного доступа мало выполнить основные рекомендации или простой контрольный список. Поэтому DAO может решить провести професси-

ональный аудит доступности стадиона и других объектов. Это лучший способ проверить, как клуб/стадион учитывает особые потребности людей с инвалидностью.

- В идеале, аудит доступности должен проводиться профессиональным аудитором или консультантом, достаточно далеким от деятельности клуба/стадиона, что гарантирует независимость и тщательность аудита. Желательно, чтобы у аудитора был опыт проверки таких крупных спортивных объектов, как футбольные стадионы, и он хорошо знал принципы инклюзивного проектирования и доступности услуг, местные законы, связанные с равенством, трудоустройством и людьми с инвалидностью, а также нормативы строительства и техники безопасности, доступные руководства и технические рекомендации по добросовестной практике.

Ответственность перед координатором национальной ассоциации/лиги по вопросам DAO

• DAO обязан ежегодно информировать координатора национальной ассоциации/лиги о состоянии и улучшении доступных услуг и удобств на стадионе.



■ Семинар DAO, организованный Футбольной федерацией БЮР Македонии

• Эта информация должна включать:

- ✓ копию декларации о миссии или хартии о социальной ответственности клуба/стадиона, где (i) четко заявлено о стремлении клуба/стадиона обеспечить равные возможности и лучшие условия всем гостям и работникам, а также (ii) описаны все услуги и удобства для людей с инвалидностью;
- ✓ данные о старшем руководителе (предпочтительно, директоре, члене совета или старшем администраторе), который несет общую ответственность за все вопросы относительно людей с инвалидностью и доступа, а также наделен правом проводить соответствующую политику;
- ✓ контактные данные DAO клуба/стадиона и дату его назначения;
- ✓ заполненный опросник по доступности стадионов и услуг в игровые дни (см. приложение 2);
- ✓ детали обучения клубного персонала, стюардов и волонтеров принципам инклюзивности и этикету общения с людьми с инвалидностью.

• Координатор может возложить на DAO дополнительные обязанности – например, присутствие и выступление на ежегодном семинаре для DAO.

• Этот список далеко не полный. Для отдельных клубов/стадионов могут появиться дополнительные требования.



■ «ВВАГ» Конференция в 2016 году, Лейпциг

Работа DAO многогранна, но главным образом направлена на улучшение доступности и открытости, чтобы дать людям с инвалидностью возможность наслаждаться футболом наравне с остальными. Возможность, которую многие из нас воспринимают как должное...

Год за годом улучшая доступность и открытость, мы станем свидетелями того, как люди с инвалидностью занимают достойное место в мире футбола – в качестве зрителей, игроков, тренеров, администраторов, волонтеров и директоров. От рядовых участников до руководителей.

Чтобы больше узнать о роли DAO, обращайтесь в CAFE по адресу info@cafefootball.eu.

РОЛЬ DAO НА ПРАКТИКЕ

В CAFE общаются с DAO по всей Европе и изучают примеры их обязанностей, достижений, успехов и практических трудностей. В этом справочнике приведены интервью с некоторыми из них.

Мы записали беседы с разными DAO, от штатных сотрудников больших клубов до волонтеров из более скромных команд. Впрочем, все интервью показывают, что в клубах любого уровня DAO выполняют одинаковые функции: обеспечивают доступность и открытость для людей с инвалидностью. Участники интервью также подтверждают, что отчитываются непосредственно перед высшим руководством, информируют клуб о прогрессе в области доступности, а также пересматривают услуги и удобства в каждом сезоне.

Наконец, ответы доказывают, что назначение DAO влечет долгосрочные улучшения и рост доступности и открытости для болельщиков, гостей, работников и волонтеров с инвалидностью.

>> Интервью с DAO

Англия



> **ДЭН ЛОВСИ – «МАНЧЕСТЕР СИТИ»**

Дэна Ловси назначили штатным DAO «Манчестер Сити» в июне 2016 года. В интервью Дэн рассказывает о своих постоянных и ситуативных обязанностях, о важности создания сети контактов и о некоторых трудностях, с которыми он сталкивается в работе.

Как выглядит обычный день DAO в «Манчестер Сити»?

«Манчестер Сити» гордится своей открытостью и работой со всеми болельщиками. Моя задача – помогать болельщикам с инвалидностью, как в игровые, так и в неигровые дни.

Обычно я работаю с клубным консультантом по доступности и по целому ряду вопросов общаюсь с нашими болельщиками. Я постоянно контролирую и развиваю обучение персонала идеям доступности, этикету общения с людьми с инвалидностью и другим аспектам равенства и разнообразия, чтобы предложить нашим болельщикам услуги высшего уровня. Я работаю вместе с клубом над тем, как улучшить зоны доступности внутри стадиона и за его пределами.

В игровые дни я занимаюсь заявками на парковку, извещаю болельщиков о любых изменениях и оказываю им другую необходимую помощь.

Кроме того, я – главное контактное лицо для ассоциации болельщиков «Манчестер Сити» с инвалидностью и других организаций – например, Level Playing Field, которая объединяет таких болельщиков из Англии и Уэльса.

Какие дополнительные функции вы как DAO выполняете в клубе?

Работа DAO очень многогранна и разнообразна. Я также отвечаю за проверку оборудования, такого как индукционные петли, занимаюсь обучением персонала, помогаю службе поддержки болельщиков с заявками на билеты для людей с инвалидностью.

Перед выездными матчами я собираю как можно больше информации о ситуации с доступностью в другом клубе и передаю ее нашим болельщикам.

Что именно вы как DAO внедрили или изменили в клубе?

Я горжусь тем, что моя команда добилась немалых улучшений на стадионе «Сити оф Манчестер». Поработав с болельщиками с инвалидностью и выслушав их просьбы, мы начали выдавать в игровые дни зимние согревающие наборы (грелки для рук, пончо из фольги) и переносные меню. Мы также внесли несколько более крупных новшеств – например, установили туалет «Changing Places», где есть подъемное устройство, раковина регулируемой высоты и душ.

Какие три совета вы дали бы тем, кто начинает работать клубным DAO?

1. **Узнайте своих болельщиков.**
Недавно мы провели опрос на тему доступности, чтобы узнать, что для них важно. Главное для меня – обеспечение лучших условий и услуг для болельщиков с инвалидностью, но фактически речь идет о доступности для всех.
2. **Смотрите на весь процесс посещения матча – покупка билетов, дорога на стадион, просмотр игры, возвращение домой – с точки зрения как местных, так и приезжих болельщиков.**
3. **Полностью изучите свой стадион – не только зоны доступности, но и остальную территорию – как в игровые, так и в неигровые дни.**

Все эти улучшения одинаково важны, потому что повышают комфорт зрителей, посещающих матчи.

Мы постоянно работаем с болельщиками, чтобы всесторонне улучшить доступность похода на матч. Сейчас занимаемся новыми улучшениями.

С какими трудностями вы как DAO сталкивались и как справлялись с ними?

Футбольная среда динамична, и одно из важных для меня направлений – это сбор самой полной информации о доступности для тех болельщиков с инвалидностью, которые посещают выездные матчи. Собрать такие сведения перед матчем и своевременно подготовить их не так уж легко!

Как вы встречаетесь, общаетесь и работаете с болельщиками с инвалидностью?

Я регулярно встречаюсь с Ассоциацией болельщиков «Манчестер Сити» с инвалидностью, чтобы общаться с такими зрителями напрямую. Я состою в службе поддержки болельщиков, что дает мне возможность работать с клубным советником по доступности, отвечать на письма и звонки этих людей. В игровые дни легко увидеть, как сотрудники работают со зрителями с инвалидностью. Они дежурят у доступных входов и помогают персоналу и болельщикам.

На ваш взгляд, как повлияет на футбол статья 35bis Правил УЕФА по лицензированию клубов и финансовому «фэйр-плей», предписывающая клубам назначать DAO?

Это точно пойдет на пользу! Теперь в клубах должны быть люди, отвечающие за доступность, а сами клубы начнут инвестировать в эту область, что и происходит сейчас в европейском футболе.

Мальта



> ПИТЕР БУСУТТИЛ – ФУТБОЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ МАЛЬТЫ (ФАМ)

В ФАМ Питер Бусуттил исполняет обязанности DAO и сотрудника по работе с болельщиками (СРБ) и подчиняется президенту и генсеку федерации. Он работает по совместительству и только с 2016 года, но уже добился определенных успехов в области доступности и открытости по всей Мальте.

Как выглядит обычный день DAO в национальной ассоциации?

Сейчас мы работаем над целым рядом кратко- и долгосрочных инициатив. Мой обычный рабочий день состоит из встреч с разными представителями футбольной семьи и сотрудниками ФАМ для решения проблем доступности. Получая запросы от болельщиков с инвалидностью в игровой день на национальном стадионе, мы работаем над тем, чтобы все необходимое было на месте.

Мы также связываемся с местными ассоциациями и отдельными болельщиками, чтобы обсудить, как привлечь их на наши стадионы. Работаем со стадионами над быстрыми улучшениями инфраструктуры, но предлагаем им и долгосрочные решения.

Какие дополнительные функции вы как DAO исполняете в федерации?

Отвечаю на письма болельщиков, которым необходимо сопровождение на матчах, посещаю встречи с людьми с инвалидностью, участвую в инспекционных визитах на стадионы, провожу внутренние совещания с департаментом ФАМ по связям с общественностью.

Что именно вы как DAO внедрили или изменили в национальной ассоциации?

Мы запустили всесторонний процесс поиска структурных решений для наших стадионов. В этом году мы впервые участвовали в Неделе действий CAFE и совместно организовали два семинара для клубных DAO и сотрудников ФАМ.

Кроме того, теперь мы активнее общаемся с национальными организациями, которые занимаются этими вопросами, и реализуем ряд инициатив по улучшению доступности и инклюзивности.

С какими трудностями вы как DAO сталкивались и как справлялись с ними?

Пожалуй, мы еще не так хорошо знакомы с конкретными проблемами в этой области. Нужно углубить свое понимание проблематики и осведомленность других членов футбольной семьи. Это потребует времени, но мы твердо настроены справиться с любыми трудностями.

Как вы встречаетесь, общаетесь и работаете с болельщиками с инвалидностью на Мальте?

Один из них, Мануэль Кальеха, стал волонтером на неполный день и помогает мне во всех проектах. По состоянию здоровья Мануэль напрямую сталкивается с проблемами доступности и тратит немало времени на их решение. Мы также провели встречи с целым рядом ассоциаций, которые занимаются вопросами инвалидности.

На ваш взгляд, как повлияет на футбол статья 35bis Правил УЕФА по лицензированию клубов и финансовому «фэйр-плей», предписывающая клубам назначать DAO?

Надеюсь, она повлечет не только косметические изменения. Вокруг нас много потенциальных болельщиков, которые должны быть причастны к футболу. Появление DAO повысит доступность и осведомленность. Назначение такого сотрудника – отправная точка.

Швеция



> ЮНАС КАЛЛИН – «ЭЛЬФСБОРГ»

Юнас Каллин работает DAO в «Эльфсборге» с 2011 года и подчиняется напрямую президенту и финансовому директору клуба. Он штатный сотрудник и одновременно исполняет обязанности менеджера по мероприятиям.

Ваши главные обязанности как DAO?

Я общаюсь с разными объединениями людей с инвалидностью и стараюсь выяснить, что нужно сделать, чтобы помочь им прийти на стадион.

Что именно вы как DAO внедрили или изменили в клубе?

Сейчас на каждом матче у нас есть сурдопереводчик на больших экранах, дублирующий звуковые сообщения для глухих и слабослышащих. Желаящим мы предлагаем и тифлокомментарий.

С какими трудностями вы как DAO сталкивались и как справлялись с ними?

Главная проблема – как сделать весь стадион доступным для людей с инвалидностью, чтобы они, как и все остальные болельщики, могли свободно выбирать, где им сидеть. Мы добились этого с помощью сурдоперевода на больших экранах и собственной радиочастоты для тифлокомментария.

Как вы встречаетесь, общаетесь и работаете с болельщиками с инвалидностью?

Я постоянно на связи с такими болельщиками и теми организациями, которые отстаивают их интересы. Выслушиваю их пожелания и требования.

На ваш взгляд, как повлияет на футбол статья 35bis Правил УЕФА по лицензированию клубов и финансовому «фэйр-плей», предписывающая клубам назначать DAO?

Если клубы найдут подходящих людей на должность DAO, это будет шаг вперед. Человек должен быть предан делу. Хорошо, что от клубов теперь требуют назначать DAO и вообще выделяют эту категорию болельщиков. Важно, чтобы мы воспринимали людей с инвалидностью как равных и помогали им смотреть футбол наравне с остальными.

Какие три подсказки вы дали бы тем, кто начинает работать DAO в национальной ассоциации?

1. Говорите с людьми с инвалидностью и выслушивайте их.
2. Не усложняйте решения; простой путь – часто самый лучший.
3. Не спешите.

Бельгия



> ВИМ БЕЛАРТ – «ГЕНТ»

Вим Беларт работает DAO в «Генте» тоже с 2011 года. Стадион этого клуба считается одним из самых доступных в стране, хотя и был спроектирован еще до появления национального законодательства, согласно которому все новые общественные сооружения в Бельгии должны обеспечивать удобный доступ для людей с инвалидностью. Клуб серьезно поработал над тем, чтобы соответствовать требованиям местных органов власти, и постоянно сверяется с практическим справочником УЕФА и CAFE.

Вим не только ориентируется на местные законы и минимальные европейские стандарты, но и старается напрямую узнавать мнения самих зрителей. По его словам, став DAO, он первым делом пообщался с болельщиками с инвалидностью и расспросил о том, что следовало бы улучшить в игровые дни. При строительстве нового стадиона количество мест для болельщиков в колясках выросло благодаря Виму почти в семь раз. Он добился того, чтобы эти места находились во всех уголках арены, а десять из них – в гостевом секторе.

Вим также обменивается опытом с другими DAO, обсуждает успехи и проблемы, перенимает лучшие наработки. Например, когда «Гент» играл с «Тоттенхэмом» на «Уэмбли» в Лиге Европы-2016/17, он побывал в лондонском клубе и ознакомился с его работой в сфере доступности и открытости.

Кипр

> МАРИОС ХРИСТОДУЛУ – АПОЕЛ

Мариос Христодулу – DAO в АПОЕЛе с 2015 года. Подчиняется он исполнительному директору клуба и по совместительству занимает в клубе должность операционного менеджера.

В интервью для CAFE Мариос подчеркнул важность создания доброжелательной и инклюзивной среды для болельщиков команды гостей. Он объяснил, что к болельщикам с инвалидностью нужно относиться так же, как и ко всем, и дать им возможность посещать матчи наравне с другими. Поэтому DAO должен следить за тем, чтобы доступные услуги и удобства предоставлялись и в домашних, и в гостевых секторах.

«Самые сложные задачи касаются болельщиков на выездях. На некоторых стадионах есть лишь одна зона доступности, поэтому местные и приезжие болельщики с инвалидностью размещаются рядом. Не лучший вариант, ведь это портит атмосферу и впечатления от игры. Общение и сотрудничество с другими клубами и стадионами помогает решать подобные проблемы».

Хорватия

CAFE также встретился с DAO Хорватского футбольного союза (ХФС) и некоторых местных клубов. Национальные правила лицензирования требуют, чтобы для обеспечения удобного доступа на стадионы клубы общались и сотрудничали с местными организациями по вопросам инвалидности. В Хорватии DAO отвечают за то, чтобы их клубы/стадионы выполняли это требование. В свою очередь ХФС подает всем хороший пример, поскольку уже привел национальные регламенты в соответствие с передовым опытом.

> РОБЕРТ КЕРОВЕЦ – «СЛАВЕН» КОПРИВНИЦА

Роберт Керовец был назначен DAO «Славена» в 2016 году и подчиняется директору клуба. Домашняя арена клуба – «Градски» – вмещает только 3200 зрителей. Роберт каждую неделю работает с местной организацией по вопросам инвалидности, чтобы клуб мог принимать болельщиков с инвалидностью на матчах.

Благодаря новым технологиям и росту осведомленности сфера доступности и открытости постоянно развивается. Поэтому очень важно, чтобы DAO сотрудничал с экспертами в этой области и получал информацию напрямую от посетителей. Это поможет обеспечить удобный доступ для всех.

«Шанс помочь людям с инвалидностью и принести им радость – это лучшее в моей жизни».

> ИВА ЦИГРОВСКИЙ – «ДИНАМО» ЗАГРЕБ

DAO загребского «Динамо» Ива Цигровский, подотчетная директору клуба, рассказывает о успехах с момента назначения на эту должность в 2016 году:

«Мы укрепили связи как с отдельными болельщиками с инвалидностью, так и с соответствующими организациями. Теперь мы делаем для них отдельный сайт. Мы стараемся осуществлять больше проектов в области социальной ответственности – например, бываем в профильных организациях и приглашаем их представителей на стадион, проводим встречи болельщиков с игроками, привлекаем людей с особыми потребностями как волонтеров. И мы улучшили места для болельщиков с инвалидностью и тех, кто их сопровождает».

Как показывает работа Ивы, доступность и открытость – это не только удобные места на трибунах. Это означает, что перед такими людьми открыты и другие возможности – например, стать волонтерами. Сотрудничая с местными организациями, Ива создает возможности для тех людей, которые иначе вряд ли пришли бы на стадион. Такие инициативы помогут увеличить число зрителей с инвалидностью, которые посещают матчи и становятся постоянными болельщиками.

БЮР Македония

> ОГНЕН ВЕЛЕВСКИ – «РАБОТНИЧКИ»

Огнен Велевски работает DAO в клубе «Работнички» с 2015 года. Он волонтер и отчитывается перед генеральным секретарем, а также перед начальниками службы безопасности и отдела по связям с болельщиками.

Огнен проводит и посещает встречи с Футбольной федерацией БЮР Македонии и другими DAO для обмена передовым опытом и обсуждения рекомендаций. Это отличная возможность поделиться знаниями о доступных услугах и удобствах, которые предоставляют разные клубы/стадионы.

Огнен – энтузиаст своего дела, он мечтает сделать счастливыми болельщиков с инвалидностью. Подобная преданность и целеустремленность – неотъемлемая часть этой работы.

Германия

> АНДРЕАС ПАФФРАТ – «БАЙЕР» ЛЕВЕРКУЗЕН

DAO «Байера» Андреас Паффрат входит в штат клуба с 1999 года и непосредственно подчиняется одному из директоров. Он – образец DAO, который общается с болельщиками с инвалидностью, чтобы получать информацию из первых уст. Перед реконструкцией «Бай-Арены» в 2009 году Андреас часто встречался с людьми в колясках, после чего зона для таких болельщиков была перестроена. Кроме того, он обсуждал с глухими и слабослышащими болельщиками услуги сурдоперевода.

Помимо сотрудничества с местными организациями, DAO следует работать напрямую с болельщиками клуба, выяснять их мнение о доступных услугах, удобствах и необходимых улучшениях. Эту информацию нужно затем передать соответствующим клубным службам и руководителям, отвечающим за доступность и инклюзивность.

В своей работе Андреас сталкивается со многими трудностями:

«В силу демографических изменений клубы все больше заботятся о пожилых болельщиках с инвалидностью. В ближайшем будущем это заставит решать новые задачи – например, создавать отделы для интеграции людей с инвалидностью, организовывать доступные парковки и челночный транспорт, а также проезд таких болельщиков из дома на стадион и обратно».

Как показывает приведенная цитата, это весьма динамичная сфера, поэтому должность DAO настоятельно необходима, если клуб намерен отвечать требованиям доступности для всех своих болельщиков, гостей и сотрудников.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. «Открыто для всех: практический справочник УЕФА и CAFE по доступности стадионов и удобствам в игровые дни»

Этот справочник служит отличной отправной точкой для DAO и высокопоставленных функционеров, ответственных за вопросы доступности и открытости.

В нем описана организация похода болельщика с инвалидностью на стадион, а также приводится информация о зонах доступности для СМИ, VIP-гостей и участников программы корпоративного приема. Изложенные рекомендации можно использовать как полностью, так и выборочно.

Издание доступно на 14 языках на сайте CAFE:
www.cafefootball.eu/de/zugang-fuer-alle

2. Пособие CAFE «Футбол для всех, доступ к работе для всех», 2015 г.
www.cafefootball.eu/sites/default/files/contentfiles/pdfs/total_football_total_access_to_work_toolkit.pdf
3. Презентация и заседание экспертной группы по теме роли DAO на второй Международной конференции CAFE в Париже, октябрь 2015 г.

Презентация: www.youtube.com/watch?v=KXB4F1IUQyI

Заседание экспертной группы: www.youtube.com/watch?v=x-GWQwIISwE

4. Технический отчет CEN 15913:2009: «Оснащение для зрителей: критерии планировки зрительской зоны для посетителей с особыми потребностями»

Этот технический отчет, изданный Европейским комитетом по стандартизации (CEN) в августе 2009 года, был составлен техническим комитетом CEN/TC 315. В CEN состоят национальные органы стандартизации Австрии, Бельгии, Болгарии, Великобритании, Венгрии, Германии, Греции, Дании, Ирландии, Исландии, Испании, Италии, Кипра, Латвии, Литвы, Люксембурга, Мальты, Нидерландов, Норвегии, Польши, Португалии, Румынии, Словакии, Словении, Финляндии, Франции, Чехии, Швейцарии, Швеции и Эстонии.

standards.cen.eu/dyn/www/f?p=204%3A110%3A0%3A%3A%3A%3AFSP_PROJECT%2CFSP_ORG_ID%3A32554%2C6296&cs=1CD2FDABD6A14F77F9BF4943A6F44F63C

5. «Бюллетень CAFE №1: зрительские зоны для посетителей с особыми потребностями»
www.cafefootball.eu/sites/default/files/contentfiles/pdfs/CAFE-Information-Note-1.pdf

6. Справочное руководство «Построено для всех: добрые дела важнее благих намерений»

Это руководство по добавлению критериев доступности в тендерные процедуры можно найти здесь:

docplayer.net/71231-The-build-for-all-reference-manual.html

7. «2010: Европа, доступная всем»

Это отчет группы экспертов по заказу Европейской комиссии, опубликованный в октябре 2003 года.

www.accessibletourism.org/resources/final_report_ega_de.pdf

8. Сайт Европейского форума по проблемам инвалидности: www.edf-feph.org

9. «Доступные стадионы: Руководство по проектированию оснащения для нужд зрителей с ограниченными возможностями и других посетителей»

Издано в 2003 году Фондом усовершенствования футбольных стадионов и Администрацией футбольного лицензирования Великобритании.

www.safetysportsgrounds.org.uk/sites/default/files/publications/accessible-stadia.pdf

10. «Справочник по безопасности на спортивных площадках», издание 5-е

Издано в 2008 году Департаментом культуры, средств массовой информации и спорта Великобритании.

11. «Доступность: Равноправная открытость на Олимпийских и Паралимпийских играх»

Издано в 2013 году Международным паралимпийским комитетом.

www.paralympic.org/sites/default/files/document/130902143349868_IPC+Accessibility+Guide_2nd+EDITION_FINAL.pdf

12. «Справочник УЕФА по качеству стадионов», 2011 г.
<http://www.cafefootball.eu/sites/default/files/contentfiles/pdfs/UEFAandCAFEGoodPracticeGuide-RUSSIAN.pdf>

ГЛОССАРИЙ

Диспетчерская служба для глухих и слабослышащих людей: эта функция помогает глухим и слабослышащим людям и/или людям с затруднениями речи пользоваться телефонной связью. В ходе беседы между двумя людьми диспетчер переводит речь в текст и наоборот.

Доступный: рассчитанный на людей с инвалидностью.

Индукционная (звуковая) петля: система, которая приглушает фоновый шум и помогает глухим и слабослышащим людям четче воспринимать звуки. Акустическими индукционными петлями следует оснащать все зрительские зоны, включая билетные кассы, стойки обслуживания, приемные, торговые точки и зоны корпоративного приема.

Инклюзивность (открытость): активное участие людей с инвалидностью в жизни общества на всех уровнях. Само присутствие людей с инвалидностью – это еще не инклюзивность. Организация, услуга или стадион могут считаться по-настоящему инклюзивными, если людям с инвалидностью предоставлены все возможности и их воспринимают как полноценных и самостоятельных членов сообщества, работников и (или) клиентов с чувством самоуважения, собственного достоинства и сопричастности.

Люди с инвалидностью: крупнейшее меньшинство в любом обществе. Это люди, которые часто лишены возможности занять должное место в обществе или проявлять самостоятельность из-за физических, сенсорных, интеллектуальных или поведенческих барьеров.

Места с простым доступом: зрительские места, расположенные в самых удобных для доступа зонах стадиона (края рядов, небольшое количество ступеней). Такие места должны быть на каждом стадионе, четко выделяться службой распространения билетов и предоставляться по требованию.

Обучение инклюзивности и этикету общения с людьми с инвалидностью: специальная учебная программа SAFE для сотрудников клуба и стадиона. Она развивает такие навыки, как эффективное общение с болельщиками с инвалидностью, понимание социальных барьеров и особых нужд этих людей. Чтобы получить дополнительную информацию или попросить SAFE провести подобное обучение, обращайтесь по адресу info@cafefootball.eu.

Правила УЕФА по лицензированию клубов и финансовому «фэйр-плей»: свод нормативов УЕФА, описывающий минимальные спортивные, инфраструктурные, кадровые и административные, юридические и финансовые критерии, которые должен выполнить клуб (соискатель лицензии) для аттестации ассоциацией УЕФА или ее лигой (лицензиар) в рамках процедуры допуска к клубным турнирам УЕФА.

Сиденья повышенного удобства: сиденья с расширенным пространством для ног и свободным участком сбоку для собаки-поводыря или для людей, пользующихся такими вспомогательными средствами передвижения, как костыли или ходунки. У сиденья могут также быть встроенные подлокотники. Сиденья повышенного удобства, наряду с местами для людей в колясках, должны размещаться по всему стадиону, по краям зрительских рядов.

Сотрудник по работе с людьми с инвалидностью (DAO): предусмотренная Правилами УЕФА по лицензированию клубов и финансовому «фэйр-плей» от 2015 года должность ответственного за обеспечение открытости и доступности инфраструктуры и услуг.

Сотрудник по взаимодействию с людьми с инвалидностью: существующая в некоторых клубах (в частности, в Германии и Великобритании) должность, предшествовавшая DAO.

Социальная модель инвалидности: принципы понимания инвалидности в категориях ограничений или барьеров окружающего мира, выстраиваемых обществом. В отсутствие таких преград люди с инвалидностью могут проявлять самостоятельность и пользоваться справедливыми, равными возможностями для полноценного участия в общественной жизни.

Тифлокомментирование: комментарий для слепых и слабовидящих людей. Он содержит разъяснения всей важной зрительной информации, такой как язык тела, мимика, общая обстановка, действия, одежда, цвета и прочие составляющие, необходимые для описания образов, стадиона, матча, мероприятия и окружающих условий.

Туалет: доступный туалет для людей с более сложными потребностями. Обычно в нем есть пеленальная скамья для взрослых, поручни на стенах, подъемное устройство и «полуостровной» туалет (не менее чем в 1 метре от каждой боковой стены, благодаря чему по обе стороны от унитаза достаточно места для коляски или сопровождающего). Также там может быть душ и раковина регулируемой высоты. Минимальные размеры: 3 x 4 м.

УЕФА: Союз европейских футбольных ассоциаций, руководящий орган европейского футбола. Это ассоциация ассоциаций, действующая по принципу представительной демократии. В состав УЕФА входят 55 национальных ассоциаций Европы.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – ШАБЛОН ДОЛЖНОСТНОЙ ИНСТРУКЦИИ DAO

Сотрудник по работе с людьми с инвалидностью

Пример должностных обязанностей

Место:

Дата начала работы:

Оклад:

Подотчетен: директору клуба/менеджеру стадиона (удалите лишнее)

[Название клуба или стадиона] ищет кандидата на должность сотрудника по работе с людьми с инвалидностью (DAO) на полный день / на неполный день / в качестве волонтера (удалите лишнее). Успешный кандидат будет работать в подчинении директора клуба/менеджера стадиона (удалите лишнее) и в тесном сотрудничестве со всеми службами клуба/стадиона.

>> О должности

В июле 2015 года Исполнительный комитет УЕФА утвердил новые Правила УЕФА по лицензированию клубов и финансовому «фэйр-плей», включающие требование назначить сотрудника клуба по работе с людьми с инвалидностью. В статье 35bis говорится:

- 1) Соискатель лицензии должен назначить сотрудника по работе с людьми с инвалидностью, ответственного за обеспечение и поддержание доступности спортивных объектов и услуг.
- 2) Сотрудник по работе с людьми с инвалидностью регулярно участвует в совещаниях и взаимодействует с соответствующим персоналом клуба по всем необходимым вопросам.

DAO отчитывается напрямую перед директором клуба/менеджером стадиона. Он отвечает за работу клуба/стадиона в сфере повышения доступности и открытости для болельщиков, посетителей, работников, волонтеров и игроков с инвалидностью.

DAO должен быть главной движущей силой клуба/стадиона во всех вопросах, связанных с инклюзивностью, а также активно решать проблемы в этой области, подчеркивать экономические выгоды от доступности стадиона, матча и открытой среды.

Он также служит основным связующим звеном между клубом/стадионом и его болельщиками, гостями, игроками и сотрудниками с инвалидностью. DAO должен обеспечить конструктивный диалог между этими сторонами.

DAO обязан направлять свои знания и осмысление передового опыта на работу с местными организациями людей с инвалидностью, добиваться улучшений в этой сфере на всех уровнях и распространять идеи доступности и открытости во всех структурах клуба/стадиона.

>> К главным обязанностям относятся:

- разработка стратегии доступности, направленной на всех уровнях клуба/стадиона на улучшение инфраструктуры и услуг (с целью выполнить или перевыполнить, в соответствии с действующими законами и нормами, требования УЕФА и SAFE, основанные на минимальных европейских стандартах);
- инструктаж отдела реализации билетов относительно продаж болельщикам с инвалидностью, обеспечение инклюзивности билетной политики и, если необходимо, предоставление дополнительных билетов сопровождающим лицам;
- организация обучения инклюзивности и этикету общения с людьми с инвалидностью для сотрудников и волонтеров клуба/стадиона: они должны хорошо понимать нужды таких болельщиков;
- обеспечение диалога между клубом/стадионом и посетителями/болельщиками с инвалидностью, а также их ассоциациями и группами;
- консультирование клуба/стадиона по вопросам активного содействия трудоустройству людей с инвалидностью, включая внедрение инклюзивного приема на работу и организацию рабочей среды в духе доступности;
- систематизация сведений о доступе для местных и приезжих болельщиков с инвалидностью, включая информацию о маршрутах общественного транспорта к стадиону из центра города и обратно, о гостиницах со специальным оснащением, а также о доступных удобствах и услугах на стадионе (с контактными данными);
- внедрение и улучшение доступных услуг на стадионе в игровые дни, включая тифлокомментарий для слепых и слабовидящих людей в исполнении квалифицированного специалиста и удобные форматы клубных/стадионных изданий (например, программки матчей);
- сотрудничество с местными профильными организациями, что поможет клубу/стадиону использовать передовой опыт и привлекать на матчи новых болельщиков с инвалидностью;
- другие конкретные обязанности, возложенные клубом/стадионом.

>> Необходимые знания, навыки, опыт, умения и образование

Обязательные:

- Ознакомление с материалами о лучших наработках, включая [«Практический справочник УЕФА и SAFE по доступности стадионов и удобствам в игровые дни»](#)
- Знание местных законов о правах людей с инвалидностью и понимание того, как обеспечить доступность стадиона в игровые и неигровые дни
- Умение общаться с ключевыми представителями футбольной семьи, в том числе с высшим руководством, местными профильными НПО и разными категориями людей с инвалидностью
- Способность проинструктировать внутренние службы и оказать им помощь
- Мотивация и преданность делу улучшения доступа и открытости для людей с инвалидностью
- Отличные навыки проведения совещаний и составления отчетов
- Умение эффективно взаимодействовать с внешними партнерами
- Способность быстро учиться новому
- Гибкость и готовность работать по вечерам и в выходные
- Другие особые качества, необходимые клубу/стадиону

Желательные:

- Опыт работы в сфере доступности и открытости для людей с инвалидностью
- Понимание социальной модели инвалидности
- Знакомство с местными группами, организациями и НПО, которые связаны с людьми с инвалидностью
- Другие особые качества, необходимые клубу/стадиону

[Название клуба или стадиона] как работодатель придерживается принципа равных возможностей и предлагает людям с инвалидностью подавать свои кандидатуры.

**Альтернативные форматы этого документа
можно получить по запросу.**

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – ОПРОСНИК ПО ДОСТУПНОСТИ СТАДИОНОВ И УСЛУГАМ В ИГРОВЫЕ ДНИ

Оценочная анкета клуба по вопросам доступности

Дата заполнения:

Контактные данные:

Клуб:

Стадион:

Вместимость стадиона:

Адрес:

Сайт клуба/стадиона:

Назначил ли клуб/стадион сотрудника по работе с людьми с инвалидностью (DAO)?

Имя и контактные данные (телефон и эл. почта):

Кому в клубе/на стадионе непосредственно подчиняется DAO (имя и должность)?

Могут ли люди с инвалидностью связаться с DAO в игровые и неигровые дни?

Есть ли при клубе группа болельщиков с инвалидностью?

Название и контактные данные группы болельщиков с инвалидностью:

Общее

Проводился ли профессиональный аудит доступности клуба/стадиона? Если да, то когда в последний раз?

Вы подготовили декларацию о миссии клуба/стадиона? Если да, то приложите, пожалуйста, копию.

Вы проводили обучение идеям доступности для сотрудников и волонтеров, задействованных в игровые дни? Если да, расскажите, когда это было в последний раз и кто вел обучение (например, собственными силами, вместе с CAFE или местными организациями по вопросам инвалидности и т. п.).

Есть ли у вас план безопасной эвакуации, рассчитанный на болельщиков с инвалидностью?

Информация в доступной форме

Выпустил ли клуб/стадион буклет по доступности для болельщиков с инвалидностью, содержащий информацию о ведущих к стадиону маршрутах?

Где можно получить такой буклет?

Доступны ли клубные издания, в том числе программки матчей, бюллетени, меню в кафе и т. п., с крупным шрифтом или шрифтом Брайля? Если да, расскажите подробнее, пожалуйста.

Билеты

Могут ли люди с инвалидностью приобрести билеты во все зоны стадиона наравне с остальными болельщиками (например, онлайн, по телефону или в кассе)? Если да, расскажите подробнее, пожалуйста.

Предоставляются ли дополнительные билеты тем, кто по необходимости сопровождает болельщиков с инвалидностью?

Требуется ли клуб/стадион «подтверждения особых потребностей» при продаже билетов для людей с инвалидностью или их сопровождающих? Если да, то какие именно подтверждения?

Могут ли болельщики на колясках приобрести абонементы на сезон?

Путь на стадион

Рассчитаны ли ваши указатели и средства ориентирования на людей с инвалидностью?

Есть ли на стадионе пункты доступа с ровной поверхностью и входы для людей в колясках? Если да, расскажите подробнее, пожалуйста.

Есть ли на стадионе ступеньки, крутые уклоны, неровные поверхности и прочие преграды, затрудняющие доступ людей в колясках, слабовидящих, слепых или маломобильных болельщиков? Если да, расскажите подробнее, пожалуйста.	
Есть ли доступные парковочные площадки возле специальных входов для болельщиков и сотрудников с инвалидностью? Если да, расскажите подробнее, пожалуйста.	
Есть ли доступные точки посадки и высадки возле специальных входов для болельщиков и сотрудников с инвалидностью? Если да, расскажите подробнее, пожалуйста.	
Есть ли на стадионе доступные пункты входа, в том числе турникеты и ворота, приспособленные для болельщиков с инвалидностью?	
Места для болельщиков в колясках	
Сколько на стадионе мест для болельщиков в колясках (без учета зоны для VIP-гостей и участников корпоративного приема)?	
Как они расположены на стадионе (учитывая все сектора и ярусы; например, у кромки поля / на возвышениях и т. п.)?	
При необходимости предоставляет ли клуб/стадион еще одно место для того, кто сопровождает человека в коляске?	
Дополнительное место для сопровождающего находится сбоку/позади/впереди от человека в коляске? (Должно быть сбоку).	
Могут ли люди в колясках сидеть вместе с остальными болельщиками своей команды (то есть в домашних и гостевых секторах)?	
Люди в колясках укрыты от плохой погоды?	
Обеспечен ли им нормальный обзор поля во время разминки команд и самого матча?	
Ничто не мешает людям в колясках видеть поле (другие болельщики, скамейки запасных, рекламные щиты, телевизионщики, официальные лица, разминающиеся во время матча игроки и т. п.)?	

Места с простым доступом и сиденья повышенного удобства	
Есть ли на стадионе места с простым доступом (на пути к ним очень мало или вообще нет ступеней) для маломобильных людей?	
Отводит ли клуб/стадион места возле кромки поля для слепых и слабовидящих болельщиков, которые пользуются моно- или биноккулярными средствами улучшения зрения?	
Сколько сидений повышенного удобства, на пути к которым очень мало или вообще нет ступеней, отводится для людей с потребностью в дополнительном пространстве впереди – для ног или собак-поводырей (например, со слепыми или глухими болельщиками)?	
Где на стадионе расположены места с простым доступом и сиденья повышенного удобства?	
Предоставляет ли клуб/стадион при необходимости еще одно место для того, кто сопровождает человека с инвалидностью?	
Дополнительное место для сопровождающего находится сбоку/позади/впереди от человека с инвалидностью? (Должно быть сбоку).	
Могут ли болельщики, которым нужны места с простым доступом или сиденья повышенного удобства, размещаться вместе с остальными поклонниками своей команды?	
Места с простым доступом и сиденья повышенного удобства укрыты от плохой погоды?	
Такие болельщики могут хорошо видеть поле во время разминки команд и самого матча?	
Мешают ли обзору поля другие болельщики, скамейки запасных, рекламные щиты, телевизионщики, официальные лица или разминающиеся во время матча игроки?	
Доступные бытовые удобства	
Сколько на стадионе туалетов в духе доступности и где они расположены?	
Специальные доступные туалеты есть во всех зонах для болельщиков в колясках?	

Клуб/стадион предусмотрел доступные общие туалеты (для мужчин и женщин), чтобы при необходимости туда мог также войти сопровождающий или помощник противоположного пола?	
Помечены ли доступные туалеты четкими указателями?	
Нужны ли для посещения доступных туалетов специальные ключи? В игровые дни есть стюарды, которые следят за тем, чтобы такими туалетами могли пользоваться люди с инвалидностью?	
Клуб оборудовал доступные точки питания с сопутствующими удобствами (например, низкими прилавками), в том числе в зонах для VIP-гостей и корпоративного приема? Если да, расскажите подробнее, пожалуйста.	
Клуб/стадион достаточно четко обозначил приоритетные места для болельщиков с инвалидностью в пунктах питания?	
Предлагает ли клуб/стадион соответствующие услуги болельщикам с собаками-поводырями?	
Информационные указатели дублируются шрифтом Брайля или иными тактильными надписями и знаками?	
Оборудованы ли билетные кассы, зоны приема и торговые точки пандусами и низкими прилавками для людей в колясках? Если да, расскажите подробнее, пожалуйста.	
Зоны первой помощи доступны для людей с инвалидностью?	
Есть ли доступные туалеты в зонах первой помощи или возле них?	

Доступные услуги

Оборудованы ли трибуны, турникеты и зоны приема акустическими индукционными петлями или вспомогательными слуховыми устройствами для глухих и слабослышащих болельщиков? Если да, расскажите подробнее, пожалуйста.

Умеют ли сотрудники клуба/стадиона пользоваться диспетчерской службой для глухих и слабослышащих болельщиков?

На видеозэкранах стадиона отображаются текстовые версии объявлений и срочных сообщений (для глухих и слабослышащих болельщиков)?

Тифлокомментарий

Предлагает ли клуб/стадион услуги тифлокомментария для слепых и слабовидящих болельщиков?

Если да, то могут ли болельщики подключать к этому оборудованию собственные устройства?

Клуб/стадион предоставляет наушники тем, кто хочет воспользоваться этой услугой?

Этой услугой можно пользоваться во всех зонах в чаше стадиона?

Дополнительные примечания и комментарии:



Centre for Access to Football in Europe,
1 Olympic Way, Wembley, London, HA9 0NP, United Kingdom

 info@cafefootball.eu

 +44 (0)20 8621 2405

 [@cafefootball](https://www.facebook.com/cafefootball)

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

 [cafe-football](https://www.soundcloud.com/cafefootball)

Total Football Total Access

Альтернативные форматы этого документа
можно получить по запросу.



CAFE

CENTRE
FOR ACCESS
TO FOOTBALL
IN EUROPE



RESPECT