

СОГЛАСОВАНО:

Председатель  
Красноуфимской городской местной  
организации инвалидов «ООО ВОИ

Л.Б. Приёмщикова  
«01» ноября 2023г.

УТВЕРЖДАЮ:

Начальник Управления  
социальной политики №3

Т.А. Чухарева

«01» ноября 2023 г.

## Положение

### об обеспечении условий доступности государственных услуг, предоставляемых Управлением социальной политики №3 для инвалидов и других маломобильных граждан, а также оказания им при этом необходимой помощи

Настоящее положение об обеспечении условий доступности государственных услуг, предоставляемых Управлением социальной политики №3 (далее Управление) для инвалидов и других маломобильных граждан, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее Положение) разработано в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее - Федеральный закон), приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи» (далее - Порядок), иными нормативными правовыми актами.

### Используемые в Положении понятия и определения.

Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты (статья 1 Федерального закона).

Инвалидность - это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими (Конвенция о правах инвалидов, Преамбула).

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



Дискриминация по признаку инвалидности - любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области (статья 5 Федерального закона).

Место предоставления услуг – помещение Управления, находящееся в здании, по адресу: г. Красноуфимск, ул. Березовая, д. 12 .

Категории инвалидов:

Код «К» - инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках.

Код «О» - инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Код «С» - инвалиды с нарушениями зрения.

Код «Г» - инвалиды с нарушениями слуха.

Код «У» - инвалиды с нарушениями умственного развития.

## **1. Общие положения**

Положение разработано с целью обеспечения всем гражданам - получателям государственных услуг в Управлении, в том числе инвалидам и иным маломобильным группам населения, равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых государственных услуг, предоставляемых Управлением без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности.

**Положение предусматривает:**

1) меры по обеспечению доступа инвалидов к месту предоставления государственных услуг Управлением (далее Услуги);

2) меры по обеспечению доступности Услуг, так как место предоставления Управлением Услуг невозможно полностью приспособить с учетом потребностей всех категорий инвалидов.

**Для реализации данного Положения в Управлении:**

а) разрабатывается и реализуется комплекс мер по обеспечению условий доступности для инвалидов места предоставления Услуг и предоставляемых Услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи сотрудниками Управления (далее Сотрудники);

б) сотрудникам разъясняются основные требования доступности предоставления Услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Управлению и Сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;

в) у сотрудников формируется единообразное понимание необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов места предоставления Услуг и предоставляемых Услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;

г) сотрудники обязаны знать и соблюдать требования настоящего

Положения, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов места предоставления Услуг и предоставляемых Услуг;

д) сотрудники соблюдают правила этикета при общении с инвалидами с учетом ограничения жизнедеятельности инвалида (приложение №1);

е) сотрудники обязаны знать порядок эвакуации граждан, в том числе инвалидов и маломобильных граждан из здания Управления в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

ж) обеспечивается толерантное отношение Сотрудников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам.

## 2. Условия доступности Управления и Услуг.

Условия доступности Управления в соответствии с установленными требованиями и их фактическое соблюдение.

| № п/п | Условия доступности в соответствии с установленными требованиями   | Фактическое соблюдение условий доступности (полностью, частично, не соблюдается) | Категории инвалидов, для которых не соблюдаются условия доступности |
|-------|--|--|---|
| 1     | Возможность беспрепятственного входа и выхода  | полностью  | С   |
| 2     | Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления Услуг, при необходимости, с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, с использованием ими вспомогательных технологий, в том числе сменного кресла-коляски | частично   | К,С   |
| 3     | Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание Управления, при необходимости, с помощью сотрудников, в том числе с использованием кресла-коляски  | соблюдается  | -   |
| 4     | сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории Управления   | частично   | К   |
| 5     | содействие инвалиду при входе в Управление и выходе из него, информирование инвалида о   | полностью  | -   |



|   |   |             |      |
|---|---|-------------|------|
|   | доступных маршрутах общественного транспорта  |             |      |
| 6 | Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне | частично    | С, Г |
| 7 | сбеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленным форме и порядку   | соблюдается |      |

**Условия доступности Услуг в соответствии с установленными требованиями.**

| № п/п | Условия доступности в соответствии с установленными требованиями   | Фактическое соблюдение условий доступности (полностью, частично, не соблюдается) | Меры, принимаемые Управлением для соблюдения условий доступности Услуг |
|-------|--|--|--|
| 1     | Оказание сотрудниками инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления Услуг, об оформлении необходимых для получения Услуг документов, о совершении других необходимых для получения Услуг действий | полностью  |  |

|   |   |           |   |
|---|---|-----------|---|
| 2 | Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуг с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;       | частично  |   |
| 3 | Оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами                             | полностью |   |
| 4 | Наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления Услуг (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне | частично  | при формировании бюджетных заявок на выделение денежных средств, для обеспечения доступности будут включаться расходы, необходимые для обеспечения указанного условия |

#### **Дополнительные условия доступности услуг в Управлении:**

1. Предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах Услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;

2. Сопровождение при передвижении по территории Управления, а также при предоставлении Услуг.

**Меры по обеспечению условий доступности** для инвалидов места предоставления Услуг и предоставляемых Услуг, принимаемые в Управлении, включают:

а) определение должностных лиц Управления, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов места предоставления Услуг и предоставляемых Услуг;

б) обучение и инструктирование Сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

в) создание инвалидам условий доступности места предоставления Услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

г) создание инвалидам условий доступности Услуг в соответствии с

требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

д) размещение информации о возможности воспользоваться помощью Сотрудников для сопровождения и номера телефона, по которому можно обратиться для получения такой помощи, при входе в Управление;

ж) возможность записи на прием посредством телефонной связи.

### **3. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам при предоставлении Услуг в Управлении**

#### **Потребности различных групп инвалидов в ситуационной помощи:**

- Код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (Сотрудников) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);
- Код «О» - с поражением опорно-двигательного аппарата (нуждается в помощи посторонних лиц (Сотрудников) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);
- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (Сотрудников) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании);
- Код «Г» - инвалид глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика при обслуживании);
- Код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций, нуждаются в помощи при обслуживании).
- Код «С» - дублирование внутри Управления информации, выполненной Брайлеровским шрифтом, акустической информацией об оказываемых услугах.
- Код «Г» - наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри Управления, услуги сурдоперевода, знание Сотрудниками необходимых стандартных фраз «жестового языка» для оказания помощи клиентам.

Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам в отношении тех категорий, для которых отсутствует возможность адаптировать место предоставление Услуг полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта.

Доступность Услуг, предоставляемых Управлением для людей с ограниченными физическими возможностями, достигается с помощью разумного приспособления, сопровождения. Обязанности по оказанию помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им в получении Услуг, наравне с другими лицами, включая сопровождение возложены приказом Управления на ведущего специалиста отдела семейной политики, профилактики социального сиротства и семейного неблагополучия, организации социального обслуживания, учета и отчетности (далее Сотрудники, ответственные за сопровождение).

Сотрудники Управления обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности Услуг для инвалидов в Управлении и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами Услуг в Управлении, в рамках своей профессиональной компетенции.

### **Информационное сопровождение**

Визуальная, текстовая информация о предоставлении услуг располагается на информационных стендах Управления и должна соответствовать оптимальному восприятию этой информации инвалидами с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями о порядке предоставления услуг осуществляется Сотрудниками по телефонам: 343945-21-82, 343945-21-85, 343945-21-89, 343912-25-29, 34397-14-75

Сотрудник при общении с инвалидом по телефону узнает о необходимости:

- сопровождения инвалида Сотрудником, ответственным за сопровождение, при посещении Управления;
  - сопровождении его собакой-поводырем;
  - сопровождающем лице;
- и о других особенностях с учетом ограничений его жизнедеятельности.

### **Порядок действий при оказании Услуг**

Порядок действий Сотрудников, ответственных за сопровождение по обеспечению доступности Управления и Услуг для инвалидов предусматривает следующие меры:

- при необходимости встреча инвалида (и сопровождающее его лицо) у входа в здание, в том числе оказание помощи при посадке в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание Управления;
- при необходимости сопровождение инвалида (и сопровождающее его лицо) к месту приема.

Инвалид при обращении в Управление вызывает Сотрудника, ответственного за сопровождение по номеру телефона 343945-21-82, 343945-21-85, 343945-21-89, 343912-25-29, 34397-14-75 (номер телефона расположен у входа в здание и на сайте Управления). При этом в первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения Управления, необходимость сопровождения и оказание помощи при высадке из транспортного средства и посадке в него перед входом в здание Управления.

Сотрудник, ответственный за сопровождение:

- организует сопровождение инвалида до места предоставления Услуг, размещает его в удобном месте (с учетом ограничений здоровья);
- после выяснений причины обращения организует соответственно: консультирование, прием документов и другие процедуры, связанные с предоставлением Услуг, в том числе привлекает Сотрудников, ответственных за предоставление требуемой инвалиду Услуги. В случае, если необходимая инвалиду помощь, Услуги не относятся к компетенции Управления, Сотрудник, ответственный за сопровождение, информирует инвалида о том, где он может получить требуемую помощь и/или Услугу.

В случае необходимости повторного взаимодействия Сотрудник, ответственный за сопровождение, предлагает обращение на прием в удобное для инвалида время, с учетом графика приема граждан действующего в Управлении на



момент обращения и/или информирует инвалида об иных способах получения Услуг.

По окончании приема Сотрудник, ответственный за сопровождение:

- сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения – до стоянки автотранспорта, либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке в транспортное средство у входа в здание;
- в случае необходимости оказывает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты.

### **Иные способы обеспечения доступности Услуг для инвалидов и МГН.**

Если по причине отсутствия доступности места предоставления Услуг гражданин не может обратиться в Управление лично, Услуги могут быть предоставлены следующим образом:

- доверенному лицу, на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством;
- в электронном виде;
- дистанционно, в том числе консультации по вопросам, относящимся к деятельности Управления через официальный сайт Управления <http://tusp03.msp.midural.ru/>;
- через Многофункциональный центр предоставления государственных услуг, в рамках заключенного соглашения;
- в рамках предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания;
- на дому.

Приложение №1  
к Положению об обеспечении  
условий доступности государст-  
венных услуг, предоставляемых  
Управлением социальной  
политики №3 для инвалидов и  
других маломобильных граждан,  
а также оказания им при этом  
необходимой помощи

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

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

- Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад — это неудобно.

### **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:**

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.



**Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:**

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.
- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. Обращайтесь непосредственно к человеку.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

**Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:**

- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

**Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:**

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.
- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.



- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

### **Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:**

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.