

### П Р И К А З

21.05.2016

Хабаровск №

019/86.

Г об утверждении Инструкции по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи Г

В целях исполнения ст. 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», и в соответствии с Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи (далее по тексту - Инструкция) (Приложение 1).
2. Руководителям структурных подразделений университета изучить Инструкцию, провести инструктирование работников подразделений с заполнением ведомостей регистрации инструктажей (Приложение 2), в срок до 31.05.2016 г.  
Ведомости регистрации инструктажей в срок до 01.06.2016 г. сдать в ауд. 215л (приемная проректора по УВРиСВ) или ауд. 213 главного корпуса Педагогического института.
3. Заместителю начальника УМУ Парфёнову А.А. разместить Инструкцию на сайте УМУ в разделе Инструкции.
4. Отделу охраны труда и техники безопасности включить вопросы обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи в программу вводного инструктажа и проводить инструктирование работников при приеме на работу.
5. Контроль за исполнением приказа возложить на проректора по учебно-воспитательной работе и социальным вопросам А.Р. Мшвилдадзе.

Ректор университета



С.Н. Иванченко

## ИНСТРУКЦИЯ

**по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов,  
на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи**

### 1. Общие положения

Инструктирование специалистов, работающих с инвалидами, или которые по роду своей деятельности могут контактировать с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования, проводится с целью научить работников как правильно оказывать необходимую помощь инвалидам в зависимости от характера нарушения, состояния здоровья при предоставлении организацией услуг или при передвижении по объектам, принадлежащим организации.

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. При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

В зависимости от степени расстройства функций организма гражданину, признанному инвалидом, устанавливается I (при наиболее тяжелых расстройствах функций организма), II или III группа инвалидности.

### 2. Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности и краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм (Таблица). В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми услугами наравне с остальными людьми.

Таблица

Формы инвалидности	Характеристика барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, отсутствие места для разворота на кресле-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий.
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	1) Для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры; 2) для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи при

	осуществлении действий руками.
Инвалиды с нарушениями зрения	Отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие посторонней помощи при получении информации и ориентации.
Инвалиды с нарушениями слуха	Отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации и др. информационные барьеры.
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи при получении информации и ориентации.

### 3. Правила этикета при общении с инвалидами

Работниками организации должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Существуют *общие правила этикета* при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники организации в зависимости от конкретной ситуации:

При встрече ведите себя вежливо и уважительно.

Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре. Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно. Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно, не пытайтесь ускорить разговор. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.

Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

Для обеспечения доступности услуг для инвалидов специалистам, непосредственно оказывающим услуги, необходимо ориентироваться на социальные потребности и особенности социально-бытовых ограничений инвалидов, возникающих в результате заболевания. Главный принцип оказания помощи – не навредить в результате непредусмотренных рисков и обстоятельств.

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

Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека, на неё нельзя облакачиваться, толкать, нельзя катить коляску без согласия инвалида.

Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно, т.к. коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.

Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

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

Когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

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

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Кричать, особенно в ухо, не надо.

Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

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.

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

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты и т.д.

#### **4. Действия работников университета при приеме инвалида, оказании ему услуг**

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, специалисту при приеме инвалида в учреждение необходимо:

1. Рассказать инвалиду об архитектурных особенностях здания учреждения:

– количестве этажей;  
– основных необходимых клиенту структурных подразделениях университета и местах их расположения в здании, в каком кабинете к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

– расположение комнат гигиены и санузлов.

2. Рассказать, учитывая степень социальных ограничений инвалида, об особенностях организации доступной среды в учреждении: наличии пандусов, поручней, лифта и т.д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способом выхода из здания.

3. Провести экскурсию по учреждению с инвалидом, обратив его внимание на расположение санитарных комнат, лестниц, пандусов и лифта, столовой или буфета. При необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала.

4. Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

#### **5. Оказание помощи инвалиду сотрудником единой службы охраны**

Алгоритм действий сотрудника единой службы охраны при оказании помощи инвалиду:

- видит по монитору видеонаблюдения посетителя – инвалида-колясочника, на костылях или незрячего, либо получает сигнал кнопки-вызова сотрудника;
- выходит на улицу, открывает входные двери, оказывает помощь при входе в здание;
- помогает раздеться в гардеробе;
- уточняет цель посещения университета и в какой помощи нуждается посетитель;
- провожает к пункту назначения, либо консультирует как туда добраться (по ситуации);
- оказывает помощь при выходе из университета.

#### **6. Информация о доступности для инвалидов объектов университета**

Стоянка автотранспортных средств для инвалидов: учебный корпус, ул. Тихоокеанская, 136.

Вход в учебные корпуса и общежития оборудован пандусами, кнопками вызова сотрудника.

Туалетная комната для инвалидов-колясочников: учебный корпус (ул. Тихоокеанская, 136), ауд. 206л.

Лифт: учебный корпус, ул. Тихоокеанская 136.

Специализированный вход для инвалидов-колясочников: учебный корпус, ул. Тихоокеанская, 136 – выход № 18 (колодец левого крыла).

Проживание в общежитии. В общежитии № 1 секция № 111 оборудована для проживания инвалидов (жилые комнаты, туалетная комната, душевая).

#### **7. Контакты**

Единая служба охраны: тел. 22-43-38, 72-12-03

Кабинет доврачебной помощи: Главный корпус, ауд.239ц, тел. 76-17-28.

Центр по здоровьесбережению и работе с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья: тел. 30-51-71.

#### **8. Дополнительная информация**

Дополнительную информацию по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, в связи с принятием Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», можно получить в методическом пособии, разработанном Минтрудом России и размещенном на его официальном сайте (Режим доступа: <http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/handicapped/108>).

Настоящая инструкция разработана с использованием данного методического пособия.

к приказу № 019/ВБ от «21» 03. 2016 г.

**ВЕДОМОСТЬ**

проведения инструктажа по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи

\_\_\_\_\_  
Наименование подразделения

№ п/п	ФИО	Должность	Подпись

\_\_\_\_\_  
Руководитель подразделения (должность)          подпись          расшифровка подписи