	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный аграрный университет»
	ФГБОУ ВО Уральский ГАУ
	Положение о ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья из числа обучающихся ФГБОУ ВО Уральский ГАУ
2018	Отдел социальной и внеучебной работы

ПРИНЯТО

Решением Ученого совета

ФГБОУ ВО Уральский ГАУ

Протокол № 5 от «25» января 2018 года

УТВЕРЖДАЮ



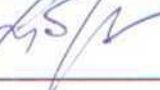
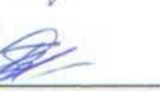
Врио ректора ФГБОУ ВО Уральский ГАУ

 О.Г. Лоретц

«25» января 2018 года

Положение

о ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья в ФГБОУ ВО Уральский ГАУ

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал:	Начальник отдела социальной и внеучебной работы	О.С. Чеченихина/ 	10.01.18г.
Согласовал:	И.о. проректора по качеству образования	М.Б. Носырев/ 	12.01.18г.
	Советник ректора по безопасности	В.А. Бобров/ 	11.01.18г.
	Заместитель начальника управления кадров	С.В. Петрякова/ 	11.01.18г.
Версия: 1.0		КЭ:1 УЭ №	Стр 1 из 2



1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Положение о ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья в ФГБОУ ВО Уральский ГАУ (Далее – Положение) разработано с целью повышения качества образовательных услуг ФГБОУ ВО Уральский ГАУ (Далее – Университет), обеспечения условий доступности среды для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (Далее – лица с ОВЗ) посредством работы мобильных групп.

1.2 Положение разработано в соответствии с Федеральным Законом от 24.11.1995 г. № 181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ», Приказов Минтруда России от 25.12.2012 г. № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики», № 792 от 31.12.2013 г. «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания», Постановления Правительства РФ от 01.12.2015 N 1297 (с изменениями и дополнениями) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011 - 2020 годы», Методическим пособием «Для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи».

1.3 Настоящее Положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ОВЗ, правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ, ответственность и полномочия всех участников образовательного процесса.

1.4 Мобильные группы создаются для оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ОВЗ. Участники мобильных групп обязаны соблюдать правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ, оказывать помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1.5 В соответствии с Инструкцией «О порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений» (от 16.11.2016г.) сотрудники и обучающиеся проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг Университета (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ). Ответственными лицами в Университете ведётся «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности» (далее - Журнал). В Журнале фиксируется дата, время и темы



инструктажа с указанием ФИО, должности, прошедших инструктаж и обучение, а также ФИО и должности, проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующих.

1.6 Состав мобильных групп для оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ОВЗ утверждается ректором Университета ежегодно не позднее 15 января.

1.7 Реализация ситуационной помощи мобильной группы осуществляется в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида и лица с ОВЗ.

1.8 Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения ректором Университета и действует до его отмены.

2 АЛГОРИТМ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОВЗ

2.1 Ситуационная помощь инвалидам и лицам с ОВЗ категории «Инвалид передвигается в коляске»

2.1.1 Организационные мероприятия Университета:

а) на стоянке автотранспортных средств около Университета выделяются места, для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;

б) на здании корпуса устанавливается кнопка вызова службы помощи и контактный телефон, продублированный на специальных информационных табличках;

в) надписи на здании и внутри представлены в легко читаемой и понятной форме и размещены с учетом их доступности для инвалидов – на уровне сидящего в коляске инвалида.

2.1.2. При нахождении инвалидов и лиц с ОВЗ в учебных и производственных помещениях Университета им оказывается ситуационная помощь:

2.1.2.1 сотрудник охраны:

а) по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), сообщает ответственному за работу мобильной группы о посещении Университета инвалида и лица с ОВЗ.

2.1.2.2 ответственный за работу мобильной группы:

а) назначает ответственного из числа участников мобильной группы за сопровождение инвалида и лица с ОВЗ, приглашает его на вход в здание.

2.1.2.3 участник мобильной группы:

а) оказывает помощь при входе в здание;

б) оказывают помощь при одевании и раздевании в гардеробе;



в) в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы, сопровождает по кабинетам;

г) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета;

д) при посещении физкультурно-оздоровительных сооружений Университета оказывает помощь при переодевании и принятии гигиенических процедур (по необходимости);

е) в столовой и буфете – достать и поставить на стол необходимое блюдо;

ж) при оплате услуг на территории Университета необходимо помочь инвалиду расплатиться, а также помочь оформить необходимую документацию;

з) оказывает помощь при выходе из здания.

2.2 Ситуационная помощь инвалидам и лицам с ОВЗ категории «Инвалид слепой и слабовидящий, ограничен в ориентации»

2.2.1 Организационные мероприятия Университета:

а) на стоянке автотранспортных средств около Университета выделяются места, для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;

б) при входе в здание размещена тактильная плитка и звуковая информация, а информация внутри здания продублирована Брайлеровским текстом;

в) в столовой Университета имеется специальная посуда для слепых, которая позволяет инвалидам самостоятельно принимать пищу.

2.2.2 При нахождении инвалидов и лиц с ОВЗ в учебных и производственных помещениях Университета им оказывается ситуационная помощь:

2.2.2.1 сотрудник охраны:

а) по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограниченными возможностями здоровья, сообщает ответственному за работу мобильной группы о посещении Университета инвалида и лица с ОВЗ.

2.2.2.2 ответственный за работу мобильной группы:

а) назначает ответственного из числа участников мобильной группы за сопровождение инвалида и лица с ОВЗ, приглашает его на вход в здание.

2.2.2.3 участник мобильной группы:

а) оказывает помощь при входе в здание;

б) при наличии у инвалида собаки-поводыря – оказывает помощь при размещении ее в специально отведенном месте;

в) оказывает помощь при одевании и раздевании в гардеробе;

г) сопровождает до нужного кабинета, придерживая под локоть;

д) оказывают помощь при ориентации в помещении;



- е) при необходимости знакомит со всеми надписями в Университете, не дублированными шрифтом брайля или голосовым информатором;
- ж) в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания;
- з) в столовой и буфете – достать и поставить на стол необходимое блюдо в специальной посуде для слепых (при наличии);
- и) при оплате услуг на территории Университета необходимо помочь инвалиду расплатиться, а также помочь оформить необходимую документацию;
- к) оказывает помощь при выходе из здания.

2.3 Ситуационная помощь инвалидам и лицам с ОВЗ категории «Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий, либо не действует руками)»

2.3.1 Организационные мероприятия Университета:

- а) на стоянке автотранспортных средств около Университета выделяются места, для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;
- б) в столовой имеется специальная столовая посуда (тарелки с высокими бортиками), а также технические средства реабилитации, помогающие инвалиду с нарушением верхних конечностей выполнять различные действия самообслуживания самостоятельно;
- б) специальные туалетные комнаты в Университете оснащены ножным или автоматическим спуском воды, сенсорным смесителем в раковине, сенсорной сушилкой для рук.

2.3.2 При нахождении инвалидов и лиц с ОВЗ в учебных и производственных помещениях Университета им оказывается ситуационная помощь:

2.3.2.1 сотрудник охраны:

- а) по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ОВЗ, сообщает ответственному за работу мобильной группы о посещении Университета инвалида и лица с ОВЗ.

2.3.2.2 ответственный за работу мобильной группы:

- а) назначает ответственного из числа участников мобильной группы за сопровождение инвалида и лица с ОВЗ, приглашает его на вход в здание.

2.3.2.3 участник мобильной группы:

- а) оказывает помощь при входе в здание – открывает и закрывает входные двери;
- б) оказывает помощь при одевании и раздевании в гардеробе;
- в) сопровождает до нужного кабинета;



- г) в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания;
- д) в столовой и буфете – достать и поставить на стол необходимое блюдо в специальной посуде (тарелки с высокими бортиками);
- е) оказывает помощь при выходе из здания;
- ж) при оплате услуг на территории Университета необходимо помочь инвалиду расплатиться, а также помочь оформить необходимую документацию.

2.4 Ситуационная помощь инвалидам и лицам с ОВЗ категории «Инвалид глухонемой или глухой»

2.4.1 Организационные мероприятия Университета:

2.4.1.1 При плановом посещении Университета инвалиду необходимо заранее обращается к ответственному за работу мобильной группы за сурдопереводчиком. Контактная информация ответственного за работу мобильной группы размещена на официальном сайте Университета.

2.4.2 При нахождении инвалидов и лиц с ОВЗ в учебных и производственных помещениях Университета им оказывается ситуационная помощь:

2.4.2.1 сотрудник охраны:

а) на пункте контроля сообщает ответственному за работу мобильной группы о посещении Университета инвалида и лица с ОВЗ.

2.4.2.2 ответственный за работу мобильной группы:

а) приглашает для оказания помощи сурдопереводчика, который сопровождает инвалида во всех помещениях Университета, где отсутствует письменная информация об услугах, предоставляемых Университетом, знакомит с информацией о проводимых в Университете мероприятиях, участвует в проведении реабилитационных мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

3 ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОВЗ

3.1 Общие правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ, которыми могут воспользоваться все работники Университета в зависимости от конкретной ситуации:

- обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом или лицом с ОВЗ, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре;



- пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом или лицом с ОВЗ, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо;

- называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо 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;

- предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать;

- адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «Ты», только если вы хорошо знакомы;

- не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует;

- внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его;

- расположение для беседы: 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, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало;

- привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам;

- не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом?» тому, кто не может видеть или слышать.

3.2 Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ, 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 нужно 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;

– не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия. Это способ свободного (если нет барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

3.3 Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ, имеющими нарушение зрения:

– 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 притолоках, 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;
- когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;
- 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.



3.4 Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ, имеющими нарушение слуха:

– разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте 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.

3.5 Правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ОВЗ, 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.

4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

4.1 Университет несет ответственность перед инвалидом и лицом с ОВЗ из числа обучающихся за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания ему реабилитационной услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования сотрудниками Университета своего служебного положения в целях, несоответствующих интересам инвалида и лица с ОВЗ.

4.2 При оказании ситуационной помощи участники мобильной группы Университета обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и лиц с ОВЗ, обеспечивать конфиденциальность их персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.