

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Манаенков Сергей Митрофанович

Должность: Директор

Дата подписания: 11.05.2021 15:02:40

Уникальный программный ключ:

b98c63f50c040389aас165e2b73c0с737779с9с9

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ

«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»

филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования

«Самарский государственный университет путей сообщения» в г. Ртищево
(филиал СамГУПС в г. Ртищево)

П Р И К А З

«05» 02 2021 г.

№ 23

РТИЩЕВО

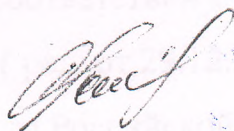
[О введении в действие инструкции]

В целях определения правил поведения сотрудников и качественного предоставления услуг по обслуживанию инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья при посещении филиала СамГУПС в г. Ртищево,

п р и к а з ы в а ю:

1. Ввести в действие «Инструкцию по обслуживанию инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья при посещении образовательного учреждения» (Приложение)
2. Назначить ответственным за проведение инструктажа по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья заместителя директора по воспитательной работе Наталью Константиновну Бондареву.
3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор филиала
СамГУПС в г. Ртищево



С.А. Манаенков

Приложение к приказу

филиала СамГУПС в г. Ртищево

№ 23 от «05» 02 2021 г.

ИНСТРУКЦИЯ

по обслуживанию инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья при посещении образовательного учреждения

1. Общие положения

1.1 Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный университет путей сообщения» в г.Ртищево (далее – филиал) при предоставлении услуг инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

1.2. 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.

Лицо с ограниченными возможностями здоровья – лицо, имеющее физический и (или) психический недостатки, которые препятствуют освоению образовательных программ без создания специальных условий для получения образования.

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»: Федеральным законом от 28 ноября 2015 года № 358-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации»: постановлением правительства РФ от 1 декабря 2015 г. №1297 об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 годы.

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения беспрепятственного, безопасного и удобного передвижения студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья, их доступа к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании сотрудников учреждения, предоставляющих образовательные услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

- а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для лиц с ОВЗ: основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности.
- б) осведомлённость о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в организации и дистанционного);
- г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе лиц с ОВЗ, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- д) наличие разработанных этических правил взаимодействия сотрудников учреждения при предоставлении образовательных услуг инвалиду и оказание необходимой помощи.

2. Общие правила этикета

2.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.

2.3. Называйте себя и других: 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.

2.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока её примут, а затем спрашивайте что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.5. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который её использует. Не облакачивайтесь на неё и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.6. 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. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам понять его.

2.7. 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.

2.8. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахайте ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко, но имейте в виду, что не все люди, плохо слышат, могут читать по губам.

3. Сопровождение студентов- инвалидов при посещении филиала

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдачей верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид,

цель посещения учреждения, необходимость сопровождения.

3.2.1. Предоставляется при необходимости тьюторское сопровождение.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалистов при посещении образовательного учреждения необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:

- о количестве этажей; поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;

- расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д;

- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги:

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, личнопредставив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

в) при оказании услуги чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание занятий, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки – поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так как вы обычно ходите. Не нужно хватать, слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях,

лужах, ямах, низких притоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

- Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом.

Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь предупредите его об этом.
- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.
- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком у которого плохой слух, смотрите прямо на него.

Не затемняйте своё 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 том случае говорите более громко и чётко, 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 подчёркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.

- Если вас что- то просят повторить, попробуйте перефразировать своё 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 её, 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 общаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику (в соответствии с договором со специализированной организацией в учреждении при необходимости предусмотрена возможность получения услуг сурдопереводчика) .

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

Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учёта и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло – колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленны пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проёмы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением, нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности пользования выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны , тумбы и прочее). Ступени особенно разной геометрии, бесцветного, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных, шрифтом Брайля. Отсутствие поручней , иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки – проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабовидящие инвалиды	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо - и флосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура , индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.