

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ахметов Султан Меджидович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 10.04.2024 10:55:16  
Уникальный программный ключ:  
6663aee427bb9f944092ad0f91c42fd0bc6325a475b9fc2a07dcbeeacde881bf

**УТВЕРЖДЕНО**  
Решением Ученого совета КГУФКСТ

протокол № 3  
от «27» апреля 2024 г.

Председатель Ученого совета  
ректор, профессор С.М. Ахметов



## **ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке оказания помощи инвалидам и другим маломобильным  
гражданам при посещении и обучении  
в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении  
высшего образования «Кубанский государственный университет физической  
культуры, спорта и туризма» с целью предоставления им услуг**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях обеспечения доступности Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма» (далее – университет) для инвалидов и маломобильных групп населения и определяет правила поведения сотрудников университета по сопровождению инвалидов и других маломобильных граждан.

1.3. Настоящая Инструкция определяет ответственность, функции, порядок действий работников университета для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав граждан и обучающихся с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (в т. ч. инвалидов-колясочников), с недостатками зрения (слепых и слабовидящих), с дефектами слуха (глухих и слабослышащих).

1.4. Ответственные за сопровождение инвалидов и иных маломобильных граждан назначаются приказом ректора университета.

1.5. Инструкция обязательна к применению всеми сотрудниками университета.

1.6. Настоящая Инструкция разработана в целях:

- недопустимости дискриминации в университете по признаку инвалидности;

- реализации прав граждан с инвалидностью на получение среднего профессионального, высшего образования и социальной адаптации в условиях университета.

1.7. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники университета проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением

доступности для инвалидов объектов и услуг университета. Инструктаж проводится руководителем структурного подразделения университета.

1.8. 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.

Маломобильные граждане (МГ) — это люди 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.).

## **2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ**

2.1. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов к учебным зданиям, общежитиям и другим помещениям университет обеспечивает:

- Реализацию возможности беспрепятственного входа в здания университета и выхода из них с помощью сопровождающего лица либо с помощью работников университета.

- Возможность самостоятельного передвижения по территории университета в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью сотрудников университета, предоставляющих услуги вспомогательных технологий (подъемники), а также имеющегося в университете сменного кресла-коляски.

- Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и возможность самостоятельного передвижения по территории с сотрудниками университета.

- Содействие инвалиду при выходе из зданий университета и информировании о доступных маршрутах общественного транспорта.

- Размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданиям (надписи, знаки и прочее).

- Обеспечение допуска в здания университета собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

- Оснащение основных входов в здания университета кнопками вызова сотрудника для оказания помощи при передвижении инвалида.

- На автостоянке университета выделение мест для стоянки автотранспортных средств инвалидов, обозначенных специальными знаками, которые не должны занимать иные транспортные средства.

- Оборудование входов в основные здания университета необходимыми элементами для передвижения (пандусы, поручни, электроподъемники).

- Оборудование санитарно-гигиенических помещений элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения.

- Наличие технических средств реабилитации, позволяющие передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, мобильный гусеничный подъемник).

- Оказание помощи инвалидам, передвигающимся в кресле-коляске, инвалидов, нуждающихся в помощи посторонних лиц (сотрудников): при входе и выходе из зданий; при перемещении внутри зданий, при спуске с лестниц и подъеме, при использовании подъемных устройств; в гардеробе; в столовой и буфете.

2.2. Университет обеспечивает создание инвалидам следующих условий доступности образовательных услуг:

- Оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме любой информации.

- Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика.

- Наличие в одном из помещений университета необходимых технических средств обучения.

- Адаптация официального сайта университета для лиц с нарушением зрения (слабовидящих).

- Предоставление бесплатно учебников и учебных пособий, иной учебной литературы, а также специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования.

### **3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ**

3.1. Действия сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам:

3.1.1. Работник службы охраны главного корпуса при срабатывании кнопки вызова либо выявлении посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью и т.д.), выходит на улицу, открывает входные двери (помогает открыть дверь), при необходимости предоставляет кресло-коляску, помогает при входе (выходе из здания).

Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель его посещения университета. В зависимости от причины обращения вызывает ответственного сотрудника университета, который сопровождает инвалида к работнику, к компетенции которого относится решение вопроса обратившегося.

3.1.2. Работники службы охраны (ворота, въезд) на территории главного корпуса при появлении инвалида на кресле-каталке открывают ворота и сообщают ответственному сотруднику о появлении инвалида для дальнейшего его сопровождения.

3.1.3. Сотрудники, обеспечивающие использование подъемных устройств, встречают инвалида на кресле-каталке, помогают заехать на подъемник и сопровождают его на необходимый этаж.

3.1.4. Работники столовой при появлении инвалида по зрению оказывают помощь в подъеме по лестнице, а инвалидов на кресле-каталке поднимают на подъемнике.

3.2. К оказанию ситуационной помощи инвалидам могут привлекаться волонтеры из числа обучающихся в университете, прошедшие специальные курсы подготовки.

## **4. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ КАТЕГОРИИ ИНВАЛИДНОСТИ**

### **4.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении.**

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах университета определенного специального оборудования для инвалидов и возможности пользоваться им.

Сотрудники обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов.

Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида.

Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида об их наличии.

### **4.2. Лица, испытывающие затруднения в речи.**

Сотрудники должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации.

Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним.

Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль.

При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт. В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна.

В случае если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

Сотрудники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания.

Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени.

При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

#### **4.3. Лица, имеющие нарушение зрения.**

При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц.

В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, нужна ли ему помощь, в какой мере.

Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдвигая его руку.

Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте университета без резких движений, не делать рывков.

Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту университета, при этом сотрудник заметил, что указанное лицо сбилось с маршрута, сотрудник обязан подойти и помочь лицу выбраться на нужный путь.

Для ориентации лица с нарушением зрения на объектах университета необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов, своевременно предупредить о препятствиях.

Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними.

Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник.

При необходимости зачитывания лицу с нарушением зрения какой-либо информации сначала следует предупредить данное лицо об этом. Читать необходимо все, воздержавшись от комментариев.

Если лицо с нарушением зрения должно подписать документ, следует в обязательном порядке прочитать документ вслух данному лицу, при необходимости для полного восприятия текста повторить его. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом.

#### **4.4. Лица, имеющие нарушение слуха.**

В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загромождать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника.

Для привлечения внимания лица с нарушением слуха следует назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

При общении говорить следует максимально четко, артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков.

В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию.



Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

## **5. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА**

При предоставлении услуг инвалидам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета в зависимости от конкретной ситуации.

5.1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

5.2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне можно пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

5.3. 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.

5.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5.5. Адекватность и вежливость: обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на «ты» возможно только в том случае, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.

5.6. 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 может раздражать. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

5.7. 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.

5.8. 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 не мешало.

5.9. 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.

## **6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

6.1. По окончании предоставления услуги (приема) сотрудник университета помогает инвалиду или маломобильному гражданину выйти (выехать) из кабинета (помещения), открывает двери, сопровождает до выхода из здания и помогает покинуть университет.

6.2. Сотрудник университета имеет право самостоятельно в рамках своей компетенции принимать решения о видах и способах помощи

инвалидам и другим маломобильным гражданам в зависимости от обстоятельств с учетом требований настоящей Инструкции.

6.3. Работники университета несут установленную законодательством ответственность, в том числе дисциплинарную ответственность за несоблюдение либо ненадлежащее соблюдение обязанностей, установленных настоящей Инструкцией, при посещении университета инвалидами или другими маломобильными гражданами.