к приказу от 03 05 (4 No 4-508

THE STATE OF THE S

И.о. ректора В.Ф. Исламутдинов

Инструкция по оказанию ситуационной помощи инвалидам и другим группам маломобильных граждан в ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет» (далее – Университет)

- 1. Приказом ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет» назначены сотрудники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.
- 2. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в помещения Университета (административный корпус и библиотека Комплекса зданий ВУЗов, 1-й учебный корпус Комплекса зданий ВУЗов, 2-й учебный корпус Комплекса зданий ВУЗов, 3-й учебный корпус Комплекса зданий ВУЗов, 4-й учебный корпус Комплекса зданий ВУЗов, Югорский университет 3 очередь (спорткомплекс)) инвалидов и других маломобильных граждан, на стоянках автотранспортных средств Университета выделены места для парковки автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан.
- 3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Университета ему оказывается ситуационная помощь:
- 1) при входе и выходе из зданий;
- 2) при перемещении внутри зданий, при подъеме и спуске с лестнии:
- 3) помощь при раздевании и одевании.
- 4. Действия сотрудников постов охраны в Университете при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:
- 1) по монитору видеонаблюдения видят посетителя с ограничением передвижения, выходят на улицу, открывают входные двери, при необходимости помогают выйти из автотранспортного средства;
- 2) оказывают помощь при входе в здания Университета;
- 3) уточняют, в какой помощи нуждается инвалид или другой маломобильный гражданин, цель посещения;
- 4) сообщают ответственным специалистам о присутствии инвалида или маломобильного гражданина;
- 5) направляют инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания (в холлах 1 этажа) и обеспечивают его сопровождение до места ожидания следующими методами:
- а) инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение поддержкой инвалида за локоть/руку или направлять его словами (например, немного левее, правее);
- б) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывают на стул и предлагают сесть (приглашающий жест);
- в) инвалида с нарушением опорно-двигательного аппарата сопроводить до места ожидания, предложив необходимую помощь.

- 5. Действия ответственных специалистов Университета при оказании ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам:
- 1) принимают звонок от инвалида или другого маломобильного гражданина об оказании помощи;
- 2) при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. Узнать фамилию, имя, отчество посетителя. В случае сложностей с устным общением необходимо вести диалог в письменном виде.
- 3) в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:
- а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете следует указать рукой на место, куда гражданин может присесть;
- б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это сторона, свободная от трости), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;
- в) инвалиду, испытывающему трудности при передвижении, при сопровождении предлагается необходимая помощь;
- г) инвалиду с нарушением интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, предлагается занять место посетителя.
- д) инвалиду или другому маломобильному гражданину предлагается помощь при раздевании/одевании.
- 6. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:
- 1) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь его внимание жестом;
- 2) в случае сложностей с устным общением необходимо вести диалог в письменном виде;
- 3) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;
- 4) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха не указывать на грамматические ошибки, не делать замечания по устной речи.
- 7. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:
- 1) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить свое присутствие голосом;
- 2) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень

6.

недостающих документов, а также, по просьбе инвалида, записывает информацию на его диктофон;

- 3) в случае необходимости подписи инвалида на документе, ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, предлагает помощь в подписании документа располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;
- 4) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением зрения избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете.
- 8. Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:
- 1) при общении необходимо использовать конкретные формулировки, излагать информацию доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративным или письменным материалом.
- 9. По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания Университета.