

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский)
федеральный университет»**

«15» 11 2019 г.
№ 0.1.1.64-08/222/19

Казань

УТВЕРЖДАЮ
Ректор



ПРИНЯТО

решением Ученого совета
ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский)
федеральный университет»
«14» ноября 2019 г. протокол № 9

Порядок

сопровождения инвалидов и обеспечения возможности самостоятельного передвижения по территории объектов федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

ПРИНЯТО

с учетом мнения Первичной профсоюзной организации студентов
ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»
(протокол от 12.11.2019 г. № 2)

Председатель

 /Ю.В. Виноградова

ПРИНЯТО

с учетом мнения Координационного совета общественных студенческих организаций
и объединений ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»
(протокол от 11.11.2019 г. № 11)

Председатель

 /Ю.В. Виноградова

1. Общие положения

1.1 Настоящий Порядок устанавливает правила сопровождения инвалидов и обеспечения возможности самостоятельного передвижения по территории объектов федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет».

1.2. Порядок создается в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.11.2015 № 1309, локальными нормативными актами КФУ.

2. Порядок предоставления услуг по сопровождению

2.1. Ответственность за организацию сопровождения инвалидов и обеспечение возможности самостоятельного передвижения по территории объектов КФУ возлагается на ответственных за работу с обучающимися с инвалидностью и лицами с ОВЗ, назначаемых в каждом основном структурном подразделении КФУ.

2.2. Ответственные за работу с обучающимися с инвалидностью и лицами с ОВЗ несут в пределах своих полномочий ответственность за:

- возможность беспрепятственного входа в объекты КФУ и выхода из них;
- организацию возможности самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, и возможность самостоятельного передвижения по территории объекта;
- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
- наличие при входе в объект вывески с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.
- адаптация официального сайта структурного подразделения для лиц с нарушением зрения (слабовидящих);
- обеспечение предоставления услуг тьютора организацией, предоставляющей услуги в сфере образования, на основании соответствующей рекомендации в заключении психолого-медико- педагогической комиссии или индивидуальной программе реабилитации инвалида.

2.3. 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.

Порядок сопровождения инвалидов и обеспечения возможности самостоятельного передвижения по территории объектов федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Сотрудники, непосредственно осуществляющие работу с инвалидами, должны проходить обучение либо инструктаж по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, при приеме на работу в учреждении, при переводе на другую должность, а также необходимо проходить повторный инструктаж один раз в три года.

Для учета работы по инструктажу сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг Университета ведётся «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности» (далее - Журнал). В Журнале ведется запись даты, времени, с указанием ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж и обучение, а также ФИО и должности сотрудника (сотрудников), проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующих.

3. Сопровождение инвалидов в университете и при оказании им услуг

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

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

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам сотруднику Университета при приеме инвалида необходимо:

3.3.1. Рассказать инвалиду об особенностях здания Университета:

- количестве этажей; наличии лифтов, 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 Университета и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

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

3.3.3. В начале семестра чётко разъяснить расписание занятий (выдать расписание, записать на лист время и место проведения занятий); показать нужный кабинет, акцентировав внимание на путь по Университету от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места проведения занятия.

3.3.4. Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

4. Общие правила этикета при общении с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

4.1. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам Университета и объектам, на которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

4.1.1. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.

Порядок сопровождения инвалидов и обеспечения возможности самостоятельного передвижения по территории объектов федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

4.1.2. При встрече со слепым или слабовидящим лицом, необходимо назвать себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.

4.1.3. Если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.

4.1.4. Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».

4.1.5. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

4.1.6. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного аппарата, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

4.1.7. Сотрудники не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие произвольные движения в различных группах мышц) реагировать на произвольные движения указанного лица.

4.1.8. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.

4.1.9. Рекомендуется заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте Университета.

5. Особенности взаимодействия с различными группам и инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

5.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении.

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах Университета определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ (например, подъёмник (ступенькоход) для передвижения по лестнице вниз и вверх на коляске, бегущие дорожки, адаптированный лифт) и возможности пользоваться им.

Сотрудники обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов и (или) лиц с ОВЗ, заранее выяснить о проблемах или барьерах и возможности их устранения.

Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.

При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями.

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 или лицо с ОВЗ об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.

Порядок сопровождения инвалидов и обеспечения возможности самостоятельного передвижения по территории объектов федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

5.2. 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).

5.3. Лица с задержкой в развитии и проблемами общения.

В разговоре с данной группой лиц необходимо использовать доступный язык, выражаться точно и в рамках темы разговора. Избегать словесных штампов и образных выражений, если только нет точной уверенности в том, что собеседник с ними знаком.

Следует исходить из того, что лицо с задержкой в развитии имеет жизненный опыт, как и любой другой взрослый человек. Необходимо помнить, что лица с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

5.4. Лица, имеющие нарушение зрения.

При общении с данной группой лиц следует помнить, что нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других слабое прямое при хорошем периферическом. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

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, а в случае положительного ответа помочь ему. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая 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.

Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения о наличии на объекте Университета информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля.

Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте Университета необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притоках, трубах и т.п.

Порядок сопровождения инвалидов и обеспечения возможности самостоятельного передвижения по территории объектов федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения.

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: название, даты, текст документа - от заголовка до конца, не пропускать редко употребляемые или международные слова.

При чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки.

Если лицо с нарушением зрения должен 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.

5.5. Лица, имеющие нарушение слуха.

При общении с данной группой лиц следует помнить, что существует несколько типов и степеней глухоты, что влечет за собой несколько способов общения с лицами с нарушением слуха. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

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.

При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

Сотрудники обязаны поставить в известность лицо с нарушением слуха о наличии на объекте Университета специализированной аппаратуры (FM-система) и познакомить их с правилами пользования ею.

6. Внесение изменений в Порядок

6.1. Внесение изменений и дополнений в настоящий Порядок осуществляется путём подготовки проекта Положения в новой редакции. Проект согласовывается в установленном порядке и утверждается ректором КФУ.

Порядок сопровождения инвалидов и обеспечения возможности самостоятельного передвижения по территории объектов федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

7. Рассылка

7.1. Настоящий Порядок подлежит обязательной рассылке, которую осуществляет Управление документооборота и контроля (далее – УДК) в порядке, определенном Инструкцией по делопроизводству КФУ.

7.2. Настоящий Порядок размещается на официально интернет-портале КФУ.

8. Регистрация и хранение

8.1. Настоящий Порядок регистрируется в УДК. Оригинальный экземпляр хранится в УДК до замены его новым вариантом. Копия настоящего Порядка хранится в составе документов организационного характера КФУ.


СОГЛАСОВАНО

Директор Департамента образования

(подпись)  А.Н. Халилова

СОГЛАСОВАНО

Проректор по образовательной деятельности

(подпись)  Д.А. Таурский