

Комитет общего и профессионального образования Ленинградской области

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина»

УТВЕРЖДЕНА

приказом ректора

ЛГУ им. А. С. Пушкина

от 15.08.2025 г. № 96/06-04

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ОТВЕТСТВЕННЫХ СОТРУДНИКОВ ЗА
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

в Государственном автономном образовательном учреждении
высшего образования Ленинградской области
«Ленинградский государственный университет
имени А.С. Пушкина»

Санкт – Петербург
2025

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Министерства образования науки Российской Федерации от 09 ноября 2015 года № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Письмом Министерства образования и науки России от 12 февраля 2016 г. № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования»

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 группы населения (МГН) — это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К МГН относятся люди с инвалидностью, но и не имеющие ограничений по мобильности в том числе с дефектами слуха, люди с ограниченными (временно или постоянно) возможностями здоровья, люди, использующие при движении дополнительные опоры (костыли, трости, палки), с детскими колясками, беременные женщины, дети дошкольного возраста, люди, мобильность которых снижена из-за старения организма (инвалиды по старости, на протезах, с недостатками зрения, с психическими отклонениями).

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

1.2.1. Недопустимости дискриминации в ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ имени А.С. Пушкина» (далее - ЛГУ) по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

1.2.2. Реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья на получение образования и социальной адаптации в условиях ЛГУ.

1.3 Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками ЛГУ.

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и МГН объектов и услуг ЛГУ, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или МГН). Инструктаж сотрудников проводится заведующим сектором по обеспечению условий доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ.

1.5. Для учета работы по инструктажу сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг ЛГУ ведется «Журнал учета проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности» (далее - Журнал). В Журнале ведется запись даты, времени и темы инструктажа 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.

1.6. Допуск к работе вновь принятых работников ЛГУ осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности объектов и услуг ЛГУ.

2. Алгоритм встречи и сопровождения по территории объекта инвалида и лица с ограниченными возможностями здоровья.

2.1. Для связи с ответственным за встречу МГН сотрудником у входной группы всех объектов ЛГУ размещена система вызова персонала с переговорным устройством и номер телефона для связи.

2.2. Назначенный приказом ректора, ответственный за встречу сотрудник, услышав звонок вызова, должен:

- Выйти к инвалиду и (или) МГН и оказать ему помощь при входе в здание;
- В случае, если на объекте технически не предусмотрена возможность передвижения на инвалидной коляске, ответственный сотрудник прибегает к помощи других сотрудников ЛГУ, которые по согласованию с инвалидом и (или) МГН перенесут его до места оказания услуги;
- В случае наличия у инвалида по зрению собаки — поводья, проверить наличие специального разрешения, подтверждающего ее специальное обучение, и обеспечить ее допуск в здание;
- В первоочередном порядке уточнить, в какой помощи нуждается инвалид и (или) МГН, цель посещения ЛГУ, необходимость его сопровождения;
- Рассказать об особенностях здания, наличии приспособлений и устройств для инвалидов, расположение санитарной комнаты;
- Сопроводить до нужного сотрудника, познакомить с сотрудником.

- Оказать помощь при выходе из здания, в том числе при помощи других сотрудников.

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

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

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

3.1.2. 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.

3.1.3. Если инвалиду или МГН 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.

3.1.4. Обращаться к инвалиду или МГН рекомендуется как к взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».

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

3.1.6. 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.

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

3.1.8. 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.

3.1.9. Рекомендуется заранее показать инвалиду или МГН, где находится санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться на объекте ЛГУ

4. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

4.1. Лица, испытывающие трудности при передвижении

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

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

Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или МГН. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или МГН, 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 МГН об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.

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 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 сдвигая его руку.

Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сотрудник должен передвигаться на объекте ЛГУ без резких движений, не делать рывков. Если лицо с нарушением зрения отказалось от помощи в сопровождении по объекту ЛГУ, 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 ЛГУ информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля. Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте ЛГУ необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притоках, трубах и т.п.

Ответственное лицо показывает место ожидания для собаки-поводыря, далее сопровождает владельца к месту оказания услуги. По окончании предоставления услуги ответственное лицо сопровождает посетителя к месту ожидания собаки-поводыря.

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.

4.4. 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 собеседника или сопровождающего его лица обязательно 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.

Заведующий сектором

по обеспечению условий доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ



О.В. Федотов