

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО РЫБОЛОВСТВУ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования**

**«Дальневосточный государственный технический  
рыбохозяйственный университет»**

**(ФГБОУ ВО «ДАЛЬРЫБВТУЗ»)**

*20.07.2017*

**П Р И К А З**

№ *546*

Владивосток

Об утверждении инструкции  
о порядке оказания ситуационной помощи  
инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении  
объектов и помещений ФГБОУ ВО «Дальрыбвтуз»

В соответствии с приказом Минобрнауки от 09.11.2015 г. № 1309 «Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений ФГБОУ ВО «Дальрыбвтуз».

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на и.о. начальника отдела безопасности труда и жизнедеятельности Кипер Е.Ю.

Врио ректора



Н.К. Зорченко



УТВЕРЖДАЮ  
Врио ректора  
ФГБОУ ВО «Дальрыбвтуз»  
Н.К. Зорченко  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Инструкция

### о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений ФГБОУ ВО «Дальрыбвтуз»

#### I. Общие положения

1. Инструкция предназначена для работников ФГБОУ ВО «Дальрыбвтуз» (далее – Университет), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении сопровождения в Университете (далее - ассистент (помощник)).

2. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в соответствии с приказом Минобрнауки от 09.11.2015 г. № 1309 «Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Кроме того, в Инструкции используются следующие понятия:

**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.

**ситуационная помощь** - это помощь, оказываемая ассистентом (помощником) инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

**маломобильные граждане** - это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться.

ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства и приспособления;

**ассистент (помощник)** - работники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении сопровождения в Университете.

## **II Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам**

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Университета инвалидов и других маломобильных граждан, на стоянке автотранспортных средств Университета выделены места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан. Знак «парковка для инвалидов» сопровождается информационным стендом об оказании ситуационной помощи и контактным телефоном поста охраны Университета.

При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Университета ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы.

### **1. Действия сотрудника поста охраны в Университете помощи инвалиду или маломобильному гражданину:**

1.1 По монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходит на улицу, открывает входные двери;

1.2 Оказывает помощь при входе в здание Университета;

1.3 Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Университета.

1.4 Сообщает ответственному специалисту о посещении Университета инвалида или маломобильного гражданина с ограничением передвижения. До прибытия ответственного специалиста, сотрудник поста охраны направляет

инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

- инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

1.5 Оказывает помощь при выходе из здания Университета.

## **2. Действия ассистента (помощника) при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:**

2.1 При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ассистент (помощник) должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ассистента (помощника).

2.2 В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в личный кабинет, ассистент (помощник) должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;

- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), 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 ассистентом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

- инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже здания. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя;

### 2.3 Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

- в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ассистент (помощник) комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ассистент (помощник) в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

- соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны;

### 2.4 Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ассистент (помощник) 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 голосом свое присутствие;

- 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

- инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже здания. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя;

### 2.3 Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

- в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ассистент (помощник) комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ассистент (помощник) в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

- соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны;

### 2.4 Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ассистент (помощник) 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 голосом свое присутствие;

- 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 необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

- в случае необходимости подписи инвалида на документе ассистент (помощник) полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также 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;

- необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения - избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

#### 2.5 Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

- при общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами;

2.6 По завершению личного приема ассистент (помощник) сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания Университета.

РАЗРАБОТАНО:

И.о начальника отдела БТЖ



Кипер Е.Ю.

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по АХР



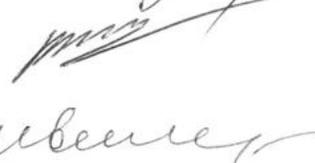
Тарута А.В.

Проректор по учебной и  
воспитательной работе



Жук Т.А.

Заместитель начальника УМУ



Вальков В.Е.

Начальник технического отдела



Иванова В.Н.



УТВЕРЖДАЮ  
Врио ректора  
ФГБОУ ВО «Дальрыбвтуз»  
Н.К. Зорченко  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Инструкция

### о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении объектов и помещений ФГБОУ ВО «Дальрыбвтуз»

#### I. Общие положения

1. Инструкция предназначена для работников ФГБОУ ВО «Дальрыбвтуз» (далее – Университет), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении сопровождения в Университете (далее - ассистент (помощник)).

2. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в соответствии с приказом Минобрнауки от 09.11.2015 г. № 1309 «Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Кроме того, в Инструкции используются следующие понятия:

**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.

**ситуационная помощь** - это помощь, оказываемая ассистентом (помощником) инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

**маломобильные граждане** - это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться.

ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства и приспособления;

**ассистент (помощник)** - работники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении сопровождения в Университете.

## **II Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам**

В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Университета инвалидов и других маломобильных граждан, на стоянке автотранспортных средств Университета выделены места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан. Знак «парковка для инвалидов» сопровождается информационным стендом об оказании ситуационной помощи и контактными телефонами поста охраны Университета.

При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Университета ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы.

### **1. Действия сотрудника поста охраны в Университете помощи инвалиду или маломобильному гражданину:**

1.1 По монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходит на улицу, открывает входные двери;

1.2 Оказывает помощь при входе в здание Университета;

1.3 Уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения Университета.

1.4 Сообщает ответственному специалисту о посещении Университета инвалида или маломобильного гражданина с ограничением передвижения. До прибытия ответственного специалиста, сотрудник поста охраны направляет

инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

- инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

- инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее).

1.5 Оказывает помощь при выходе из здания Университета.

## **2. Действия ассистента (помощника) при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:**

2.1 При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ассистент (помощник) должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ассистента (помощника).

2.2 В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в личный кабинет, ассистент (помощник) должен соблюдать следующие нормы:

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;

- инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), 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 ассистентом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

- инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже здания. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

- инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя;

### 2.3 Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

- в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ассистент (помощник) комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ассистент (помощник) в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

- соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны;

### 2.4 Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ассистент (помощник) 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 голосом свое присутствие;

- 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 необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

- в случае необходимости подписи инвалида на документе ассистент (помощник) полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также 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;

- необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения - избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

#### 2.5 Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

- при общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами;

2.6 По завершению личного приема ассистент (помощник) сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания Университета.

РАЗРАБОТАНО:

И.о начальника отдела БТЖ



Кипер Е.Ю.

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по АХР



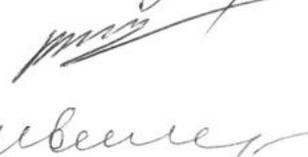
Тарута А.В.

Проректор по учебной и  
воспитательной работе



Жук Т.А.

Заместитель начальника УМУ



Вальков В.Е.

Начальник технического отдела



Иванова В.Н.