



Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования

**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финуниверситет)**

Смоленский филиал Финуниверситета

П Р И К А З

«25» мая 2021 г.

№ 032/0

**Об утверждении локальных актов,
регламентирующих деятельность по работе с инвалидами**

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Финансового университета от 13.05.2021 г. № 1070/о «Об утверждении локальных актов, регламентирующих деятельность по работе с инвалидами» п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Положение об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования в Смоленском филиале Финуниверситета (приложение № 1).

2. Утвердить Положение об организации инструктирования работников Смоленского филиала Финуниверситета по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования в Смоленском филиале Финуниверситета (приложение № 2).

3. Утвердить Инструкцию по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Смоленского филиала Финуниверситета (приложение № 3).

4. Утвердить Программу инструктирования работников Смоленского филиала Финуниверситета по вопросам организации и обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования (приложение № 4).

Директор филиала

С.В. Земляк

003123

УТВЕРЖДЕНО
приказом Смоленского филиала
Финуниверситета
от «25» мая 2021г. № 032/0

ПОЛОЖЕНИЕ

об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования в Смоленском филиале Финуниверситета

1. Общие положения

1.1. Положение об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования в Смоленском филиале Финуниверситета (далее - Положение) направлено на обеспечение условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования, а также оказание им при этом необходимой помощи, определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими Смоленского филиала Финуниверситета (далее - Филиал) и получении услуг в сфере образования, предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов работниками Филиала (далее - работники).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии:

с Конвенцией о правах инвалидов, заключённой в г. Нью-Йорке 13.12.2006; с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий

доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.12.2015 № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования»;

с письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.02.2016 № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования».

1.3. Положение содержит цели и задачи политики обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи.

1.4. Цель - обеспечение инвалидов равными возможностями для реализации своих прав и свобод, в том числе права на получение всех необходимых услуг в сфере образования без дискриминации по признаку инвалидности.

1.5. Задачи:

а) разработка и реализация комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи работниками Филиала;

б) закрепление и разъяснение работникам основных требований по обеспечению условий доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Филиалу и работникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;

в) формирование у работников единообразного понимания необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и

предоставляемых на них услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи;

г) закрепление за работниками обязанностей знать и соблюдать принципы и требования настоящего Положения, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования;

д) формирование толерантного сознания сотрудников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам.

1.6. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования, принимаемые в Филиале, включают:

а) определение подразделений или должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования, а также оказание им при этом необходимой помощи;

б) обучение и инструктирование работников по вопросам, связанным с обеспечением условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

в) создание инвалидам условий доступности объектов и предоставляемых на них услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативно-правовыми актами;

г) размещение на официальном сайте Филиала информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

1.7. Термины, используемые в Положении:

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.

Инвалидность — это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

К маломобильным относятся граждане, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги или информации либо ориентировании в пространстве.

Дискриминация по признаку инвалидности - 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.

Объект (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) - учебные аудитории, спортивные и иные помещения Филиала.

2. Основные принципы деятельности Филиала, направленные на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования

Деятельность Филиала, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования, а также оказание им при этом необходимой помощи, осуществляется на основе следующих принципов:

- а) уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
- б) отсутствие дискриминации;
- в) полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- г) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- д) равенство возможностей;
- е) доступность;
- ж) равенство мужчин и женщин;
- з) уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

3. Область применения Положения и круг лиц, подпадающих под его действие

3.1. Все работники Филиала должны руководствоваться настоящим Положением и соблюдать его принципы и требования.

3.2. Принципы и требования настоящего Положения распространяются на работников Филиала, а также на иных лиц в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в заключенных с ними договорах, во внутренних документах структурных подразделений либо прямо вытекают из Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

4. Структура управления деятельностью Филиала, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования

4.1. Эффективное управление деятельностью Филиала, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования, а также оказание им при

этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия директора, руководителей структурных подразделений и работников Филиала.

4.2. Директор определяет ключевые направления деятельности по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования, утверждает Положение, рассматривает и утверждает необходимые изменения в него, организует общий контроль за его эффективной реализацией, а также оценивает результаты реализации Положения в Филиале.

4.3. Специалист по социальной и воспитательной работе отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществляет контроль за реализацией Положения в Филиале.

4.4. Руководители структурных подразделений отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, а также осуществляют контроль за его реализацией в структурных подразделениях.

4.5. Работники Финуниверситета осуществляют меры по реализации Положения в соответствии с должностными инструкциями.

4.6. Положение доводится до сведения всех работников Филиала и используется при проведении инструктирования работников по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи.

5. Условия доступности объектов Филиала для инвалидов

5.1. Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них.

5.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с

помощью работников объекта, предоставляющего услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски.

5.3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски, при необходимости, с помощью работников объекта.

5.4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и неспособных самостоятельно передвигаться по территории объекта.

5.5. Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

5.6. 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 рельефноточечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

5.7. Обеспечение допуска на объект, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме и в утвержденном порядке.

6. Условия доступности для инвалидов предоставляемых услуг в сфере образования на объектах Филиала

6.1. Оказание работниками Филиала инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления образовательной услуги, об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении других необходимых для получения услуги действий.

6.2. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

6.3. Оказание работниками Филиала иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

6.4. Наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги на информационном стенде, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне или на официальном сайте Филиала.

7. Дополнительные условия доступности услуг в сфере образования в Филиале

7.1. Оборудование на прилегающих к объекту (объектам) Филиала территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов.

7.2. Оказание содействия со стороны Филиала в прохождении медикосоциальной экспертизы.

7.3. Предоставление бесплатно информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов.

7.4. Включение условий доступности предоставляемых образовательных услуг, необходимых инвалиду с учетом ограничений жизнедеятельности, в индивидуальную программу предоставления образовательных услуг.

7.5. Сопровождение получателя образовательной услуги при передвижении по территории объектами также при пользовании другими услугами, предоставляемыми Филиалом.

8. Ответственность работников за несоблюдение требований Положения

8.1. Директор, заместители директора и работники Филиала независимо от занимаемой должности несут ответственность за соблюдение принципов и требований Положения, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающих эти принципы и требования.

8.2. К мерам ответственности за уклонение от выполнения требований по обеспечению доступности объектов и услуг относятся меры дисциплинарной и административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Внесение изменений в Положение

При изменении требований законодательства Российской Федерации специалист по социальной и воспитательной работе обеспечивает разработку и реализацию комплекса мер по актуализации Положения.

УТВЕРЖДЕНО
приказом Смоленского филиала
Финуниверситета

от «25» мая 2021г. № 032/0

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации инструктирования работников Смоленского филиала Финуниверситета по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования в Смоленском филиале Финуниверситета

Положение об организации инструктирования работников Смоленского филиала Финуниверситета (далее - Филиал) по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования в Филиале(далее - Положение) разработано в соответствии:

с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181 -ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.12.2015 № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования»;

с письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.02.2016 № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования».

Положение обеспечивает инвалидам наравне с другими гражданами возможности в реализации их прав и свобод.

Права каждого человека независимо от его личных качеств, физических данных или социального статуса являются равными. Инвалиды, возможности которых в той или иной степени являются ограниченными, нуждаются в социальной защите больше, чем иные категории граждан.

Инструктирование работников Филиала по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования Филиала включает:

порядок обеспечения доступа в Филиал, беспрепятственного перемещения по Филиалу к месту получения образовательной услуги;

порядок и формат предоставления образовательных услуг в Филиале; порядок взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия и общения;

основные виды нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов, а также значимые барьеры окружающей среды, с которыми могут столкнуться маломобильные граждане в связи с имеющимися у них нарушениями;

организацию обслуживания инвалидов в Филиале, виды помощи и порядок сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у них ограничений жизнедеятельности;

перечень специального оборудования, обеспечивающего доступ инвалидов на объекты Филиала и вспомогательного оборудования для оказания помощи инвалидам, а также правила работы с ним;

ответственность работников за оказание помощи маломобильным гражданам; порядок действий работников при оказании помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам, а также порядок взаимодействия работников различных подразделений.

Все работники Филиала, работающие с инвалидами как участвующие в предоставлении образовательных услуг, так и административно-

хозяйственный и учебно-вспомогательный персонал, обязаны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования.

Допуск к работе вновь принятых работников Филиала осуществляется после прохождения соответствующего инструктажа по вопросам доступности объектов и предоставляемых на них услуг.

Приказом директора Филиала назначается должностное лицо, ответственное за организацию в Филиале работы по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования, а также за организацию инструктажа (далее - ответственное лицо).

Ответственное лицо организует инструктаж по вопросам доступности и может сам проводить его или участвовать в его проведении с привлечением специалистов (экспертов) из других организаций.

С целью учета работы по инструктированию работников по вопросам доступности организуется ведение специального «Журнала учета проведения инструктажа работников по вопросам обеспечения условий доступности объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования».

В Филиале могут проводиться следующие виды инструктажа:
Первичный инструктаж проводится:

индивидуально - как вводный инструктаж при приеме на работу нового работника (теоретически и практически - в виде тренинга на рабочем месте), так и при включении новых обязанностей в должностную инструкцию работника;

коллективно (в малых группах или для всего коллектива) — с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению условий доступности объекта и предоставляемой образовательной услуги, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с маломобильными гражданами.

Повторный инструктаж (в том числе периодический) проводится: индивидуально (в случае выявления нарушений требований и обязанностей кем-то из работников) для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи маломобильному гражданину;

коллективно (в малых группах и для всего коллектива) - в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, осуществлении обслуживания в новых формах, на новых объектах.

Повторный инструктаж проводится по плану работы Филиала. Рекомендуется проводить периодический инструктаж не реже 1 раза в полугодие. Может быть принято решение о внеплановом проведении инструктирования для изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых объектов.

Индивидуальный инструктаж проводится в форме собеседования, разъяснения. Коллективный - в форме лекций, семинаров, деловых игр. По итогам инструктирования могут быть предложены контрольные вопросы, тесты, практические задания.

от «25» мая 2021 г. № 032/0

ИНСТРУКЦИЯ

по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Смоленского филиала Финуниверситета

1. Общие положения

1.1. Инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Филиала (далее - Инструкция) определяет правила поведения работников Филиала при предоставлении услуг в сфере образования инвалидам.

1.2. Инструкция разработана в целях обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания им при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников Филиала.

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.

К маломобильным относятся граждане, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги или информации либо ориентировании в пространстве.

1.3. Инструкция разработана в соответствии:

с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по

вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.12.2015 № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования»;

с письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.02.2016 № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования».

1.4. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований по обеспечению условий доступности объектов и услуг для инвалидов; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами, а также возможных способах их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в Филиале, формах и порядке их предоставления;

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении Филиала, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации инвалидов в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия работников Филиала при предоставлении услуги инвалиду на объекте.

2. Общие правила этикета

2.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно также его уважайте - и тогда оказание услуги в Филиале и общение будут эффективными.

2.3. 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.

2.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности объектов, на которых предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.6. Обращение с креслом-коляской: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.7. 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. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его.

2.8. 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.

2.9. 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.

3. Сопровождение инвалидов на приеме в Филиале и при оказании им услуг

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания).

В первую очередь уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения Филиала, необходимость сопровождения.

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалиста при приёме инвалида в Филиале необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания Филиала: количестве этажей, 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 Филиала и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому

обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться в случае возникших затруднений.

в) при оказании услуги в Филиале чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуга.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.2. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь;

опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;

не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем; если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством;

когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет;

когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом;

избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях;

оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.3. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха: разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица;

существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты;

чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой;

говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо;

если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник;

если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте, или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята;

если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться;

не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами;

очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;

не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются;

нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

3.4. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам указаны в приложении к Инструкции.

Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Категории инвалидов	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и место ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.

Глухие и
слабослышащие
инвалиды

Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтра, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

УТВЕРЖДЕНО
приказом Смоленского филиала
Финиуниверситета
от «25» мая 2021 г. № 032/10

ПРОГРАММА
инструктирования работников Смоленского филиала
Финиуниверситета по вопросам организации и обеспечения условий
доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в
сфере образования

Все работники Филиала, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги в сфере образования, а также учебно-вспомогательный персонал, инженерно-технические работники и рабочие, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением условий доступности для инвалидов объектов Филиала и предоставляемых на них услуг в сфере образования. Допуск к работе вновь принятых работников Филиала осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа работников по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования».

Повторный инструктаж проводится по плану Филиала в установленные сроки с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для проведения инструктажа работников.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика - выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

Перечень основных вопросов для проведения инструктажа с работниками Филиала по вопросам обеспечения условий доступности объектов и предоставляемых услуг Филиала:

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов

социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых на них услуг в сфере образования.

2. Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.

3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.

4. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению условий их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.

5. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в сфере образования в Филиале; формы и порядок их предоставления.

6. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.

7. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе маломобильных граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, о порядке предоставления образовательных услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении образовательных услуг, а также о доступном транспорте для посещения Филиала.

8. Организация доступа маломобильных граждан в Филиал: в здание Филиала, к стоянке автотранспорта, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, к зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, пункту общественного питания, медицинскому кабинету.

9. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения условий доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.
10. Правила и порядок эвакуации инвалидов на объекте предоставления услуги, в том числе маломобильных граждан, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.
11. Перечень работников, участвующих в обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них образовательных услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан на объекте.
12. Содержание должностных обязанностей работников по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования в Филиале.
13. Порядок взаимодействия работников Филиала при предоставлении образовательной услуги инвалиду.
14. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований по обеспечению условий доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.
15. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение работниками Филиала обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами Финуниверситета по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования.