

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Запорожский Александр Львович  
Должность: Директор  
Дата подписания: 31.12.2020 10:35  
Уникальный идентификатор:  
23a796eca5935c592b0c5a498cab9a9d90f6d5



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**МОРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
имени адмирала Г.И. Невельского  
(МГУ им. адм. Г.И. Невельского)

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**УТВЕРЖДЕНА**

приказом  
от 31.12.20 № 138

## **РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**по обеспечению доступности объектов и услуг  
для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

**СМК-РИ-1-2/11/2-41.01-2020**

## I. Общие положения

1.1. Рабочая инструкция по обеспечению доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья объектов и услуг (далее – инструкция) в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Морской государственный университет имени адмирала Г.И. Невельского» (далее – МГУ) определяет порядок оказания необходимой помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ) в зависимости от характера нарушения, состояния здоровья при предоставлении услуг и передвижении по объектам, принадлежащим МГУ.

1.2. Инструкция разработана в соответствии с:

- Конвенцией о правах инвалидов, принятой резолюцией Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций от 13 декабря 2006 г. № 61/106;
- федеральным законом Р от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в действующей редакции);
- федеральным законом Р от 01 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (в действующей редакции);
- Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденными приказом Министерства образования и науки Р от 08 апреля 2014 г. № АК-44/05вн;
- уставом МГУ;
- локальными нормативными актами.

1.3. Требования, предусмотренные инструкцией, являются обязательными для исполнения работниками, связанными с обеспечением доступности объектов и услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ.

1.4. Требования к уровню подготовки персонала:

- знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан, основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами и лицами с ОВЗ наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- осведомленность о перечне предоставляемых МГУ услуг, формах и порядке предоставления услуг (в МГУ, на дому, электронно и дистанционно);
- информированность об имеющихся в распоряжении МГУ специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- ознакомление с порядком эвакуации граждан, в том числе маломобильных, в МГУ в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

## II. Основные понятия

2.1. 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.

2.2. Классификация форм инвалидности:

- инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;
- инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;
- инвалиды с нарушениями зрения;
- инвалиды с нарушениями слуха;
- инвалиды с нарушениями умственного развития.

2.3. Лицо с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

2.4. Этика – учение о морали, нравственности. Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т.д.

## III. Общие правила этикета

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

3.2. *Адекватность и вежливость:* относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в МГУ и общение будут эффективными.

3.3. *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.

3.4. *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.

3.5. *Обеспечение доступности услуг:* всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

3.5. *Обращение с креслом-коляской:* инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь 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.

3.7. *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.

3.8. *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.

3.9. *Привлечение внимания человека*: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите 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.

3.10. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность и сказали: «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

#### **IV. Виды барьеров и сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ в МГУ и при оказании им услуг**

4.1. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

**4.1.1. Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках:**

- высокие пороги, ступени;
- отсутствие поручней, нарушение их высоты;
- неровное, скользкое или 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.

**4.1.2. Для инвалидов с поражением нижних конечностей (использующих трости, костыли, опоры):**

- высокие пороги, ступени;
- неровное и скользкое покрытие;
- неправильно установленные пандусы;
- отсутствие поручней;
- отсутствие мест отдыха на пути движения.

**4.1.3. Для инвалидов с поражением верхних конечностей:**

- трудности в открывании дверей;
- трудности в пользовании выключателями, кранами и др.
- невозможность, сложность в написании текстов;
- иные ограничения действия руками.

**4.1.4. Для слепых и слабовидящих инвалидов:**

- 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 места ожидания собаки-проводника;
- отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.

**4.1.5. Для глухих и слабослышащих:**

- отсутствие и недостаточность зрительной информации;
- отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика;
- отсутствие аудиоконтура, индукционных петель;
- электромагнитные помехи;
- иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

**4.1.6. Для инвалидов с особенностями интеллектуального развития:**

- отсутствие (недостаточность) понятной информации, на простом языке;
- трудности ориентации при неоднозначности информации;
- неорганизованность сопровождения на объекте;
- отсутствие ограждений опасных мест.

4.2. Инвалидам и лицам с ОВЗ оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания).

4.3. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид и лицо с ОВЗ, цель посещения МГУ, необходимость сопровождения.

4.4. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам специалисту МГУ при приёме инвалида или лица с ОВЗ необходимо:

4.4.1. рассказать об особенностях здания применительно к его функциональным ограничениям:

- количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов и лиц с ОВЗ;
- расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях МГУ и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

4.4.2. познакомить лично с каждым специалистом, задействованным в работе с ним, представив их друг другу по фамилии, имени и отчеству. Информировать, к кому он должен обратиться в случае возникновения любых затруднений;

4.4.3. при оказании услуги в МГУ чётко разъяснить график оказания услуги; указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав

внимание на путь по МГУ от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

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

4.5. Особенности общения и взаимодействия с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

– опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;

– 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;

– двигайтесь не торопясь, при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений;

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

– 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 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.

4.6. Особенности общения с инвалидами и лицами с ОВЗ, имеющими нарушение слуха:

– разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте 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;

- говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо;
- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой;
- 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.

## **V. Заключительные положения**

5.1. В соответствии с инструкцией работники МГУ проходят инструктаж и обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности объектов и услуг МГУ для инвалидов и лиц с ОВЗ, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ). Инструктаж и обучение работников проводится ответственным лицом из числа членов комиссии по проведению обследования и паспортизации объектов и предоставляемых на них услуг МГУ.

5.2. Для учета работы по инструктажу и обучению работников по вопросам доступности объектов и услуг в МГУ ведётся журнал учета проведения инструктажа и обучения работников по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг университета инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (далее – Журнал) (приложение). В Журнале записывается дата и тема инструктажа с указанием ФИО, должности работников, прошедших инструктаж и обучение, а также ФИО и должности

работника, проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующего.

5.3. Допуск к работе вновь принятых работников МГУ осуществляется после прохождения инструктажа и обучения по вопросам доступности объектов и услуг МГУ.

Старший преподаватель  
кафедры гуманитарных технологий  
морского факультета гуманитарных технологий

А.М. Ленская

СОГЛАСОВАНО

Проректор по образовательной деятельности

Е.В. Жилина

Начальник юридического управления

В.М. Ермолаев

Начальник службы управления документами

Л.Д. Ваксман

Уполномоченный по управлению качеством

С.П. Полоротов





ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**МОРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
имени адмирала Г.И. Невельского  
(МГУ им. адм. Г.И. Невельского)

## ЖУРНАЛ

**учета проведения инструктажа и обучения работников  
по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг университета  
инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья**

Начат: \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Окончен: \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

