

<p>НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ</p>	МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»			
	Система менеджмента качества	Инструкция	И СМК НГУЭУ 6.3.0-055.01-2019	Стр. 1 из 12
	Управление инфраструктурой и производственной средой			

СОГЛАСОВАНО

Председатель Совета обучающихся ФГБОУ ВО «НГУЭУ»

_____ А.В. Слегина
2019 г.



УТВЕРЖДАЮ
Ректор ФГБОУ ВО «НГУЭУ»

_____ А.В. Новиков
2019 г.

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ФГБОУ ВО «НГУЭУ»

И СМК НГУЭУ 6.3.0-055.01-2019

Сведения об инструкции

1 **РАЗРАБОТАНА** Н.С Швецовой, начальником отдела по воспитательной работе и социальной адаптации

2 **ВНЕСЕНА** отделом делопроизводства

3 **УТВЕРЖДЕНА** Приказом № 33/6 от 17 07 2019 г.

ЭКСПЕРТНАЯ ГРУППА

Руководитель экспертной группы: Неверова Е.В., проректор по воспитательной работе и социальным вопросам;

Члены экспертной группы:

Короткова Т.Г., начальник управления социальной политики;

Клюева А.В., начальник юридического отдела.

Заболотская М.В., начальник отдела делопроизводства.

4 Настоящий документ и изменения к нему рассылаются в подразделения в течение трех дней с момента утверждения. Изменения к документу вводятся в действие приказом ректора.

1 Область применения

1.1 Настоящая инструкция определяет общие требования к порядку оказания ситуационной помощи работниками и научно-педагогическими работниками инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья, при посещении федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ» (далее - ФГБОУ ВО «НГУЭУ», НГУЭУ, Университет).

1.2 Требования настоящего документа подлежат применению всеми работниками Университета.

1.3 Настоящий документ входит в состав документации, обеспечивающей функционирование системы менеджмента качества, требуемой ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

2 Нормативные ссылки

Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

Приказ Минобрнауки России от 09 ноября 2015 г. №1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи

Федеральный закон от 01 декабря 2014г. №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

ПЛ СМК НГУЭУ 7.5.3-003.01-2018 Порядок разработки и внедрения нормативно-методической документации НГУЭУ

3 Термины, определения, обозначения и сокращения

3.1 Термины и определения

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. При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

Лица с ограниченными возможностями здоровья - люди, имеющие недостатки в физическом и (или) психическом развитии, имеющие значительные отклонения от нормального психического и физического развития, вызванные серьезными врожденными или приобретенными дефектами и в силу этого нуждающиеся в специальных условиях обучения и воспитания. Понятие «лица с ОВЗ» охватывает категорию лиц, жизнедеятельность которых характеризуется какими-либо ограничениями или отсутствием способности осуществлять деятельность способом или в рамках, считающихся нормальными

для человека данного возраста. Это понятие характеризуется чрезмерностью или недостаточностью по сравнению с обычным в поведении или деятельности, может быть временным или постоянным, а также прогрессирующим и регрессивным.

3.2 Обозначения и сокращения

ГОСТ – государственный стандарт

ОВЗ – ограниченные возможности здоровья

НПР – научно-педагогические работники

ПЛ – положение

И – инструкция

СП – ситуационный помощник

СМК – система менеджмента качества

ФГБОУ ВО «НГУЭУ», Университет – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»

4 Общие положения

4.1 Инструктаж о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ОВЗ предназначен для инструктирования работников Университета по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ОВЗ, в связи с принятием Федерального закона от 1 декабря 2014г. №419-ФЗ «О внесении изменения в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

4.2 Инструктаж проводится с лицами, вновь принимаемыми на работу, независимо от их образования, стажа работы по данной профессии или должности, с временными работниками, командированными.

4.3 Инструктаж проводит ответственный работник, на которого приказом ректора возложена обязанность по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи в ФГБОУ ВО «НГУЭУ».

Инструктаж проводится для вновь принятых сотрудников и по плану работы Университета, в установленные сроки, но не реже 1 раза в полугодие с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для инструктажа (обучения) работников и НПР.

Сведения о прохождении инструктажа вносятся в «Журнал учета проведения инструктажа персонала, профессорско-преподавательского состава, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг».

Внеплановый инструктаж может проводиться по решению руководителя структурного подразделения с целью изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений.

4.4 Продолжительность инструктажа не более 45 минут.

4.5 Инструктаж проводится в устной форме.

4.6 По результату проведения инструктажа оформляется запись в журнале регистрации инструктажа на рабочем месте с обязательной подписью инструктируемого и инструктирующего.

5 Задачи инструктажа (обучения) для работников Университета при его различных видах и формах

Виды инструктажа	Формы проведения инструктажа	
	Индивидуально	Коллективно (в малых группах или для всего коллектива)
первичный	<ul style="list-style-type: none"> - при приеме на работу; - при введении новых обязанностей в должностную инструкцию работника. 	<ul style="list-style-type: none"> - для общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; - об ответственных лицах; - о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии.
Повторный /внеплановый	<ul style="list-style-type: none"> - для развития навыков работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; - при обретении нового технического (вспомогательного) средства, оборудования, используемого для оказания помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья; - в случае выявления нарушения требований и обязанностей сотрудниками; - при оказании помощи инвалидам и лицам с ОВЗ. 	<ul style="list-style-type: none"> - для развития и совершенствования знаний о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья, доступности объектов и услуг; - для обсуждения нарушений требований о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь); - при вступлении в силу новых документов, при принятии новых инструкций, правил и др.; - при введении новых услуг; -при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.

6 Алгоритм оказания ситуационной помощи работниками инвалидам и лицам с ОВЗ

6.1 Комендант корпуса

- обеспечивает надлежащее состояние путей перемещения инвалидов и лиц с ОВЗ по территории Университета, (в том числе наружных лестниц, пандусов: своевременную очистку их от снега и льда, обработку специальными противоскользящими смесями), и мест отдыха на территории;
- обеспечивает возможность постоянного пользования стоянкой (парковкой) автотранспортных средств инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая их расчистку и уборку посторонних предметов;
- содействует инвалидам и лицам с ОВЗ в получении необходимой информации в доступной для них форме.

6.2 Работник службы охраны

6.2.1 Ситуационная помощь инвалиду, передвигающемуся на кресле – коляске или на костылях

При поступлении сигнала (звонка) на пост охраны с кнопки вызова помощи Dion-1:

Работник:

- выходит на улицу, обеспечивает помощь при входе/выходе из здания;
- уточняет в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Университета;
- инвалиду на костылях, при необходимости предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску и открывает специально оборудованный вход для инвалидов;
- осуществляет, при необходимости, вызов ситуационного помощника для сопровождения инвалида по объекту;

6.2.2 Ситуационная помощь инвалиду с нарушением опорно –двигательного аппарата

Увидев, по монитору камеры видеонаблюдения инвалида с нарушением опорно – двигательного аппарата:

Работник:

- выходит на улицу;
- оказывает помощь при входе в здание, при необходимости открывает и придерживает дверь;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Университета;
- осуществляет, при необходимости, вызов ситуационного помощника для сопровождения инвалида по объекту;
- оказывает помощь при выходе из Университета.

6.2.3 Ситуационная помощь инвалиду с нарушением зрения

Увидев, по монитору камеры видеонаблюдения инвалида с тростью:

Работник:

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание, придерживает посетителя под локоть;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Учреждения;
- осуществляет, при необходимости, вызов ситуационного помощника для сопровождения инвалида по объекту;
- при наличии у инвалида собаки-поводыря просит предоставить документы на собаку-поводыря;
- оказывает помощь при выходе из Университета.

6.2.4 Ситуационная помощь инвалиду с нарушением слуха

Работник:

- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Университета (в доступной для посетителя форме);
- осуществляет, при необходимости, вызов ситуационного помощника для сопровождения инвалида по объекту;
- направляет инвалида с нарушением слуха к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания ситуационного помощника, следующим методом:
 - ладонью указывает на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть.

6.3 Работники гардероба

Оказывает помощь:

- при одевании /раздевании (при необходимости);
- в получении необходимой информации в доступной для них форме;
- при необходимости, вызывает ситуационного помощника.

6.4 Работник зала в столовой

Оказывает помощь:

- при входе/выходе из столовой;
- при передвижении по территории столовой (по запросу посетителя);
- при выборе блюд (объясняет состав блюд);
- по доставке выбранного блюда к месту приема пищи (по запросу посетителя);
- при оплате (по запросу посетителя);
- в уборке посуды со стола.

6.5 Работник научной библиотеки

Оказывает помощь:

- при входе и выходе из зала библиотеки;
- при передвижении по залу библиотеки;
- в работе с электронным и карточным каталогом;

Обеспечивает:

- доступность к книжным фондам и электронным ресурсам библиотеки;
- доступность к специализированному оборудованию (для слепых и слабовидящих);

Предоставляет:

- необходимую информацию в доступной форме;
- право внеочередного приема на обслуживание.

7 Алгоритм оказания ситуационной помощи ННР студенту-инвалиду, студенту с ОВЗ

7.1 Ситуационная помощь студенту, имеющему нарушения опорно-двигательного аппарата

ННР:

- прослеживает, обеспечен ли студенту беспрепятственный доступ к учебному месту;
- смотрит в лицо, поддерживает визуальный контакт;
- стремится говорить на низких тонах, убеждается, что студент хорошо слышит звуки т, к, с, э, ф, ш.;
- следит, чтобы необходимые материалы, учебные приспособления, наглядные пособия были в пределах досягаемости;
- помогает, только тогда, когда уверенно знает, что студент не может что-то освоить, или когда он обращается за помощью.

7.2 Ситуационная помощь студенту, имеющему нарушения речи

ННР:

- при общении смотрит в лицо, поддерживает визуальный контакт;
- не притворяется, если не понял, что сказал студент. Повторяет то, что понял и не стесняется переспросить то, что не понял. Если не удалось понять, просит произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;
- спрашивает студента о трудностях, которые возникают в восприятии, в обработке, информации (нового материала);
- предоставляет конспект лекции в электронном виде, в форме аудиозаписи или на бумажном носителе.

7.3 Ситуационная помощь студенту, имеющему нарушения слуха

НПР:

- убеждается, что его лицо достаточно освещено и на него не падает тень;
- говорит четко, не очень быстро и хранит ритм и ход мыслей;
- пытается высказываться короткими, содержательными фразами;
- подкрепляет сказанное соответствующим выражением лица;
- не ходит по аудитории, а стоит лицом к студенту - он должен хорошо видеть;
- применяет альтернативные учебные материалы: видеофильмы с субтитрами, мультимедийные средства, электронные конспекты лекции и тому подобное;
- предоставляет больше времени для выполнения задания;
- проверяет, правильно ли поняли, прежде чем продолжать говорить дальше;
- пытается следить, чтобы в аудитории, где проходит занятие, не было постороннего шума.

7.4 Ситуационная помощь студенту, имеющему нарушения зрения

НПР:

- обращает внимание на надлежащее освещение в аудитории;
- дает возможность студентам делать аудиозапись на диктофон;
- предлагает пользоваться на занятиях увеличивающими оптическими устройствами, а также индивидуальными техническими средствами, в частности, приборами для письма по Брайлю или рельефному чертежу (по запросу студента);
- предоставляет возможность таким студентам занимать удобные для них места в аудитории;
- пытается, находится лицом к аудитории, говорит четко, разборчиво, следит, чтобы были устранены все ненужные звуки и шумы, которые могут мешать студентам воспринимать материал на слух;
- спокойно использует выражения, в которых встречаются слова видеть, смотреть и тому подобное;
- обеспечивает студентов конспектами лекций в аудиоформате, электронном варианте;
- всегда проговаривает то, что пишет на доске;
- помнит, что лишняя снисходительность в требованиях к студентам с нарушениями зрения может унижить его достоинство.

8 Алгоритм действия ситуационных помощников по обслуживанию студента-инвалида, студента с ОВЗ

При поступлении сообщения (звонка) с поста охраны о прибытии в Университет инвалида или лица с ОВЗ ситуационному помощнику необходимо прийти к месту назначения:

- при встрече с инвалидом или лицом с ОВЗ необходимо сообщить свою Ф.И.О., занимаемую должность и выяснить, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения НГУЭУ, необходимость сопровождения.

- при сопровождении инвалида или лица с ОВЗ к месту следования, необходимо рассказать инвалиду об особенностях здания НГУЭУ:

- количество этажей, наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;

- расположение санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- познакомить инвалида со всеми работниками, задействованными в работе с ним, лично представить по фамилии, имени и отчеству ответственного работника;

- при оказании помощи четко разъяснить график расписания работы администрации Университета, записать на лист место расположения кабинета, акцентировать внимание на пути от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места расположения;

8.1 Ситуационная помощь студенту, имеющему нарушения опорно-двигательного аппарата

Ситуационный помощник:

- спрашивает, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее;

- предлагает помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом;

- помнит, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивается на неё, не толкает, не кладет на нее ноги без разрешения. Начинать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить человека без его согласия.

- оказывает помощь при перемещении в кресло – коляску;

- оказывает помощь при передвижении по зданию Университета;

- помнит что, если разрешили передвигать коляску, сначала катит ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

- оказывает помощь при всех действиях, выполняемых руками;

- помогает раздеться и одеться в гардеробе;

- не хлопает человека, находящегося в инвалидном коляске, по спине или по плечу;

- избегает положения, при котором собеседнику нужно запрокидывать голову;

- предупреждает о существующих архитектурных барьерах, чтобы человек имел возможность принимать решение заранее;

- помнит, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении нет проблем со зрением, слухом и пониманием;

8.2 Ситуационная помощь студенту, имеющему нарушения зрения

Ситуационный помощник:

- оказывает помощь при входе и выходе из здания;

- берет посетителя под локоть и сопровождает туда, куда ему нужно;
- помогает раздеться и одеться в гардеробе;
- знакомит с надписями в Университете (при необходимости);
- предупреждает о препятствиях: ступенях, перепадах высот, смены направления маршрута и т.п.;
- использует фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;
- предупреждает о том, что собирается читать незрячему человеку;
- говорит обычным голосом, когда незрячий человек должен подписать документ, читает его обязательно полностью;
- если предлагает незрячему человеку сесть, не усаживает его, а направляет его руку на спинку стула или подлокотник. Не водит по поверхности его руку, а дает ему возможность свободно потрогать предмет;
- при общении с группой незрячих людей не забывает каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;
- не заставляет своего собеседника обращаться в пустоту: если перемещается, предупреждает его об этом;
- избегает расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старается быть точными в определениях;
- двигается не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведет незрячего перпендикулярно к ним. Передвигается, не делая рывков, резких движений, предупреждает о препятствиях;
- если у посетителя есть собака-поводырь, не нужно препятствовать его ходу, командовать животным, трогать или играть;

8.3 Ситуационная помощь студенту, имеющему нарушения слуха

Ситуационный помощник:

- разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрит прямо на него. Не затемняет свое лицо и не загромождает его руками, волосами или какими либо предметами. Собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица;
- спрашивает, какой из наиболее удобных способов общения будет удобным для инвалида, т.к. существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат:
- некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки не правильно. В этом случае говорит более громко и четко, подбирая подходящий уровень;
- в другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса;
- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, называет его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за плечо или же помахать рукой;
- говорит ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать особенно в ухо, тоже не надо;

- если просят повторить что-то, необходимо перефразировать свое предложение и использовать жесты;
- убедится в том, что вас поняли. Не стесняйся спрашивать, понял ли собеседник;
- если сообщает информацию, которая включает в себя технический или другой сложный термин, адрес, пишет ее, сообщает по факсу и электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята;
- если существуют трудности при устном общении, спрашивает, не будет ли проще переписываться;
- если общается через сурдо-переводчика, не забывает, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;
- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам, лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если собеседник обладает этим навыком нужно соблюдать несколько важных правил:
 - помнить, что только три из десяти слов хорошо прочитываются;
 - смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно используя простые фразы и избегая существенных слов.

9 Изменения

9.1 Разработка, оформление, согласование и утверждение изменений настоящего документа, производятся в соответствии с ПЛ СМК НГУЭУ 7.5.3-003.01-2018.

9.2 Основанием для внесения изменений в настоящий документ являются вновь введённые изменения и дополнения в нормативные правовые акты, а также изменения Устава ФГБОУ ВО «НГУЭУ».

9.3 Внесение изменений в настоящий документ осуществляется по согласованию с проректором по воспитательной работе и социальным вопросам, начальником управления социальной политики и начальником отдела делопроизводства.

9.4 Ответственность за хранение подлинника, тиражирование и рассылку контролируемых экземпляров настоящего документа несет отдел делопроизводства.

Ответственный разработчик:

Начальник отдела по воспитательной работе
и социальной адаптации



Швецова Н.С.