



**Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Воронежский экономико-правовой институт»
(АНОО ВО «ВЭПИ»)**

УТВЕРЖДЕНО
Приказом АНОО ВО «ВЭПИ»
от 11.11.2019 № 06-11.11.19.01
Ректор С.Л. Иголкин



ПОРЯДОК

нахождения инвалидов и лиц
с ограниченными возможностями здоровья
и оказания им услуг в сфере образования
в Филиале АНОО ВО «ВЭПИ»
в г. Старый Оскол

Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Минобрнауки 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», Уставом Автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования «Воронежский экономико-правовой институт» и другими локальными нормативными актами АНОО ВО «ВЭПИ» и филиала АНОО ВО «ВЭПИ» в г. Старый Оскол.

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в целях обеспечения доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ) объектов и услуг в сфере образования в филиале АНОО ВО «ВЭПИ» в г. Старый Оскол (далее – Филиал), обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам и объектам, на которых они предоставляются, и в целях оказания инвалидам и лицам с ОВЗ необходимой помощи.

1.2. Настоящий порядок определяет правила поведения сотрудников Филиала при предоставлении услуг инвалидам и лицам с ОВЗ.

1.3. Используемые в порядке понятия:

1.3.1. 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;

1.3.2. Лицо с ОВЗ – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией.

1.4. Требования к уровню подготовки персонала Филиала для общения с инвалидами и лицами с ОВЗ:

1.4.1. Знание понятия «доступная среда» и основных требований доступности объектов и услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ;

1.4.2. Знание 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;

1.4.3. Осведомленность о перечне предоставляемых услуг в Филиале;

1.4.4. Осведомленность о формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и (или) дистанционно);

1.4.5. Информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющихся в распоряжении Филиала, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

1.4.6. Ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

1.4.7. Знание разработанных инструкций при взаимодействии сотрудников Филиала при предоставлении услуг инвалидам и лицам с ОВЗ.

1.5. Оказание услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется на первом этаже Филиала.

1.6. На первом этаже Филиала расположены и оборудованы учебная аудитория, кабинет для самостоятельной работы обучающихся, гардероб, туалетная комната, место для питания, а также места ожидания для инвалидов и лиц с ОВЗ.

1.7. Пути движения к объектам, указанным в п. 1.6, оснащены пандусами с поручнями, а также необходимыми визуальными, акустическими, тактильными средствами, исключая значимые барьеры окружающей среды для инвалидов и лиц с ОВЗ. Также для беспрепятственного передвижения по объекту инвалидов и лиц с ОВЗ, использующих кресло-коляску, используется мобильный гусеничный подъемник для всех типов кресел-колясок Roby T09 PPP.

2. Общие правила этикета

2.1. Обращение к человеку:

2.1.1. При встрече обращайтесь с инвалидом и лицом с ОВЗ вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда

вы разговариваете с инвалидом и лицом с ОВЗ любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость:

2.2.1. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в Филиале и общение будут эффективными.

2.3. Называйте себя и других:

2.3.1. 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:

2.4.1. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать;

2.4.2. Всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.5. Обеспечение доступности услуг:

2.5.1. 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.

2.6. Обращение с креслом-коляской:

2.6.1. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не катите коляску без согласия инвалида и лица с ОВЗ, так как это то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

2.6.2. Если вас попросили помочь инвалиду и лицу с ОВЗ, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.7. Внимательность и терпеливость:

2.7.1. 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:

2.8.1. 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;

2.8.2. 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:

2.9.1. 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 и лиц с ОВЗ в Филиале при оказании им услуг

3.1. Инвалидам и лицам с ОВЗ оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.2. Все двери в помещения, предназначенные для инвалидов и лиц с ОВЗ, внутри здания всегда открыты и не требуют дополнительных усилий при их открывании.

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

3.4. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам, оказываемых в Филиале, специалисту необходимо:

3.4.1. Рассказать инвалиду и лицу с ОВЗ об особенностях здания Филиала:

3.4.1.1. Количество этажей;

3.4.1.2. Наличие лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов и лиц с ОВЗ применительно к его функциональным ограничениям;

3.4.1.3. Расположение санитарных комнат, возможных препятствий на пути и т.д.;

3.4.1.4. Необходимые структурные подразделения Филиала для оказания услуги и места их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.4.2. Познакомить инвалида и лицо с ОВЗ со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида и лицо с ОВЗ друг другу;

3.4.3. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

3.4.4. При оказании услуги в Филиале четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на листе время и место оказания услуги и т.д.):

3.4.4.1. Указать место ее проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по Филиале от входа до кабинета;

3.4.4.2. При необходимости сопроводить до места оказания услуги.

3.4.5. Обеспечить допуск в здание собаки-проводника, сопровождающей инвалида и лицо с ОВЗ по зрению.

3.5. Особенности общения с инвалидами и лицами с ОВЗ, имеющими нарушение зрения или незрячими:

3.5.1. 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;

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

3.5.3. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-проводником;

3.5.4. 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;

3.5.5. 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;

3.5.6. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забываете каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

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

3.5.8. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях;

3.5.9. 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.

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

3.6.1. 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;

3.6.2. 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;

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

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

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

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

3.6.7. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться;

3.6.8. 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;

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

3.6.10. 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;

3.6.11. 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.

3.7. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение опорно-двигательного аппарата:

3.7.1. Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не допускается облакачиваться на нее, толкать, класть на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида и лица с ОВЗ также не допустимо;

3.7.2. Необходимо всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Необходимо предлагать помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом;

3.7.3. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкциям;

3.7.4. Если получено разрешение передвигать коляску, необходимо сначала катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

3.7.5. Необходимо лично убедиться в доступности и наличии мест в помещении. Следует продумать, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить;

3.7.6. Не следует хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;

3.7.7. По возможности необходимо располагаться так, чтобы лица были на одном уровне. Следует избегать положения, при котором собеседнику нужно запрокидывать голову;

3.7.8. Если существуют архитектурные барьеры, следует предупредить о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее;

3.7.9. Необходимо помнить, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;

3.7.10. Не следует считать, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться;

3.7.11. Необходимо помнить: инвалиды-колясочники не «ездят», а «ходят» на колясках.

4. Организация питания инвалидов и лиц с ОВЗ в Филиале

4.1. Организация питания в Филиале осуществлена через буфет-раздаточную. Допускается организация питания в Институте инвалидов и лиц с ОВЗ в помещениях для учебных занятий, расположенных на первом этаже здания.

4.2. Для организации питания инвалидов и лиц с ОВЗ допускается присутствие в буфете-раздаточной и в помещении для учебных занятий сопровождающего (ассистента) из числа работников Филиала, вызываемого при помощи оборудованной кнопки-вызова и оказывающего инвалидам и лицам с ОВЗ необходимую помощь:

4.2.1. В передвижении в помещении и в буфете-раздаточной;

4.2.2. В передвижении к санитарно-гигиеническому помещению;

4.2.3. В выборе ассортимента питания из ассортимента утвержденного 10-дневного меню;

4.2.4. В общении с работниками буфета-раздаточной;

4.2.5. В перемещении буфетной продукции в упаковке производителя из буфета-раздаточной в помещение для приема пищи.

4.3. В обязанности сопровождающего (ассистента) также входит сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ до и после приема пищи при посещении санитарно-гигиенического помещения.

4.4. Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются бесплатным двухразовым питанием.

5. Порядок организации образовательного процесса инвалидов и лиц с ОВЗ в Филиале

5.1. Порядок организации образовательного процесса инвалидов и лиц с ОВЗ в Филиале регламентирован локальным нормативным актом – положением «О порядке обучения по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в АНОО ВО «ВЭПИ» и филиалах».

6. Перечень значимых барьеров окружающей среды (для учета и устранения на объекте)

6.1. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам и лицам с ОВЗ, передвигающимся на кресле-коляске:

6.1.1. Высокие пороги, ступени;

6.1.2. Отсутствие поручней, нарушение их высоты;

6.1.3. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие;

6.1.4. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов;

6.1.5. Узкие дверные проемы и коридоры;

6.1.6. Неадаптированные санитарные комнаты;

6.1.7. Отсутствие места для разворота в помещениях;

6.1.8. Высокое расположение информации на стойках и стендах.

6.2. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам и лицам с ОВЗ с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры):

6.2.1. Высокие пороги, ступени;

6.2.2. Неровное и скользкое покрытие;

6.2.3. Неправильно установленные пандусы;

6.2.4. Отсутствие поручней;

6.2.5. Отсутствие мест отдыха на пути движения.

6.3. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам и лицам с ОВЗ с поражением верхних конечностей:

6.3.1. Трудности в открывании дверей;

6.3.2. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др.;

6.3.3. Невозможность, сложность в написании текстов;

6.3.4. Иные ограничения действия руками.

6.4. Виды барьеров при оказании услуг слепым и слабовидящим инвалидам и лицам с ОВЗ:

6.4.1. Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее);

6.4.2. Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения;

6.4.3. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей;

6.4.4. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля;

6.4.5. Отсутствие поручней, иных направляющих;

6.4.6. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника;

6.4.7. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.

6.5. Виды барьеров при оказании услуг глухим и слабослышащим инвалидам и лицам с ОВЗ:

6.5.1. Отсутствие и недостаточность зрительной информации;

6.5.2. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика;

6.5.3. Отсутствие индукционных петель;

6.5.4. Электромагнитные помехи;

6.5.5. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

6.6. Значимые барьеры окружающей среды, перечисленные в п.п. 6.1 – 6.5, на пути движения инвалидов и лиц с ОВЗ в здании Филиала отсутствуют.

Начальник методического отдела
учебно-методического управления



Д.Н. Пьянников