



ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ  
СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ  
КАТЕГОРИЙ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ  
ПРИ ПОСЕЩЕНИИ АНО ВО СИБУП

Шифр документа  
СК. П. 04 – 2020

стр. 1 из 12

Автономная некоммерческая организация  
высшего образования «Сибирский институт  
бизнеса, управления и психологии»

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор **Б.Ф. Забуга**  
«*Б.Ф. Забуга*» 2020 г.



**ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ  
СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ  
И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ  
ПРИ ПОСЕЩЕНИИ АНО ВО СИБУП**

СИСТЕМА КАЧЕСТВА

СК.И. 04-2020  
Версия 1

Экз. \_\_\_\_

г. Красноярск



ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ  
СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ  
КАТЕГОРИЙ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ  
ПРИ ПОСЕЩЕНИИ АНО ВО СИБУП

Шифр документа  
СК. П. 04 – 2020

стр. 2 из 12

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Разработчик  
Специалист

Ю.В. Дубовик

Согласовано  
Проректор по АХЧ и ОВ

Г.Ф. Субботина

Директор психологического центра «Сфера»

Т.Б. Крючкова

Директор ЮКМЦ

Р.Р. Григорьев

Начальник общего отдела

Е.В. Чеботарева

	<b>ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ АНО ВО СИБУП</b>	Шифр документа СК. П. 04 – 2020
		стр. 3 из 12

## Содержание

1. Общие положения.....	4
2. Общие правила этикета при общении с инвалидами или другими маломобильными гражданами.....	5
3. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим категориям маломобильных граждан.....	6
4. Порядок действий ситуативного помощника в АНО ВО СИБУП .....	9
Приложение № 1.....	10
Лист ознакомления.....	11
Лист внесения изменений.....	12



## 1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция предназначена для инструктирования работников Автономной некоммерческой организации высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» (далее по тексту – АНО ВО СИБУП, институт), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам, и определяет алгоритм действий и правила поведения при сопровождении их в институте.

1.2. Инструкция разработана на основании и в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 1 декабря 2015 г. № 1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011 – 2020 годы»;
- 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».

1.3. Инструкция содержит следующие разделы: «Общие положения», «Общие правила этикета при общении с инвалидами или другими маломобильными гражданами», «Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим категориям маломобильных граждан», «Порядок действий ситуативного помощника в АНО ВО СИБУП».

1.4. Инструкция разработана на основе следующих методических материалов:

- Методические рекомендации по обеспечению доступности зданий и сооружений образовательных учреждений среднего профессионального образования и образовательных высшего профессионального образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья // В.Д. Байрамов, И.В. Бочарников, А.В. Герасимов и др. // учебное пособие, изд-во ФГБОУ ВПО для инвалидов с нарушениями опорно-двигательной системы «Московский государственный гуманитарно-экономический институт». – Москва, 2013. – 136с. Режим доступа: <https://www.elibrary.ru>;

- Методическое пособие Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 сентября 2012 г. «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность» // Режим доступа: Система ГАРАНТ: <https://www.garant.ru>;

- Приказ Минтруда России от 25 декабря 2012 г. № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики» // Режим доступа: Система КонсультантПлюс: <https://www.consultant.ru>;



- Методические рекомендации по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса (утв. Министерством образования и науки РФ 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) // Режим доступа: Система ГАРАНТ: <https://www.garant.ru>;

- Письмо Минобрнауки России от 12 декабря 2016 г. № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов и услуг в сфере образования» (вместе с «Разъяснениями по вопросам исполнения приказов Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 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» и от 2 декабря 2015 г. № 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») // Режим доступа: Система КонсультантПлюс: <https://www.consultant.ru>.

1.5. В инструкции используются следующие понятия:

**ИНВАЛИД** – это лицо, которое имеет нарушения здоровья со стойким расстройством функции организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящие к ограничению жизнедеятельности и вызывающие необходимость его социальной защиты.

**МАЛОМОБИЛЬНЫЕ ГРАЖДАНЕ** (далее – МГ) – это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации и при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

**СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ** – это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

**СИТУАТИВНЫЙ ПОМОЩНИК** – работник, оказывающий ситуационную помощь инвалидам и другим МГ в зависимости от вида и выраженности имеющегося нарушения здоровья при осуществлении сопровождения на территории института в преодолении барьеров, препятствующих получению услуг наравне с другими гражданами.

## **2. Общие правила этикета при обращении с инвалидом и другими маломобильными гражданами.**

**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.



**АДЕКВАТНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ:** относитесь к другому человеку, как к самому себе, точно так же его уважайте и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

**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 называть себя.

**ПРЕЛОЖЕНИЕ 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.

**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.

**ОБРАЩЕНИЕ С КРЕСЛО-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 кате ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

**ВНИМАТЕЛЬНОСТЬ И ТЕРПЕЛИВОСТЬ:** когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы понял, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.

**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 вас было хорошо видно.

**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. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим категориям маломобильных граждан.**

3.1. Основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи:

- код «**К**» – инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц при передвижении вне дома);
- код «**С**» – инвалид слепой или слабовидящий ограничен в ориентации;



ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ  
СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ  
КАТЕГОРИЙ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ  
ПРИ ПОСЕЩЕНИИ АНО ВО СИБУП

Шифр документа  
СК. П. 04 – 2020

стр. 7 из 12

- код «О» – инвалид с нарушениями опорно-двигательного аппарата;
- код «О-в» – инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);
- код «О-н» – инвалид с нарушениями функций нижних конечностей, пользуются при передвижении иными техническими средствами (опоры, трости, костыли);
- код «Г» – инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах посторонних лиц (персонала) и в предоставлении индукционной петли);
- код «У» – инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

3.2. На сайте АНО ВО СИБУП в разделе «Доступное образование» размещена информация об обеспечении условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения института инвалидов и других МГ. При планировании посещения инвалид или другой МГ имеет возможность сообщить о визите по телефону сотруднику поста охраны объекта, который оперативно сообщит об этом ситуативному помощнику для обеспечения соответствующих мероприятий по сопровождению внутри института.

3.3. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения института инвалидов и других МГ, на местах для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других МГ на стоянке автотранспортных средств института около входа в здание института установлен знак «Парковка для инвалидов», место парковки обозначено дорожной разметкой.

3.4. Вход в институт оборудован кнопкой вызова.

3.5. На территории института находится специально оборудованное место для ожидания, при необходимости, собаки-проводника.

3.6. При нахождении инвалида и другого МГ в помещениях института ему оказывается ситуационная помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при размещении собаки-проводника;
- при перемещении внутри здания;
- при взаимодействии со службами института.

3.7. Факты осуществления ситуационной помощи инвалидам и другим МГ фиксируются ситуативным помощником в «Журнале учета ситуационной помощи».

3.8. Алгоритмы действий сотрудников, осуществляющих ситуационную помощь инвалидам в зависимости от категории инвалидности и другим МГ:

3.8.1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К», «О», «О-н».

Оперативный дежурный:

- при поступлении сигнала (звонка) на пост охраны с кнопки вызова для МГ, сообщает ситуативному помощнику о посещении гражданина с ограничением



ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ  
СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ РАЗЛИЧНЫХ  
КАТЕГОРИЙ И ДРУГИМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРАЖДАНАМ  
ПРИ ПОСЕЩЕНИИ АНО ВО СИБУП

Шифр документа  
СК. П. 04 – 2020

стр. 8 из 12

передвижения по телефонам ответственных за оказание ситуативной помощи согласно списку, предоставленному на пост охраны.

Ситуативный помощник:

- выходит на улицу, открывает входные двери и оказывает помощь при входе в здание;
- узнает о цели посещения;
- помогает раздеться в гардеробе;
- гражданину на костылях предоставляет (при необходимости) кресло-коляску, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску;
- оказывает помощь при передвижении инвалида или другого МГ на кресле-коляске по пандусу;
- сопровождает МГ при передвижении до места занятий;
- размещает собаку – проводника в специально отведенном месте для ожидания;
- по окончании посещения АНО ВО СИБУП помогает одеться в гардеробе;
- оказывает помощь при выходе из здания.

### 3.8.2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».

Оперативный дежурный:

- вызывает ответственных за оказание ситуативной помощи инвалиду с кодом «С» согласно списку, предоставленному на пост охраны.

Ситуативный помощник:

- встречает инвалида, помогает войти в здание;
- выясняет цель, причину посещения;
- помогает раздеться в гардеробе;
- берет МГ под локоть и сопровождает его при передвижении до места занятий;
- по окончании посещения института помогает одеться в гардеробе;
- оказывает помощь при выходе из здания.

### 3.8.3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «О-в».

Инвалидам с кодом «О-в» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Оперативный дежурный:

- при поступлении сигнала (звонка) на пост охраны с кнопки вызова для МГ, вызывает ответственных за оказание ситуативной помощи инвалиду с кодом «О-в» согласно списку, предоставленному на пост охраны.

Ситуативный помощник:

- открывает входные двери и оказывает помощь при входе в здание;
- выясняет цель, причину посещения;
- помогает раздеться в гардеробе;
- сопровождает МГ при передвижении до места занятий;
- по окончании посещения института помогает одеться в гардеробе;
- оказывает помощь при выходе из здания.



#### 3.8.4. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Г» и «У».

Инвалиды с кодом «Г» и «У» обращаются в учреждения с сопровождающим лицом. При посещении АНО ВО СИБУП инвалидов с кодом «Г» и «У» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам ситуативным помощником института при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов.

### 4. Порядок действий ситуативного помощника в АНО ВО СИБУП

4.1. Ситуативные помощники (далее по тексту – СП) в АНО ВО СИБУП – сотрудники центра социально-психологической помощи и иные сотрудники, ответственные за осуществление ситуационной помощи инвалидам и другим МГ на территории института.

#### 4.2. Требования к уровню подготовки СП:

а) знание понятий «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг образовательной организации для маломобильных граждан, основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации, формах и порядке предоставления услуг в АНО ВО СИБУП;

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

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе МГ, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) ознакомление с правилами взаимодействия СП с инвалидами и МГ при предоставлении им ситуативной помощи в зависимости от категории инвалидности.

4.3. После сообщения по телефону от сотрудника поста охраны объекта о визите в институт инвалида или иного МГ СП обеспечивает встречу данного посетителя.

4.4. При встрече с инвалидом или другим МГ СП должен сообщить свою фамилию, имя, отчество и выяснить по какому вопросу обратился инвалид или другой МГ. В зависимости от физических особенностей человека личный прием осуществляется в холле первого этажа или в специально отведенном кабинете.

4.5. При необходимости сопровождения инвалида или другого МГ в службы, организации личного приема у сотрудников института, ситуативный помощник учитывает индивидуальные особенности в соответствии с категорией инвалидности и правила, приведенные в пунктах 2 и 3 настоящей инструкции.

4.6. По окончании визита СП провожает посетителя до выхода из здания и с территории института.



**Приложение № 1 к Инструкции  
«О порядке оказания ситуационной помощи  
инвалидам различных категорий  
и другим маломобильным гражданам  
при посещении АНО ВО СИБУП»**

Функции сотрудников по оказанию ситуационной помощи инвалидам различных категорий и другим маломобильным гражданам при посещении АНО ВО СИБУП

Адрес	Ситуативный помощник	Функции по оказанию ситуативной помощи инвалидам различных категорий и другим маломобильным гражданам
Красноярский край, г. Красноярск, ул. Московская, д. 7 «А»	1. Сотрудник поста охраны объекта. 2. Сотрудник, назначенный приказом ректора института.	<u>Функции сотрудника поста охраны объекта:</u> - прием сигнала кнопки вызова и сообщение о визите ситуативному помощнику. <u>Функции ситуативного помощника:</u> - прием телефонных звонков с запросом о ситуативной помощи; - помощь при входе в здание; - в гардеробе; - при перемещении внутри здания; - при размещении собаки – проводника; - при взаимодействии со службами института (общение, написание текстов и др.); - помощь при выходе из здания.



