

МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ,  
СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ ИМ. ПРОФ. М.А. БОНЧ-БРУЕВИЧА»  
(СПбГУТ)

П Р И К А З

28.06 2023

№ 4-10

Об утверждении инструкции по  
работе с инвалидами и лицами  
с ОВЗ

В целях исполнения приказа 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», в соответствии с методическими рекомендациями Минтруда России от 10.08.2015 «Методическое пособие для получения (инструктирования) сотрудников МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания им при этом необходимой помощи», приказываю:

1. Утвердить Инструкцию по работе с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья и другими маломобильными гражданами, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг в СПбГУТ (далее – инструкция) согласно Приложению №1 к настоящему приказу.
2. Руководителям структурных подразделений в срок до 01.07.2023 г. ознакомить работников с инструкцией и использовать ее в текущей деятельности при взаимодействии с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью.
3. Начальнику отдела по социальной работе Арзамасовой Н.В. провести с должностными лицами, обозначенными в Приложении №2 к настоящему приказу, инструктаж в соответствии с методическими указаниями по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ.
4. Контроль за исполнением приказа возложить на проректора по молодежной политике и международному сотрудничеству Н.Н. Журавлеву.

И.о. ректора

А.В. Абилов

Козинцева Дарья Ивановна  
20-74



**Инструкция по работе с инвалидами, лицами с ограниченными возможностями здоровья и другими маломобильными гражданами, связанной с обеспечением доступности объектов и услуг в федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция по работе с инвалидами, лицами с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и другими маломобильными гражданами (далее по тексту – Инструкция) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича» (далее – Университет, СПбГУТ) разработана в соответствии с нормативными документами:

- 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»;
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 321-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Методическими рекомендациями Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.04.2014 г. № АК-44/05вн «Об организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса»;
- Методическими рекомендациями Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.06.2015 г. № АК-1782/05 «Об организации приема инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательные организации высшего образования»;
- Сводом правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01- 2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития РФ от 27.12.2011 № 605;
- Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной



инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях:

1.2.1. Недопустимости дискриминации в Университете по признаку инвалидности, то есть 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.

1.2.2. Соблюдения требований доступности для лиц с ОВЗ и инвалидностью в Университете.

1.2.3. Реализации прав обучающихся с ОВЗ на получение образования и социальной адаптации в условиях Университета.

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми работниками Университета.

1.4. В соответствии с настоящей Инструкцией работники проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и лиц с ОВЗ объектов и услуг Университета, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объектах в преодолении барьеров и сопровождении инвалида или лица с ОВЗ).

Инструктаж работников проводится руководителями структурных подразделений.

Инструктаж для вновь принятых работников проводится до начала выполнения ими трудовых обязанностей.

1.5. Для учета работы по инструктажу и обучению работников по доступности объектов и услуг Университета ведется «Журнал учета проведения инструктажа работников по вопросам доступности объектов и услуг».

В Журнале ведется запись даты, времени и темы инструктажа с указанием ФИО, должности работников, прошедших инструктаж, а также ФИО и должности работника (работников), проводившего его.

В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующих.

1.6. Допуск к работе вновь принятых работников Университета осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности объектов и услуг Университета.

## **2. Обязанности работников СПбГУТ, ответственных за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам**

2.1. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам Университета и объектам, на которых они предоставляются, работникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями в зависимости от конкретной ситуации:

2.1.1. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ обращаться следует непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует при разговоре. При знакомстве с инвалидом или лицом с ОВЗ рекомендуется пожать ему руку.

2.1.2. При встрече со слепым или слабовидящим лицом, необходимо называть себя и других присутствующих людей. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.

2.1.3. Если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи.

2.1.4. Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени-отчеству и на «Вы».

2.1.5. При разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу.

2.1.6. При общении с лицом с нарушениями опорно-двигательного пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагаться следует на зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

2.1.7. Работники не должны при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ с гиперкинезами (патологические внезапно возникающие непроизвольные движения в различных группах мышц) реагировать на непроизвольные движения указанного лица.

2.1.8. При общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки. В процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.

2.1.9. Рекомендуется заранее показать инвалиду или лицу с ОВЗ, где санузел для данной категории лиц, что поможет ему быстрее адаптироваться Университета.

2.2. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в здания и помещения Университета инвалидов и других маломобильных граждан, на стоянке автотранспортных средств Университета выделены места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан.

2.3. Приказом Университета назначаются работники Университета, ответственные за оказание комплексной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.

2.4. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях Университета ему оказывается помощь:

- при входе и выходе из здания;
- при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
- в гардеробе - помочь раздеться и одеться.

2.5. Действия охранников по обеспечению инвалидам в СПбГУТ условий доступности объектов, связанных с возможностью беспрепятственного входа в объекты и выхода из них, возможностью посадки в транспортное средство и



высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски, содействием инвалиду при входе в объект и выходе из него, а также связанных с обеспечением допуска на объекты собаки-проводника, регламентируются соответствующими инструкциями в установленном порядке.

2.6. Работник департамента по эксплуатации и развитию материально-технического комплекса, ответственный за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам должен знать:

- план и способы эвакуации (выхода из здания) на случай возникновения пожара;
- места расположения первичных средств пожаротушения (огнетушителей, пожарных кранов);
- места размещения ручных пожарных извещателей.

2.7. Работник учебного подразделения, ответственный за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам должен проинструктировать инвалидов и других маломобильных граждан о действиях при чрезвычайных ситуациях и отсутствии рядом ответственного за оказание помощи работника: при сигнале о чрезвычайной ситуации инвалид и другие маломобильные граждане должны проследовать из специального помещения для проведения занятий инвалидам и другим маломобильным гражданам в комнату безопасности (ауд. 242/2) и дожидаться там ответственного за эвакуацию.

2.8. Работник учебного подразделения совместно с работниками департамента по эксплуатации и развитию материально-технического комплекса, которые закреплены ответственными за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам, при получении сигнала о чрезвычайной ситуации:

- независимо от того, где произошел пожар, при поступлении звукового сигнала о пожаре и дублирующего голосового сигнала, оповещающего «Внимание чрезвычайная ситуация, просьба покинуть здание», ответственный обязан:
- приоткрыв дверь, ведущую в общий коридор убедиться, что пути эвакуации не отрезаны огнем и дымом;
- незамедлительно определиться с путями эвакуации и помочь инвалиду и/или другим маломобильным гражданам начать эвакуацию;
- во время движения передвигаться спокойно, не обгонять идущих впереди, не создавать панику;
- по завершении вывода инвалида или другого маломобильного гражданина, ответственный сообщает дежурному по университету об успешной эвакуации.

2.9. Действия работников учебного подразделения и департамента по эксплуатации и развитию материально-технического комплекса СПбГУТ, ответственных за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам, в случае невозможности эвакуации из помещения через общий коридор:

- сохранять спокойствие;

- если есть возможность, помочь отойти инвалиду или другому маломобильному гражданину в дальнюю от горящего помещения комнату, плотно закрывая за собой все двери;
- для предотвращения задымления помещения, прокладывайте зазоры дверных проёмов тканью (предметами одежды, шторами и т.д.);
- используйте воду в качестве смачивателя любой тканевой поверхности для защиты органов дыхания от продуктов горения;
- откройте окно, криками о помощи и жестами постарайтесь привлечь внимание прохожих;
- по прибытию пожарных подразделений, необходимо эвакуироваться по пожарной авто-механической лестнице или выдвижной трехколенной лестнице, а так же выпрыгиванием на надувной батут;
- доложить дежурному по эвакуации и ждать дальнейших распоряжений.

### **3. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов и лиц с ОВЗ**

3.1. Действия ответственного специалиста при оказании помощи лицу с нарушением опорно-двигательного аппарата или маломобильному гражданину:

- при входе на территорию и в здание университета установлены специальные кнопки вызова помощи, сигнал от которых поступает на стационарное принимающее устройство, которое установлено в помещении оперативного дежурного департамента контроля и администрирования (далее - ДКиА). Оперативный дежурный ДКиА оповещает ответственных должностных лиц университета, которые уполномочены оказывать помощь инвалидам и маломобильным гражданам, согласно локально-нормативным актам ДКиА.
- При встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин.
- В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного специалиста.
- При необходимости предоставить кресло-коляску при входе в здание, оказать помощь при перемещении в кресло-коляску;
- Помочь раздеться и одеться в гардеробе;
- Оказать помощь при передвижении до места предоставления услуги, в с использованием специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ.
- При общении с людьми, необходимо помнить, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.
- При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на объектах Университета определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ (например, подъёмник для передвижения по лестнице вниз



и вверх на коляске, бегущие дорожки, адаптированный лифт) и возможности пользоваться.

- Работники обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия с участием инвалидов и (или) лиц с ОВЗ, заранее выяснить о проблемах или барьерах и возможности их устранения.

- Всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.

- Оказать помощь при входе и выходе из аудитории, передвижении.

- Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

- Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Работники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

- Если существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или лицо с ОВЗ об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.

### 3.2. Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:

- инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;

- для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

- в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

- при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;

- соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны;

- в процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загроживать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника;

– при общении говорить следует максимально четко артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию;

– при работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

### 3.3. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

– при встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, работник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц;

– инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула или подлокотник. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая его руку. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, работник должен передвигаться на объекте Университета без резких движений, не делать рывков;

– работники обязаны поставить в известность лицо с нарушением зрения на объекте Университета информационных табличек, изготовленных с использованием шрифта Брайля;

– при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

– запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения;

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

– вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;

– при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае



предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

- при необходимости зачитывания лицу с нарушением зрения какой-либо информации сначала следует предупредить данное лицо об этом. Читать необходимо все, воздержавшись от комментариев: название, даты, текст документа - от заголовка до конца, не пропускать редко употребляемые или международные слова. При необходимости для полного восприятия текста повторить его. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом;

- при чтении какого-либо документа лицу с нарушением зрения рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки;

- в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа - располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

- необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения - избегать излишней жестикологии.

#### 3.4. Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:

- работники должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации;

- запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль;

- при разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт;

- в беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмысленна. В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее;

- работники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени;

- при возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

### **4. Ответственность работников СПбГУТ, ответственных за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам**

Работник СПбГУТ, ответственный за оказание помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам, несет ответственность:

- за неисполнение, ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией, - в пределах, определенных трудовым законодательством РФ;
- за совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РФ;
- за причинение материального ущерба работодателю - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ.



Приложение №2  
к приказу СПбГУТ

от 28.10 2023 г. № 410

Список должностных лиц

Структурное подразделение	ФИО должностного лица
Факультет ИКСС	Окунева Д.В.
	Дмитриева И.К.
	Полякова Е.В.
Факультет РТС	Кирик Д.И.
	Медведева О.В.
Факультет ИС и Т	Зикратов И.А.
	Гунина Е.В.
Факультет ФП	Владыко А.Г.
	Зайцева З.В.
Факультет СЦТ	Шутман Д.В.
	Кульназарова А.В.
Факультет ЦЭУБИ	Сотников А.Д.
	Катасонова Г.Р.
Колледж телекоммуникаций	Сиротская Т.Н.
	Пиголицына Е.Н.
Институт магистратуры	Бучатский А.Н.
	Степанов А.Б.
Институт непрерывного образования	Лубянников А.А.
Отдел аспирантуры и докторантуры	Федорова А.В.
Управление международного сотрудничества	Соловьева А.В.
Студенческий городок	Погудин А.С.
Договорный отдел по работе с обучающимися	Федорова Ю.Р.
Студенческий отдел кадров	Сорокина И.В.
Департамент экономики и финансов	Чистова Н.А.