



Федеральное государственное образовательное бюджетное  
учреждение высшего образования  
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»  
(Финуниверситет)**

**Орловский филиал Финуниверситета**

**П Р И К А З**

«04» сентября 2017 г.

№ 46/0

**Об утверждении Положения об организации доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи в Орловском филиале Финуниверситета**

В соответствии приказом 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 необходимой помощи» п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Положение об организации доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в Орловском филиале федерального государственного образовательного бюджетного учреждения высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (Приложение №1)

2. Утвердить инструкцию по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Орловского филиала федерального государственного образовательного бюджетного учреждения высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (Приложение № 2)



3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя  
директора Бойэ Л.А.

Директор



В.В. Матвеев

Приложение №1

УТВЕРЖДЕНО  
приказом Орловского филиала  
Финуниверситета

от «04» 12 20 17 г. № 46/0

## ПОЛОЖЕНИЕ

**об организации доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в Орловском филиале федерального государственного образовательного бюджетного учреждения высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»**

### 1. Общие положения

1. Цели и задачи политики обеспечения условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.

1.1. Настоящее положение направлено на обеспечение условий доступности для инвалидов и иных маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи (далее - Положение) определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений Орловского филиала федерального государственного образовательного бюджетного учреждения высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (далее - филиал) и получении услуг, предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками филиала (далее - сотрудники).



1.2. Положение разработано во исполнение государственной политики в сфере социальной защиты инвалидов в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 1 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее - Федеральный закон), приказом 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 так же оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.12.2015 № 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», письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.02.2016 № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования», иными нормативными правовыми актами.

1.3. Цель Положения - обеспечение всем гражданам - получателям услуг в филиале, в том числе инвалидам и иным МГН, равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых филиалом без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами филиала.

Задачи Положения:

а) обеспечение разработки и реализации комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи сотрудниками филиала;



б) закрепление и разъяснение сотрудникам филиала основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к филиалу и сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;

в) формирование у сотрудников единообразного понимания необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;

г) закрепление обязанностей сотрудников знать и соблюдать принципы и требования настоящего Положения, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг;

д) формирование толерантного сознания сотрудников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам.

1.4. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в филиале, включают:

а) определение подразделений или должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;

б) обучение и инструктирование сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности;

в) создание инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

г) создание инвалидам условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

д) отражение на официальном сайте филиала информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и

предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

## **2. Используемые в Положении понятия и определения.**

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 (статья 1 Федерального закона);

2.2. Инвалидность - это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими (Конвенция о правах инвалидов, Преамбула).

2.3. Дискриминация по признаку инвалидности - 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 (статья 5 Федерального закона).

2.4. Объект (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) - жилое, общественное и производственное здание, строение и сооружение, включая то, в котором расположены физкультурно-спортивные организации, организации культуры и другие организации.



### **3. Основные принципы деятельности филиала, направленные на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.**

3.1. Деятельность филиала, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи осуществляется на основе следующих основных принципов:

- а) уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
- б) не дискриминация;
- в) полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- г) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента человеческого многообразия и части человечества;
- д) равенство возможностей;
- е) доступность;
- ж) равенство мужчин и женщин;
- з) уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

### **4. Область применения Положения и круг лиц, попадающих под его действие.**

4.1. Все сотрудники филиала должны руководствоваться настоящим Положением и соблюдать его принципы и требования.

Принципы и требования настоящего Положения распространяются на сотрудников филиала, а также на иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорах с ними, в их внутренних документах, либо прямо вытекают из Федерального закона.

**5. Структура управления деятельностью филиала, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.**

Эффективное управление деятельностью филиала, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия директора, заместителей директора, руководителей структурных подразделений и сотрудников филиала.

5.1. Директор определяет ключевые направления Положения, утверждает Положение, рассматривает и утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль за его эффективной реализацией, а также оценкой результатов реализации Положения в филиале.

5.2. Заместитель директора по учебно - методической работе филиала отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществляет контроль за реализацией Положения в филиале.

5.3. Руководители структурных подразделений отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, а также осуществляют контроль за его реализацией в структурных подразделениях.

5.4. Сотрудники филиала осуществляют меры по реализации Положения в соответствии с должностными инструкциями.

5.5. Положение доводится до сведения всех сотрудников филиала и используется при инструктаже и обучении персонала по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам.



## **6. Условия доступности объектов филиала в соответствии с установленными требованиями.**

6.1. Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них.

6.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью сотрудников филиала, предоставляющих услуги, с использованием ими вспомогательных технологий, в том числе сменного кресла-коляски.

6.3. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта.

6.4. Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

6.5. Обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленным форме и порядку.

## **7. Условия доступности услуг филиала в соответствии с установленными требованиями.**

7.1. Оказание сотрудниками филиала инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий.

7.2. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуг с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

7.3. Оказание сотрудниками филиала, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

## **8. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований Положения.**

8.1. Директор, его заместители, и сотрудники филиала независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Положения, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

8.2. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам филиала относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **9. Заключительные положения.**


9.1. Положение вступает в силу с момента его утверждения приказом филиала и действует бессрочно (до утверждения нового Положения).

9.2. Внесение изменений и дополнений в Положение осуществляется в порядке, аналогичном порядку его утверждения.

9.3. Все приложения к Положению, если таковые будут приниматься, а равно изменения и дополнения, являются его неотъемлемыми частями.

9.4. При изменении требований законодательства Российской Федерации, директор филиала обеспечивает разработку и реализацию комплекса мер по актуализации настоящего Положения.

Заместитель директора филиала

  
\_\_\_\_\_ Л.А. Бойэ  
« 04 » \_\_\_\_\_ 12 20 17 г.



УТВЕРЖДЕНО  
приказом Орловского филиала  
Финансового университета  
от 09.12 2017 г. № 46/6

## ИНСТРУКЦИЯ

**по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан  
при посещении Орловского филиала федерального государственного  
образовательного бюджетного учреждения высшего образования  
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»**

### 1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников Орловского филиала федерального государственного образовательного бюджетного учреждения высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (далее - филиал) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. 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.

Маломобильные граждане (МГ) - это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», приказом 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 так же оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.12.2015 № 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», письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.02.2016 № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования».

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников филиала при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

- а) 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 (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в филиале; формах и порядке предоставления услуг;
- в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении филиала, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников филиала при предоставлении услуг инвалиду.



## 2. Общие правила этикета

2.1. 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.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно также его уважайте - и тогда оказание услуги в филиале и общение будут эффективными.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. 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.

2.6. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь 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.

2.7. 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.

2.8. 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.

2.9. 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. Сопровождение инвалидов на приеме в филиале и при оказании им услуг**

3.1 . Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания).

В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения филиала, необходимость сопровождения.

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в филиале необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания филиала:

- количестве этажей; поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- необходимых для оказания услуги структурных подразделениях филиала и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и



инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

в) при оказании услуги в филиале чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание приема граждан, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

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

3.2. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- 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;

- опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;

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

- 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;

- 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.

### 3.3. Особенности общения с инвалидами, 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;

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

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

- 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.