



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по административно-
хозяйственной деятельности

С.С. Владимиров

29/11 2021

ПОЛОЖЕНИЕ

**о сопровождающих инвалидов
и лиц с ограниченными возможностями здоровья, пребывающих на
территории ФГБОУ ВО СПбГУ ГА**

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящее положение связано с обеспечением доступности объектов и услуг Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (Далее - ОВЗ).
- 1.2. Сопровождающий для инвалида (далее сопровождающий) назначается из числа сотрудников Университета, прошедших инструктаж и ознакомленных с правилами общения с инвалидами и лицами с ОВЗ (п.3 настоящей инструкции).

2. Порядок действий сотрудников при посещении Университета инвалидом.

- 2.1. На входе в здание Университета оборудована кнопка, для вызова сопровождающего, сигнал, с которой поступает на пункт охраны.
- 2.2. При поступлении вызова, сотрудник охраны сообщает начальнику Эксплуатационно-технического управления (Далее – ЭТУ), а в случае его отсутствия его заместителю о прибытии инвалида. После чего сообщает инвалиду или лицу с ОВЗ о том, что сейчас прибьет сопровождающий.
- 2.3. Начальник ЭТУ направляет к прибывшему инвалиду или лицу ОВЗ, который будет помогать последнему, при перемещении по Университету.

3. Правила общения с инвалидами и лицами с ОВЗ.

- 3.1. 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.
- 3.2. 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.
- 3.3. При общении с лицами, имеющими нарушения опорно-двигательной системы:
 - Пользующимся инвалидной коляской или костылями, при наличии возможности, следует располагаться на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.

- Пользующимся инвалидной коляской или костылями, при наличии возможности, следует располагаться на одном зрительном уровне или сразу в начале разговора сесть прямо перед ним.
 - Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ.
 - При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями.
 - Сопровождающий обязан 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.
 - Для перемещения между этажами использовать лестничный гусеничный подъемник.
 - Сопровождающие должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.
 - Если на пути следования существуют архитектурные барьеры, необходимо предупредить инвалида или лицо с ОВЗ об их наличии, чтобы указанное лицо имело возможность принимать решения о траектории движения заранее.
- 3.4. При общении с лицами, имеющими нарушение слуха:
- В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загромождать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника.
 - Для привлечения внимания лица с нарушением слуха следует назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
 - 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.
 - Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для восприятия лицом с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- 3.5. При общении лицами, имеющими нарушение зрения:
- При встрече с лицом, имеющим нарушение зрения, сопровождающий должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц. При проведении общей беседы следует пояснять, к кому в данный момент обращен разговор, и называть себя.
 - В первую очередь рекомендуется спросить лицо с нарушением зрения, нужна ли ему помощь, в какой мере, а в случае положительного ответа помочь ему. Предлагая помощь, следует направлять лицо с нарушением зрения осторожно, не сдавливая его руку. Сопровождая лицо с нарушениями зрения, сопровождающий должен передвигаться на объекте Университета без резких движений.
 - Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте Университета необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких прилоках, трубах и т.п.
 - Если сотрудник предлагает лицу с нарушением зрения присесть, следует направить руку данного лица на спинку стула или подлокотник.
 - 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.

3.6. При общении с лицами, имеющими затруднение с речью:

- 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.
- Сопровождающий обязан 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).

Начальник Эксплуатационно-технического
управления

А.Г. Кузин

Согласовано: Проректор по персоналу

М.И. Лобов