

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Казанский национальный исследовательский  
технический университет им. А.Н. Туполева-КАИ»  
(КНИТУ-КАИ)**

**Система менеджмента качества**

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор КНИТУ-КАИ

А.Х. Гильмутдинов

«28» 08 2018 г.

Дата введения в действие:

«29» 08 2018 г.

**Правила предоставления услуг лицам с ограниченными возможностями  
здоровья при посещении КНИТУ-КАИ**

Разработал	Должность	Дата	Подпись
Н.Н. Маливанов	Проректор по ОД	22.08.2018	
Согласовал	Должность	Дата	Подпись
Б.Х. Зиннуров	Проректор по АРиФ	24.08.2018	
Согласовал	Должность	Дата	Подпись
А.А. Огонев	Проректор по ХР	27.08.2018	
Согласовал	Должность	Дата	Подпись
С.А. Михайлов	Проректор по НиИД	23.08.2018	
Согласовал	Должность	Дата	Подпись
Т.С. Станко	Проректор по развитию	24.08.2018	
Проверил	Должность	Дата	Подпись
А.Т. Козлова	Начальник ОМК	22.08.2018	

## Содержание

1 Назначение и область применения .....	3
2 Нормативные ссылки .....	3
3 Термины, определения и сокращения.....	5
4 Правила поведения работников университета при предоставлении услуг ЛОВЗ ....	6
4.1 Общие положения .....	6
4.2 Характеристика барьеров при оказании услуг ЛОВЗ .....	7
4.3 Общие правила при общении с ЛОВЗ в университете и оказания им услуг .....	9
5 Заключительные положения .....	13
Приложение А.....	14
Лист регистрации изменений и дополнений .....	15
Лист ознакомления.....	16

## **1 Назначение и область применения**

1.1 Настоящие Правила по предоставлению услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья при посещении КНИТУ-КАИ (далее – Правила) устанавливают правила поведения работников федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева-КАИ» (далее - КНИТУ-КАИ, университет).

## **2 Нормативные ссылки**

Настоящие Правила разработаны с учетом требований следующих документов:

- Конвенция ООН о правах инвалидов;
- Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001;
- Методические рекомендации по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности

образовательного процесса (утверждены Министерством образования и науки Российской Федерации 08.04.2014, № АК-44/05вн);

– Приказ Минтруда России от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

– Приказ 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»;

– ГОСТ 7.32-2017 Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

– ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

– ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования;

– Устав КНИТУ-КАИ;

– МИ.4.2.3-01-2014 Общие требования к содержанию, оформлению и управлению положением о видах деятельности (регламентом осуществления процессов) КНИТУ-КАИ;

– Руководство по качеству РК-01-2012;

– ДП.4.2.3-01-2013 Документированная процедура «Управление документацией»;

– П-8.5/6590-2018 Порядок проведения и объем занятий по физической культуре при очно-заочной и заочной формах обучения, при сочетании различных форм обучения при реализации образовательной программы с применением

исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, а также при освоении образовательной программы инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

– П.9.1-2017 Положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования;

– ПСП-0112-03-2015 Положение о Казанском учебно-исследовательском и методическом Центре профессиональной реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов) КНИТУ-КАИ.

### **3 Термины, определения и сокращения**

В настоящих Правилах использованы следующие термины, определения и сокращения:

**Доступная среда** - это такая организация окружающего пространства, при которой любой человек, независимо от физических возможностей, имеет возможность беспрепятственного доступа к любым объектам социальной, общественной, транспортной и иной инфраструктуры, а также возможность передвигаться по любому выбранному маршруту этого пространства.

**Лица с ограниченными возможностями здоровья** – лица, имеющие недостатки в физическом и (или) психическом развитии: глухие, слабослышащие, слепые, слабовидящие, с тяжелыми нарушениями речи, с нарушениями опорно-двигательного аппарата и другие, в том числе дети-инвалиды, инвалиды.

**Работник университета, ответственный за оказание помощи ЛОВЗ (ответственное лицо)** - работник, ознакомленный с настоящими Правилами по вопросам обеспечения доступности услуг университета для указанной категории лиц, способный оказать им необходимую помощь, назначенный распорядительным документом по университету.

**Сокращения:**

**ЛОВЗ** – лицо с ограниченными возможностями здоровья;

**ООН** – Организация Объединенных Наций.

**4 Правила поведения работников университета при предоставлении услуг  
ЛОВЗ**

**4.1 Общие положения**

4.1.1 Настоящие Правила созданы в целях обеспечения ЛОВЗ равных с другими лицами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами Российской Федерации, а именно:

- условия для беспрепятственного доступа в университете;
- возможность передвижения по территории университета;
- оказание помощи в сопровождении и передвижении по университету;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа ЛОВЗ к услугам университета;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа ЛОВЗ к услугам университета;
- дублирование необходимой для ЛОВЗ звуковой и зрительной информации;
- допуск в университет собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке,

утвержденном Приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи» (Приложение А).

– оказание работниками университета и иной помощи ЛОВЗ для получения ими услуг наравне с другими лицами.

4.1.2 Требования к уровню подготовки сопровождающего ЛОВЗ от университета (далее – ответственное лицо):

– прохождение инструктажа по вопросам обеспечения доступности для ЛОВЗ услуг университета, с оказанием при этом необходимой помощи;

– знание понятия «доступная среда» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан;

– основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг ЛОВЗ наравне с другими лицами, а также возможных способов разрешения указанных затруднений;

– осведомленность о перечне предоставляемых услуг в университете, формах и порядке предоставления услуг;

– информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для ЛОВЗ, имеющихся в распоряжении университета, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

– ознакомление с порядком эвакуации лиц в университете, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

## 4.2 Характеристика барьеров при оказании услуг ЛОВЗ

4.2.1 Для ЛОВЗ, людей преклонного возраста, передвигающиеся на кресло-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть высокие пороги, ступени, отсутствие поручней, нарушение их высоты; неровное скользкое и мягкое

(с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие; неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов.; узкие дверные проемы и коридоры; отсутствие места для разворота в помещениях; высокое расположение информации на стойках и стендах.

4.2.2 Для ЛОВЗ, людей преклонного возраста с поражением нижних конечностей (используют трости, костыли, опоры), барьерами различной степени выраженности могут быть высокие пороги, ступени; неровное и скользкое покрытие; неправильно установленные пандусы; отсутствие поручней; отсутствие мест отдыха на пути движения.

4.2.3 Для ЛОВЗ, людей преклонного возраста с поражением верхних конечностей), барьерами различной степени выраженности могут быть трудности в открывании дверей; трудности в пользовании выключателями, кранами и др.; невозможность, сложность в написании текстов; иные ограничения действия руками.

4.2.4 Для слепых и слабовидящих лиц барьерами различной степени выраженности могут быть преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее); ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения; отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей; отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля; отсутствие поручней, иных направляющих; неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника; отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.

4.2.5 Для глухих и слабослышащих лиц барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие и недостаточность зрительной информации; отсутствие сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика; отсутствие аудиоконтура, индукционных петель; электромагнитные помехи; иные информационные барьеры и



отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

### **4.3 Общие правила при общении с ЛОВЗ в университете и оказания им услуг**

4.3.1 Сопровождение ЛОВЗ и оказание им необходимой помощи, возлагается на ответственное лицо структурного подразделения, назначенное распорядительным документом по университету.

4.3.2 При посещении университета ЛОВЗ, работник охраны вызывает по телефону ответственное лицо соответствующего структурного подразделения.

4.3.3 Ответственное лицо при получении вызова организует сопровождение ЛОВЗ до места предоставления услуг, сопровождает его до выхода из здания университета, а при необходимости по пути движения - до стоянки автотранспорта либо остановки общественного транспорта; либо вызывает такси (по просьбе ЛОВЗ), оказывает помощь в посадке/ высадке.

4.3.4 В случае необходимости ответственный работник предлагает помощь в сопровождении ЛОВЗ при входе в здание (выходе из здания), до туалетной комнаты, гардероба, оказывает помощь гардеробщику при одевании (раздевании).

4.3.5 В первоочередном порядке ответственным лицом уточняется, в какой помощи нуждается ЛОВЗ цель посещения университета, необходимость сопровождения.

4.3.6 Для обеспечения доступа ЛОВЗ к услугам университета ответственное лицо должно:

– рассказать ЛОВЗ об особенностях здания университета: количестве этажей; наличии лифтов, 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 университета и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

- познакомить ЛОВЗ со всеми специалистами, задействованными при оказании услуг с ним, лично. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений;

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

- обеспечить допуск в здание собаки-проводника, сопровождающей инвалида по зрению.

#### **4.3.7 Правила общения с ЛОВЗ:**

##### **4.3.7.1 ЛОВЗ, имеющие нарушения зрения или незрячие:**

- Оказывая свою помощь инвалиду с нарушением зрения, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как Вы обычно ходите, не тащите 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 заранее о препятствиях: ступенях, низких притолах, и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет (слабовидящему), расстояние, окружающую обстановку.

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

- 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.

– 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.

#### **4.3.7.2 ЛОВЗ с нарушением 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, в частности губ.

– 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 не воспринимают отдельные звуки. 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.

## **5 Заключительные положения**

Настоящие Правила, а также изменения и дополнения к нему утверждаются приказом ректора университета или уполномоченным им лицом.



**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Казанский национальный исследовательский  
технический университет им. А.Н. Туполева-КАИ»  
(КНИТУ-КАИ)**

**Система менеджмента качества**

**Лист регистрации изменений и дополнений**

№ изме нени я	Дата внесения изменения, проведения ревизии	Номера листов	Документ, на основании которого внесено изменение	Краткое содержание изменения	Ф.И.О. подпись
1	2	3	4	5	6

