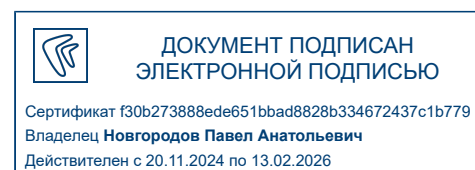
	МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»			
	Система менеджмента качества	Инструкция	И СМК НГУЭУ 6.3.0-055.02-2026	Стр. 1 из 13
	Управление инфраструктурой и производственной средой			

УТВЕРЖДАЮ
 Ректор ФГБОУ ВО «НГУЭУ»
 П.А. Новгородов



02.02.2026 г.

**ИНСТРУКЦИЯ
 О ПОРЯДКЕ ПРОВЕДЕНИЯ ИНСТРУКТАЖА ПО ОКАЗАНИЮ
 СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ ОБУЧАЮЩИМСЯ
 ИМЕЮЩИМ ИНВАЛИДНОСТЬ И ЛИЦАМ С
 ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ ПРИ
 ПОСЕЩЕНИИ ФГБОУ ВО «НГУЭУ»
 И СМК НГУЭУ 6.3.0-055.02-2026**

Сведения об Инструкции

- 1 **РАЗРАБОТАНА** Рождественской Я.В., руководителем Центра психологической и инклюзивной помощи
- 2 **ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ** Приказом от 02.02.2026 г. № 0066/о приказом»
- 3 **ВВЕДЕНА ВЗАМЕН** И СМК НГУЭУ 6.3.0-055.01-2019 «Инструкции о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при посещении ФГБОУ ВО «НГУЭУ», утвержденной приказом от 17.07.2019 № 331/о.
- 4 **ВНЕСЕНА** отделом делопроизводства

ЭКСПЕРТНАЯ ГРУППА

Руководитель экспертной группы:

Обуховский Д.А., проректор по молодежной политике.

Члены экспертной группы:

Смирнов С.И., ведущий специалист Центра психологической и инклюзивной помощи;

Кравец А.В., начальник юридического отдела;

Люханова М.П., начальник отдела делопроизводства.

Настоящий документ и изменения к нему рассылаются в структурные подразделения в течение трех дней с момента Изменения к документу вводятся в действие приказом ректора.

1. Область применения

1.1. Настоящая инструкция определяет общие требования к порядку оказания ситуационной помощи работниками и научно-педагогическими работниками инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья, при посещении федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ» (далее - ФГБОУ ВО «НГУЭУ», НГУЭУ, Университет).

1.2. Требования настоящего документа подлежат применению всеми работниками Университета.

1.3. Настоящий документ входит в состав документации, обеспечивающей функционирование системы менеджмента качества, требуемой ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

2. Нормативные ссылки

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Приказ Минобрнауки России от 25.04.2025 № 384 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере науки и высшего образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;

СТО СМК НГУЭУ 4.2.4-002.04-2025 «Делопроизводство»;

ПЛ СМК НГУЭУ 6.3.0-073.02-2025 «Положение об организации образовательной деятельности для студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья».

3. Термины, определения, обозначения и сокращения

3.1. Термины и определения

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. При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

Маломобильные граждане – это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка

использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья - лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психическом развитии, имеющие значительные отклонения от нормального психического и физического развития, вызванные серьезными врожденными или приобретенными дефектами и в силу этого нуждающиеся в специальных условиях обучения и воспитания.

Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

3.2 Обозначения и сокращения

ГОСТ – государственный стандарт

ОВЗ – ограниченные возможности здоровья

НПР – научно-педагогические работники

ПЛ – положение

И – инструкция

СП – ситуационный помощник

СМК – система менеджмента качества

ФГБОУ ВО «НГУЭУ», Университет – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ».

4. Общие положения

4.1 Инструкция разработана в соответствии с 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», Приказом Минстроя России от 30.12.2020 № 904/пр «Об утверждении СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».

4.2 Инструктаж проводится с лицами, вновь принимаемыми на работу, независимо от их образования, стажа работы по данной профессии или должности, с временными работниками, командированными.

4.3 Инструктаж проводит ответственный работник, на которого приказом ректора возложена обязанность по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи в ФГБОУ ВО «НГУЭУ».

Инструктаж проводится для вновь принятых сотрудников и по плану работы Университета, в установленные сроки, но не реже 1 раза в полугодие с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для инструктажа (обучения) работников и НПП.

Сведения о прохождении инструктажа вносятся в «Журнал учета проведения инструктажа персонала, профессорско-преподавательского состава, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг».

Внеплановый инструктаж может проводиться по решению руководителя структурного подразделения с целью изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений.

4.4 Продолжительность инструктажа не более 45 минут.

4.5 Инструктаж проводится в устной форме.

4.6 По результатам проведения инструктажа оформляется запись в журнале регистрации инструктажа на рабочем месте с обязательной подписью инструктируемого и инструктирующего.

5. Задачи инструктажа (обучения) для работников Университета при его различных видах и формах

Виды инструктажа	Формы проведения инструктажа	
	Индивидуально	Коллективно (в малых группах или для всего коллектива)
первичный	- при приеме на работу; - при введении новых обязанностей в должностную инструкцию работника.	- для общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; - об ответственных лицах; - о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии.
Повторный /внеплановый	- для развития навыков работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; - при обретении нового технического (вспомогательного) средства, оборудования, используемого для оказания помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья; - в случае выявления нарушения требований и обязанностей сотрудниками; - при оказании помощи инвалидам и	- для развития и совершенствования знаний о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья, доступности объектов и услуг; - для обсуждения нарушений требований о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья, выявленных в ходе

	лицам с ОВЗ.	<p>контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь);</p> <ul style="list-style-type: none"> - при вступлении в силу новых документов, при принятии новых инструкций, правил и др.; - при введении новых услуг; - при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.
--	--------------	---

6. Алгоритм оказания ситуационной помощи работниками инвалидам и лицам с ОВЗ

6.1 Комендант корпуса

- обеспечивает надлежащее состояние путей перемещения инвалидов и лиц с ОВЗ по территории Университета, (в том числе наружных лестниц, пандусов: своевременную очистку их от снега и льда, обработку специальными противоскользящими смесями), и мест отдыха на территории;

- обеспечивает возможность постоянного пользования стоянкой (парковкой) автотранспортных средств инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая их расчистку и уборку посторонних предметов;

- содействует инвалидам и лицам с ОВЗ в получении необходимой информации в доступной для них форме.

6.2 Работник службы охраны

6.2.1 Ситуационная помощь инвалиду, передвигающемуся на кресле – коляске или на костылях

При поступлении сигнала (звонка) на пост охраны с кнопки вызова помощи Dion-1:

Работник службы охраны:

- выходит, на улицу, обеспечивает помощь при входе/выходе из здания;
- уточняет в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Университета;
- инвалиду на костылях, при необходимости предоставляет сменную кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску и открывает специально оборудованный вход для инвалидов;

- осуществляет, при необходимости, вызов ситуационного помощника для сопровождения инвалида по объекту.

6.2.2 Ситуационная помощь лицу, имеющему инвалидность с нарушением опорно – двигательного аппарата

Увидев, по монитору камеры видеонаблюдения лицо, имеющего инвалидность с нарушением опорно – двигательного аппарата:

Работник службы охраны:

- выходит, на улицу;
- оказывает помощь при входе в здание, при необходимости открывает и придерживает дверь;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Университета;
- осуществляет, при необходимости, вызов ситуационного помощника для сопровождения инвалида по объекту;
- оказывает помощь при выходе из Университета.

6.2.3 Ситуационная помощь лицу, имеющему инвалидность с нарушением зрения

Увидев, по монитору камеры видеонаблюдения лицо, имеющего инвалидность, который передвигается с тростью:

Работник службы охраны:

- выходит, на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание, придерживает посетителя под локоть;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения учреждения;
- осуществляет, при необходимости, вызов ситуационного помощника для сопровождения инвалида по объекту;
- при наличии у инвалида собаки-поводыря просит предоставить документы на собаку-поводыря;
- оказывает помощь при выходе из Университета.

6.2.4 Ситуационная помощь лицу, имеющему инвалидность с нарушением слуха

Работник службы охраны:

- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения Университета (в доступной для посетителя форме);
- осуществляет, при необходимости, вызов ситуационного помощника для сопровождения инвалида по объекту;
- направляет инвалида с нарушением слуха к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания ситуационного помощника, следующим методом: ладонью указывает на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть.

6.3 Работник гардероба

Оказывает помощь:

- при одевании /раздевании (при необходимости);
- в получении необходимой информации для лиц, имеющих инвалидность по слуху, зрению в доступной форме;

- при необходимости, вызывает ситуационного помощника.

6.4 Работник зала в столовой

Оказывает помощь:

- при входе/выходе из столовой;
- при передвижении по территории столовой (по запросу посетителя);
- при выборе блюд (объясняет состав блюд);
- по доставке выбранного блюда к месту приема пищи (по запросу посетителя);
- при оплате (по запросу посетителя);
- в уборке посуды со стола.

6.5 Работник научной библиотеки

Оказывает помощь:

- при входе и выходе из зала библиотеки;
- при передвижении по залу библиотеки;
- в работе с электронным и карточным каталогом;

Обеспечивает:

- доступность к книжным фондам и электронным ресурсам библиотеки;
- доступность к специализированному оборудованию (для слепых и слабовидящих);

Предоставляет:

- необходимую информацию в доступной форме;
- право внеочередного приема на обслуживание.

7. Алгоритм оказания ситуационной помощи научно-педагогическим работником студенту-инвалиду, студенту с ОВЗ

7.1 Ситуационная помощь студенту, имеющему нарушения опорно-двигательного аппарата

Научно-педагогический работник:

- контролирует, обеспечен ли студенту беспрепятственный доступ к учебному месту;
- смотрит в лицо, поддерживает визуальный контакт;
- стремится говорить на низких тонах, убеждается, что студент хорошо слышит звуки т, к, с, э, ф, ш.;
- следит, чтобы необходимые материалы, учебные приспособления, наглядные пособия были в пределах досягаемости;
- помогает, только тогда, когда уверенно знает, что студент не может что-то освоить, или, когда он обращается за помощью.

7.2 Ситуационная помощь студенту, имеющему нарушения речи

Научно-педагогический работник:

- при общении смотрит в лицо, поддерживает визуальный контакт;
- не притворяется, если не понял, что сказал студент. Повторяет то, что понял и не стесняется переспросить то, что не понял. Если не удалось понять, просит произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;
- спрашивает студента о трудностях, которые возникают в восприятии, в обработке, информации (нового материала);
- предоставляет конспект лекции в электронном виде, в форме аудиозаписи или на бумажном носителе.

7.3 Ситуационная помощь студенту, имеющему нарушения слуха

Научно-педагогический работник:

- убеждается, что его лицо достаточно освещено и на него не падает тень;
- говорит четко, не очень быстро и хранит ритм и ход мыслей;
- пытается высказываться короткими, содержательными фразами;
- подкрепляет сказанное соответствующим выражением лица;
- не ходит по аудитории, а стоит лицом к студенту - он должен хорошо видеть;
- применяет альтернативные учебные материалы: видеофильмы с субтитрами, мультимедийные средства, электронные конспекты лекции и тому подобное;
- предоставляет больше времени для выполнения задания;
- проверяет, правильно ли поняли, прежде чем продолжать говорить дальше;
- пытается следить, чтобы в аудитории, где проходит занятие, не было постороннего шума.

7.4 Ситуационная помощь студенту, имеющему нарушения зрения

Научно-педагогический работник:

- обращает внимание на надлежащее освещение в аудитории;
- дает возможность студентам делать аудиозапись на диктофон;
- предлагает пользоваться на занятиях увеличивающими оптическими устройствами, а также индивидуальными техническими средствами, в частности, приборами для письма по Брайлю или рельефному чертежу (по запросу студента);
- предоставляет возможность таким студентам занимать удобные для них места в аудитории;
- пытается, находится лицом к аудитории, говорит четко, разборчиво, следит, чтобы были устранены все ненужные звуки и шумы, которые могут мешать студентам воспринимать материал на слух;
- спокойно использует выражения, в которых встречаются слова видеть, смотреть и тому подобное;

- обеспечивает студентов конспектами лекций в аудио формате, электронном варианте;
- всегда проговаривает то, что пишет на доске;
- помнит, что лишняя снисходительность в требованиях к студентам с нарушениями зрения может унизить его достоинство.

8. Алгоритм действия ситуационных помощников по обслуживанию студента, имеющего инвалидность, студента с ОВЗ

При поступлении сообщения (звонка) с поста охраны о прибытии в Университет лица, имеющего инвалидность или лица с ОВЗ ситуационному помощнику необходимо прийти к месту назначения для оказания ситуационной помощи:

- при оказании ситуационной помощи лицу, имеющему инвалидность или лицу с ОВЗ необходимо сообщить свою Ф.И.О., занимаемую должность и выяснить, в какой помощи нуждается лицо, имеющее инвалидность, узнать цель посещения НГУЭУ, уточнить о необходимости в помощи или сопровождении по Университету;
- при оказании ситуационной помощи лицу, имеющему инвалидность или лицу с ОВЗ к месту следования, необходимо рассказать инвалиду об особенностях здания НГУЭУ (рассказать о количестве этажей, наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям, расположение санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.);
- при оказании ситуационной помощи по возможности познакомить лицо, имеющее инвалидность или лицо с ОВЗ со всеми работниками, задействованными в работе с ним, лично представить по фамилии, имени и отчеству ответственного работника;
- при оказании ситуационной помощи лицу, имеющему инвалидность и лицу с ОВЗ четко разъяснить график расписания работы администрации Университета, записать на лист место расположения кабинета, акцентировать внимание на пути от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места расположения.

8.1 Ситуационная помощь студенту, имеющему нарушения опорно-двигательного аппарата

Ситуационный помощник (комендант 1, 2, 3, 5 учебных корпусов, администраторы Бассейна «ВОДОЛЕЙ», заведующие общежитиями, начальник отдела организации приемной кампании, руководитель информационного центра, руководитель фронт-офиса информационного центра, главный специалист научной библиотеки, заведующий медицинским пунктом) обязан выполнять следующие действия:

- спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее;
- предлагать помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом;

- помнить, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облокачивается на неё, не толкает, не кладет на нее ноги без разрешения. Начинать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить человека без его согласия.
- оказывать помощь при перемещении в кресло – коляску;
- оказывать помощь при передвижении по зданию Университета;
- помнить, что, если разрешили передвигать коляску, сначала катит ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;
- оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками;
- помогать раздеться и одеться в гардеробе;
- не хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;
- избегать положения, при котором собеседнику нужно запрокидывать голову;
- предупреждать о существующих архитектурных барьерах, чтобы человек имел возможность принимать решение заранее;
- помнить, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

8.2 Ситуационная помощь студенту, имеющему нарушения зрения

Ситуационный помощник (комендант 1, 2, 3, 5 учебных корпусов, администраторы Бассейна «ВОДОЛЕЙ», заведующие общежитиями, начальник отдела организации приемной кампании, руководитель информационного центра, руководитель фронт-офиса информационного центра, главный специалист научной библиотеки, заведующий медицинским пунктом):

- оказывает помощь при входе и выходе из здания;
- берет посетителя под локоть и сопровождает туда, куда ему нужно;
- помогает раздеться и одеться в гардеробе;
- знакомит с надписями в Университете (при необходимости);
- предупреждает о препятствиях: ступенях, перепадах высот, смены направления маршрута и т.п.;
- использует фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;
- предупреждает о том, что собирается читать незрячему человеку;
- говорит обычным голосом, когда незрячий человек должен подписать документ, читает его обязательно полностью;
- если предлагает незрячему человеку сесть, не усаживает его, а направляет его руку на спинку стула или подлокотник. Не водит по поверхности его руку, а дает ему возможность свободно потрогать предмет;
- при общении с группой незрячих людей не забывает каждый раз называть того, к кому обращается;

- не заставляет своего собеседника обращаться в пустоту: если перемещается, предупреждает его об этом;
- избегает расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старается быть точными в определениях;
- двигается не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведет незрячего перпендикулярно к ним. Передвигается, не делая рывков, резких движений, предупреждает о препятствиях;
- если у посетителя есть собака-поводырь, не нужно препятствовать его ходу, командовать животным, трогать или играть.

8.3 Ситуационная помощь студенту, имеющему нарушения слуха

Ситуационный помощник (комендант 1, 2, 3, 5 учебных корпусов, администраторы Бассейна «ВОДОЛЕЙ», заведующие общежитиями, начальник отдела организации приемной кампании, руководитель информационного центра, руководитель фронт-офиса информационного центра, главный специалист научной библиотеки, заведующий медицинским пунктом):

- разговаривать с лицом, имеющим инвалидность по нарушению слуха, смотреть прямо на него. Не затемнять свое лицо и не загораживать его руками, волосами или какими-либо предметами. Собеседник должен иметь возможность следить за выражением лица;
- спрашивать, какой из наиболее удобных способов общения будет удобным для лица, имеющего инвалидность и лица с ОВЗ, т.к. существует несколько типов и степеней глухоты;
- 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.
- ответственный работник должен неукоснительно соблюдать общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха – не указывает на грамматические ошибки, не делают замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны.

9. Изменения

9.1 Разработка, оформление, согласование и утверждение изменений настоящего документа, производятся в соответствии с СТО СМК НГУЭУ 4.2.4-002.04-2025 «Делопроизводство».

9.2 Основанием для внесения изменений в настоящий документ являются вновь введённые изменения и дополнения в нормативные правовые акты, а также изменения Устава ФГБОУ ВО «НГУЭУ».

9.3 Внесение изменений в настоящий документ осуществляется по согласованию с первым проректором, проректором по молодежной политике, начальником юридического отдела.

9.4 Ответственность за хранение подлинника, тиражирование и рассылку контролируемых экземпляров настоящего документа несет отдел делопроизводства.

Руководитель Центра психологической
и инклюзивной помощи

_____ Я.В. Рождественская