ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»
Бугурусланский филиал им. П.Ф. Еромасова СПбГУ ГА

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
_____ И.И. Первов
«04» 08 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о сопровождающих инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, пребывающих на территории Бугурусланского филиала им. П.Ф. Еромасова СПбГУ ГА

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение связано с обеспечение доступности объектов и услуг Бугурусланского филиала им. П.Ф. Еромасова СПбГУ ГА для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (Далее - ОВЗ).

1.2. Сопровождающий для инвалида (далее сопровождающий) назначается из числа сотрудников Филиала, прошедших инструктаж и ознакомленных с правилами общения с инвалидами и лицами с ОВЗ (п.3 настоящей инструкции).

2. **Порядок действий сотрудников при посещении Филиала инвалидом.**

2.1. На входе на КПП №1 оборудована кнопка, для вызова сопровождающего, сигнал, с которой поступает на пункт охраны.

2.2. При поступлении вызова, сотрудник охраны сообщает ответственному, а в случае отсутствия его, лицу замещающего его о прибытии инвалида. После чего сообщает инвалиду или лицу с ОВЗ о том, что сейчас прибудет сопровождающий.

2.3. Ответственный направляется к прибывшему инвалиду или лицу ОВЗ, который будет помогать последнему, при перемещении по Филиалу.

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 и, 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 загораживать 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 Филиала без резких движений.

– Для ориентации лица с нарушением зрения на объекте Филиала необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, 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).