

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Схвалено Вченою радою УНУ
(протокол № 1 від 11.09.2026)

ЗАТВЕРДЖУЮ
В. о. ректора УНУ



Олена ЯРОШИНСЬКА

ПОРЯДОК

**СУПРОВОДУ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ТА
ІНШИХ МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ
В УМАНСЬКОМУ НАЦІОНАЛЬНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок супроводу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в Уманському національному університеті визначає єдиний алгоритм організації добровільного супроводу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення під час перебування на території та об'єктах Уманського національного університету (далі – Університет).

1.2. Порядок є складовою системи реалізації Положення про забезпечення рівного доступу, безбар'єрності та розумного пристосування для осіб з інвалідністю в Уманському національному університеті та застосовується до вступників, здобувачів освіти, працівників, учасників заходів і відвідувачів.

1.3. До маломобільних груп населення належать особи, які відчують труднощі під час самостійного пересування, орієнтування, спілкування, отримання інформації або послуг, зокрема особи з інвалідністю, особи з тимчасовими порушеннями здоров'я, люди старшого віку, вагітні жінки, батьки або інші особи з малолітніми дітьми, а також інші особи, які тимчасово чи постійно потребують допомоги.

1.4. Супровід може включати зустріч, надання доступної інформації, допомогу з орієнтуванням і безпечним пересуванням, організацію доступу до підрозділу або послуги, допомогу в комунікації, супровід до укриття та іншу погоджену допомогу в межах компетенції Університету.

1.5. Супровід не є медичною, соціальною чи транспортною послугою, не включає особистий догляд і не замінює вимог щодо доступності об'єктів, послуг та інформації.

1.6. Допомога надається безоплатно, добровільно, лише за згодою особи та у спосіб, погоджений із нею. Особа може відмовитися від усієї допомоги або окремої дії в будь-який момент.

1.7. Для отримання разового супроводу не вимагаються документи про інвалідність, стан здоров'я чи належність до маломобільної групи населення.

2. ПРИНЦИПИ СУПРОВОДУ

2.1. Супровід здійснюється на принципах поваги до гідності й автономії, недискримінації, добровільності, безпеки, своєчасності, індивідуального підходу, доступності комунікації, конфіденційності та пріоритету самостійності особи.

2.2. Працівник або волонтер звертається безпосередньо до особи, представляється, запитує, чи потрібна допомога та як саме її надати. Припущення про потреби особи без уточнення не допускаються.

2.3. Заборонено без дозволу торкатися особи, її крісла колісного, палиці, милиць, ходунків, інших допоміжних засобів або собаки-поводиря, переміщувати особисті речі, розголошувати відомості про особу чи нав'язувати допомогу.

3. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІ ОСОБИ

3.1. Загальну координацію здійснює Координатор, визначений наказом ректора відповідно до Положення про забезпечення рівного доступу, безбар'єрності та розумного пристосування для осіб з інвалідністю в Університеті.

3.2. Наказом ректора затверджується перелік основних і резервних відповідальних осіб за об'єктами та структурними підрозділами. Перелік містить службові контакти, години доступності та зону відповідальності й актуалізується після кадрових або організаційних змін.

3.3. Контакти Координатора та відповідальних осіб розміщуються в доступному форматі на вебсайті, біля основних входів, у приймальній комісії, гуртожитках та інших доцільних місцях.

3.4. Чергові, працівники охорони, адміністратори будівель, працівники приймальної комісії та інші працівники, які першими контактують з відвідувачами, проходять інструктаж і знають порядок виклику відповідальної особи.

3.5. Відповідальна особа приймає або отримує звернення, уточнює

погоджений вид допомоги, перевіряє безпечність маршруту, організовує взаємодію з потрібним підрозділом, забезпечує завершення супроводу, повідомляє про виявлені бар'єри Координатору.

4. СПОСОБИ ЗВЕРНЕННЯ ТА СТРОКИ РЕАГУВАННЯ

4.1. Звернення може бути подано:

- особисто;
- телефоном;
- електронною поштою;
- через форму на вебсайті;
- через працівника Університету або іншу особу на прохання заявника.

4.2. Доступні способи звернення мають передбачати щонайменше усний та письмовий/електронний канал.

4.3. У зверненні бажано зазначити ім'я або зручне звертання, контакт для зворотного зв'язку, дату й орієнтовний час прибуття, об'єкт або мету відвідування та бажаний вид допомоги. Повідомляти діагноз або причину обмеження мобільності не потрібно.

4.4. Попереднє звернення бажано подати не пізніше ніж за один робочий день, якщо потрібні переклад жестовою мовою, спеціальне обладнання, зміна маршруту або координація кількох підрозділів. Неподання попереднього звернення не є підставою для відмови у доступній на момент звернення допомозі.

4.5. Отримання попереднього звернення підтверджується не пізніше наступного робочого дня. У підтвердженні зазначаються місце зустрічі, контакт відповідальної особи, погоджений вид допомоги та, за потреби, інформація про доступний маршрут.

4.6. У разі звернення безпосередньо на об'єкті черговий або інший працівник невідкладно пропонує доступну допомогу та викликає відповідальну особу. Якщо вона тимчасово недоступна, залучається резервна особа або інший проінструктований працівник.

4.7. Якщо запит неможливо виконати у бажаний спосіб, особі невідкладно пояснюють причину в доступній формі та пропонують безпечну й ефективну альтернативу. Системний бар'єр фіксується для подальшого усунення.

5. АЛГОРИТМ НАДАННЯ СУПРОВОДУ

5.1. Підготовка до супроводу – відповідальна особа перевіряє маршрут, доступність входів, ліфтів, санітарних приміщень, укриття та підрозділу призначення; за потреби погоджує перенесення послуги до доступного приміщення або дистанційний формат.

5.2. Зустріч – працівник представляється, звертається безпосередньо до особи, уточнює мету звернення, бажаний спосіб комунікації та допомоги, отримує згоду.

5.3. Надання допомоги – супровід здійснюється погодженим маршрутом і темпом. Про перешкоди, зміну рівня, сходи, двері та інші особливості повідомляють завчасно, інформацію надають у зрозумілій формі.

5.4. Передача між підрозділами – якщо супровід продовжує інший працівник, передаються лише необхідні відомості та за згодою особи. Не допускається залишати особу саму без попередження або переконання, що подальша допомога не потрібна.

5.5. Завершення супроводу – працівник уточнює, чи вирішено питання, за потреби організовує зворотний супровід або наступний етап, повідомляє контакт для зауважень і фіксує мінімальні відомості про надану допомогу відповідно до розділу 9 цього Порядку.

6. ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАЦІЇ ТА ДОПОМОГИ

6.1. Особі, яка користується кріслом колісним або іншим засобом мобільності, не допомагають долати сходи чи значні перепади висоти шляхом перенесення без спеціального обладнання, навченого персоналу та чіткої згоди. За відсутності безпечного маршруту організовується послуга в доступному місці або інша альтернатива.

6.2. Особі з порушенням зору пропонують взяти супроводжуючого під лікоть або обрати інший зручний спосіб; описують маршрут і перешкоди, називають працівників, до яких звертаються, та повідомляють перед тим, як відійти.

6.3. Під час спілкування з особою з порушенням слуху забезпечують візуальний контакт, достатнє освітлення, чітке мовлення без перебільшеної артикуляції; за вибором особи використовують письмову/електронну комунікацію, субтитри або переклад українською жестовою мовою.

6.4. Під час спілкування з особою, яка має труднощі з розумінням або комунікацією, використовують короткі й однозначні повідомлення, одну інструкцію за раз, достатній час для відповіді та перевірку розуміння без тиску.

6.5. Собаці-поводирю або іншій спеціально підготовленій службовій тварині не перешкоджають виконувати роботу, не торкаються та не годують її без дозволу власника. Особі пояснюють доступний маршрут і місце перебування відповідно до законодавства.

6.6. Особам із невидимими порушеннями, хронічними станами, бойовими травмами або психоемоційними труднощами допомога надається без вимоги пояснювати діагноз. За можливості забезпечуються спокійне місце, перерва, чіткі інструкції та мінімізація сенсорного навантаження.

7. ОСОБЛИВОСТІ СУПРОВОДУ ОКРЕМИХ КАТЕГОРІЙ

7.1. Вступникам забезпечуються доступна інформація про вступ, зустріч, маршрут до приймальної комісії, допомога з орієнтуванням у документах та доступ до електронних сервісів. Допомога не включає заповнення чи підписання документів замість вступника, крім випадків законного представництва.

7.2. Для здобувачів освіти факультет або інший відповідальний підрозділ завчасно узгоджує доступні аудиторії та маршрути. Регулярний супровід є частиною погодженого плану підтримки та не повинен залежати від щоденного повторного звернення, якщо потреба стала і заздалегідь узгоджена.

7.3. Для працівників супровід узгоджується з працівником, безпосереднім керівником і Координатором у спосіб, що зберігає самостійність, конфіденційність та безпеку. Регулярна допомога не замінює розумного пристосування робочого місця.

7.4. Відвідувачам та учасникам заходів організатор завчасно повідомляє про доступність місця, спосіб запиту допомоги, доступний вхід, санітарне приміщення й укриття та передбачає відповідальну особу на час заходу.

8. ДІЇ ПІД ЧАС ПОВІТРЯНОЇ ТРИВОГИ ТА НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ

8.1. Під час сигналу оповіщення супровід здійснюється відповідно до плану евакуації, інструкцій цивільного захисту конкретного об'єкта та погодженого з особою способу допомоги. Пріоритетами є життя, безпека, збереження гідності та недопущення роз'єднання особи з необхідними допоміжними засобами, якщо це безпечно.

8.2. Відповідальні за евакуацію мають знати доступні маршрути й укриття, альтернативні зони безпеки та спосіб виклику екстрених служб. Індивідуальні потреби осіб, які регулярно перебувають на об'єкті, враховуються в плануванні за їх згодою.

8.3. Не допускається самовільне перенесення особи або використання непередбачених засобів, якщо це створює додаткову небезпеку. Якщо безпечна евакуація наявними силами неможлива, невідкладно викликаються екстрені служби, а особі надається доступна інформація та підтримка до прибуття допомоги.

9. ЗАЛУЧЕННЯ ВОЛОНТЕРІВ, ОБЛІК І ЗАХИСТ ДАНИХ

9.1. Студенти-волонтери та інші волонтери залучаються добровільно, після інструктажу, за згодою особи, яка потребує допомоги, та під координацією відповідального працівника. Волонтерам не доручаються медичні процедури, перенесення осіб, робота з конфіденційними документами

або інші дії, що потребують спеціальної підготовки.

9.2. Облік звернень щодо супроводу ведеться для оцінювання якості послуги та виявлення системних бар'єрів. Фіксуються дата, об'єкт, загальний вид допомоги, відповідальна особа, результат і виявлений бар'єр. ПШБ і контакт заявника вносяться лише, коли це потрібно для попереднього або повторного супроводу.

9.3. Категорія інвалідності, діагноз, медичні документи та інші надмірні відомості до журналу не вносяться. Доступ до записів обмежується, а строки зберігання визначаються номенклатурою справ і законодавством про захист персональних даних.

10. ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК, СКАРГИ ТА МОНІТОРИНГ

10.1. Особа може надати відгук або подати скаргу Координатору чи ректору усно, письмово або електронно. Інформація про способи звернення надається в доступному форматі.

10.2. Скарги на можливу дискримінацію, приниження гідності або переслідування передаються для розгляду відповідно до Етичного кодексу і Положення про Комісію з етики Університету. Подання скарги не може мати негативних наслідків для заявника.

10.3. Виявлені під час супроводу бар'єри відповідальна особа передає Координатору. Узагальнені знеособлені дані використовуються для планування усунення бар'єрів, навчання працівників і вдосконалення цього Порядку.

11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Порядок набирає чинності з дня введення його в дію наказом ректора після затвердження Вченою радою Університету.

11.2. Зміни та доповнення до цього Порядку розробляються, погоджуються та затверджуються в порядку, встановленому Інструкцією з розробки та оформлення проєктів положень Уманського національного університету.

11.3. Контроль за виконанням Порядку покладається на посадову особу, визначену наказом ректора. Порядок і актуальні контакти відповідальних осіб оприлюднюються в доступному форматі.

Розробники:

доцент кафедри спеціальної
та інклюзивної освіти

Анна СЛАТВІНСЬКА

старший викладач кафедри
обліку і оподаткування

Ольга ПІДЛУБНА

помічник ректора

Тетяна КРАВЧЕНКО

Погоджено:

Голова Первинної профспілкової організації
Уманського національного університету

Маргарита ПАРУБОК

Голова Профспілки працівників,
студентів, аспірантів та докторантів
Уманського національного університету

Леся КАРНАУХ

Голова ради студентського самоврядування
Уманського національного університету

Вікторія ГУРСЬКА

Додаток 1

до Порядку супроводу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп
населення в Уманському національному університеті

Форма попереднього звернення щодо супроводу

1. Ім'я або зручне звертання: _____

2. Контакт для підтвердження: _____

3. Дата й орієнтовний час прибуття: _____
4. Об'єкт / підрозділ / захід: _____

5. Бажаний вид допомоги або спосіб комунікації: _____

6. Місце зустрічі (якщо відоме): _____

7. Інші відомості, потрібні для безпечної організації: _____

8. Зручний спосіб підтвердження звернення:
☐ телефон ☐ електронна пошта ☐ інше _____

Примітка:

Заповнення цієї форми не є обов'язковим для звернення безпосередньо на об'єкті. Не зазначаєте діагноз або медичні відомості.

Додаток 2

до Порядку супроводу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп
населення в Уманському національному університеті

Форма
обліку звернень осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп
населення щодо супроводу

№	Дата, час	Об'єкт	Вид допомоги	Відповідальн а особа	Результат	Виявлений бар'єр

Примітка:

ПІБ і контакт особи зазначаються лише за потреби попереднього або повторного супроводу. Медичні відомості не вносяться.

**Картка супроводу особи з інвалідністю та інших
маломобільних груп населення**

1. Загальні відомості

Прізвище, ім'я та по батькові: _____

Дата звернення: _____

Контактний телефон: _____

Категорія особи: _____

Мета відвідування: _____

2. Необхідна допомога

☐ Супровід територією

☐ Супровід до аудиторії

☐ Допомога в оформленні документів

☐ Супровід до укриття

☐ Інше _____

3. Інформація про супровід

Відповідальна особа: _____

Посада: _____

Дата та час надання допомоги: _____

Результат надання послуги: _____

Підпис відповідальної особи _____

Алгоритм дій чергового, працівників охорони та відповідальної особи у випадку звернення щодо супроводу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення

Етап 1. Зустріч

1. Привітатися та представитися.
2. З'ясувати мету звернення.
3. Визначити необхідність супроводу.

Етап 2. Повідомлення

1. Повідомити відповідальну особу підрозділу.
2. Передати інформацію про потреби відвідувача.

Етап 3. Супровід

1. Забезпечити безпечне пересування.
2. Надати необхідну інформацію.
3. Організувати доступ до потрібного структурного підрозділу.

Етап 4. Завершення

1. Переконатися у вирішенні питання.
2. Організувати супровід до виходу.
3. Зафіксувати звернення у журналі.
4. Повідомити Координатора про виявлений системний бар'єр.

**Пам'ятка з коректної комунікації з особами з інвалідністю та іншими
маломобільними групами населення**

Рекомендовано

- ✓ Спілкуватися шанобливо та доброзичливо.
- ✓ Звертатися безпосередньо до особи, а не до її супроводжувача.
- ✓ Пропонувати допомогу перед її наданням.
- ✓ Поважати особистий простір людини.
- ✓ Використовувати коректну термінологію, нейтральні формулювання «особа/людина з інвалідністю», «особа, яка користується кріслом колісним».
- ✓ Запитувати про зручний спосіб допомоги та комунікації.
- ✓ Давати достатньо часу для відповіді.
- ✓ Поважати право відмовитися від допомоги.
- ✓ Зберігати конфіденційність.

Заборонено

- ✗ Проявляти нетерпимість.
- ✗ Нав'язувати допомогу або робити припущення щодо можливостей людини.
- ✗ Торкатися людини, її інвалідного візка або собаки-поводиря без дозволу.
- ✗ Ігнорувати побажання особи.
- ✗ Використовувати образливі або застарілі вислови.
- ✗ Розпитувати про діагноз, якщо це не потрібно для конкретної безпечної дії.
- ✗ Говорити про людину в її присутності так, ніби її немає.

Додаток 6

до Порядку супроводу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп
населення в Уманському національному університеті

Акт оцінки доступності об'єкта

« ____ » _____ 20 ____ р.

Комісія у складі: _____

Провела оцінку доступності:

Назва об'єкта _____

Адреса _____

Результати оцінювання

Критерій	Так	Ні	Частково
Наявний пандус			
Доступний вхід			
Інформаційні показчики			
Доступне укриття			
Санітарні приміщення			

Висновок комісії:

Посада _____

Посада _____

Посада _____

Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Ім'я ПРІЗВИЩЕ