

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК ЦСМБ г. Хабаровска

Л.Н. Лементович

«18» июнь 2021



Положение

по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная система массовых библиотек г. Хабаровска».

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение определяет правила поведения сотрудников МБУК «Централизованная система массовых библиотек г. Хабаровска» (далее Учреждение) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

Права инвалидов на библиотечное обслуживание, безбарьерный и беспрепятственный доступ к зданиям библиотек установлены Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле». Указанными законодательными актами закрепляются обязанности библиотек по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан.

1.2. **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

Маломобильные граждане (МГ) – это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.)

1.3. Положение разработано в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам, которые предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников библиотеки, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам и маломобильным гражданам.

1.4. Особенности библиотечного обслуживания инвалидов и маломобильных граждан регулируются Федеральным законом «О библиотечном деле», который предусматривает следующее:

- слепые, слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение экземпляров документов в специальных доступных форматах на различных носителях информации.

- пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

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

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг в библиотеке, на дому, электронно и дистанционно);

в) информированность о специальном(вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении библиотеки, доступ к ним, порядке эксплуатации, включая требования безопасности

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

2. Задачи деятельности Учреждения

- разработка и реализация комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов Учреждения и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи сотрудниками Учреждения;

- закрепление и разъяснение сотрудникам основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Учреждению и сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;

- формирование у сотрудников единообразного понимания необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов и маломобильных граждан объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;

- закрепление обязанностей сотрудников знать и соблюдать принципы и требования настоящего Положения, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности толерантного сознания для инвалидов объектов и предоставляемых услуг;

- формирование сотрудников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам и маломобильным гражданам.

3. Общие правила этикета в общении с инвалидами и маломобильными гражданами

3.1.Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

3.2.Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте —и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.

3.3.Называйте себя и других, когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

3.4.Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

3.4. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан (гардероб, читальный зал, абонемент и пр.). Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

3.5.Обращение с креслом-коляской: инвалидная коляска —это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида —то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

3.6. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам —понять его.

3.7.Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

3.8.Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

4. Сопровождение инвалидов в Учреждении при оказании услуг

4.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

4.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения Учреждения, необходимость сопровождения.

4.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам специалисту при приёме инвалида в Учреждении необходимо:

а) рассказать о расположении отделов, оказывающих услуги

б) о возможных препятствиях на пути

в) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

г) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание режима работы библиотеки).

д) при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

е) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

ж) Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками.

Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица. 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. Кричать, особенно в ухо, не надо

5. Область применения Положения

5.1. Все сотрудники Учреждения должны руководствоваться настоящим Положением и соблюдать его принципы и требования.

5.2. Принципы и требования настоящего Положения распространяются на сотрудников Учреждения, а также на иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорах с ними, в их внутренних документах, либо прямо вытекают из Федерального закона.

6. Управление деятельностью Учреждения

6.1 Эффективное управление деятельностью Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи, достигается за счёт продуктивного и оперативного взаимодействия директора Учреждения,

заместителей директора, заведующих библиотек- филиалов и других сотрудников Учреждения.

6.2. Совет при директоре рассматривает и принимает необходимые изменения и дополнения Положения. Директор Учреждения определяет ключевые направления Положения, утверждает его, организует общий контроль за его реализацию, а также оценкой результатов реализации Положения в Учреждении.

6.3. Заместители директора Учреждения отвечают за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществляют контроль за его реализацией в Учреждении.

6.4. Сотрудники Учреждения осуществляют меры по реализации Положения в соответствии с должностными инструкциями.

6.5. Положение доводится до сведения всех сотрудников Учреждения и используются при инструктаже и обучении персонала по вопросам организации доступности Учреждения и услуг инвалидам и маломобильным гражданам

7. Ответственность

7.1. Директор Учреждения, его заместители, и сотрудники Учреждения независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Положения, а также за действия (бездействие) подчинённых им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

8.2. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам Учреждения относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Внесение изменений в Положение

При выявлении недостаточно эффективных мер по реализации Положения, либо при изменении требований законодательства Российской Федерации. Директор Учреждения обеспечивает разработку и реализацию Положения

Приказ № 32 от 17

От «18» 06 2021