

Приложение
к приказу

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор МБУК «Краснотурьинская ЦБС»
Е.А. Токмакова



Положение о библиотечном обслуживании посетителей с инвалидностью в МБУК «Краснотурьинская ЦБС»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок библиотечного обслуживания посетителей с ограниченными возможностями здоровья в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Краснотурьинская централизованная библиотечная система» (далее – ЦБС), включая обеспечение доступа маломобильных граждан к библиотечным услугам, а также оказание необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг.

1.2. При получении услуги в библиотеках ЦБС посетители с ограниченными возможностями здоровья имеют установленное законодательством Российской Федерации право на:

- обеспечение равных возможностей в получении услуг и их доступности;
- внеочередное обслуживание в учреждениях ЦБС, а также на обслуживание на дому;
- получение достоверной и своевременной информации о своих правах, обязанностях, видах и формах обслуживания. Информация об услуге предоставляется библиотечными работниками непосредственно инвалидам, а в отношении детей-инвалидов, не достигших 14 лет, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, их законным представителям;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работникам учреждения обслуживания ЦБС при оказании услуг. Такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению. Работники, виновные в разглашении этой тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения.

1.3. Права посетителей с ограниченными возможностями здоровья на библиотечное обслуживание, безбарьерный и беспрепятственный доступ в библиотеки и обязанности библиотек по обслуживанию инвалидов закреплены законодательными актами:

- Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- «Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов», утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10 ноября 2015 N 2761.

1.4. ЦБС обеспечивает создание инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, следующих условий доступности библиотек в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в библиотеки и выхода из них;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в библиотеку, в том числе с использованием кресла-коляски, и при необходимости с помощью персонала библиотеки;

- возможность самостоятельного передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи на территории библиотеки;

- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением кабинетов, а также оказания им помощи в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформление в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги текстовой информации на электронных носителях, зрительной информации, звуковой информацией, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, допуск сурдопереводчика и тифлопереводчика;

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

- оказание иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию библиотек наравне с другими лицами;

- оборудование в районе входа в здание зоны для отдыха инвалидов на колясках;

- обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузлы, коридоры, читальные залы;

- доступность звуковой информации для посетителей, использующих слуховые аппараты, путем оборудования залов обслуживания посетителей библиотек индукционной системой.

1.5. Для обеспечения читателей-инвалидов необходимой информацией и услугами в том же объеме и того же качества, что и всех остальных пользователей, библиотеки ЦБС организуют:

- формирование, хранение и предоставление пользователям фонда документов, включающего издания, аудиовизуальные и тактильные материалы, электронные и иные документы, предназначенные для слепых и слабовидящих;

- беспрепятственный доступ к информации инвалидам по зрению на основе использования адаптивных технологий и тифлотехнических средств при стационарном обслуживании;

- внестационарные формы обслуживания на дому инвалидов, не имеющих возможности посещать библиотеку по причинам различных заболеваний.

1.6. При предоставлении услуг пользователям с ограничениями здоровья сотрудники ЦБС должны:

- обеспечивать их безопасность, комфорт, беспрепятственный доступ к библиотечному и информационному пространству с использованием технологий, учитывающих разные формы инвалидности;

- осуществлять их защиту от всех форм дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения.

2.Порядок и условия предоставления услуг при стационарном обслуживании

2.1. Стационарное обслуживание направлено на оказание разносторонней помощи инвалидам путем предоставления комплекса библиотечных услуг в стенах библиотеки.

2.2. При посещении инвалидами библиотек в случае необходимости работники ЦБС оказывают им ситуационную помощь. Ситуационная помощь - это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими посетителями.

2.2.1. Ситуационная помощь инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках и с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Сотрудник библиотеки и/или гардеробщик:

- оказывает помощь при входе в библиотеку/выходе из библиотеки;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- сообщает библиотекарю о посетителе с инвалидностью;
- оказывает помощь в гардеробе, а также при перемещении по библиотеке;

Библиотекарь:

- обслуживает посетителя с ограничением передвижения:
 - предоставляет по запросу основной или дополнительный набор библиотечных, библиографических и информационных услуг и продукции;
 - обеспечивает альтернативные условия и режим пользования ими, обеспечивая удовлетворение информационных, общекультурных, образовательных потребностей и запросов, создавая комфортные условия пользования библиотечными и информационными услугами, оперативный доступ, поиск и получение библиотечных документов и информации;

2.2.1.1. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении, необходимо помнить:

- инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения;
- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь;
- если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям;
- если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;
- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить;
- не надо хлопать по спине или по плечу человека, находящегося в инвалидной коляске;
- если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне; избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;
- если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее;
- как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

- необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

2.2.2. Ситуационная помощь инвалидам с нарушениями зрения.

Сотрудник библиотеки и/или гардеробщик:

- оказывает помощь при входе в библиотеку/выходе из библиотеки;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- сообщает библиотекаря о посетителе с инвалидностью;
- оказывает помощь в гардеробе, а также при перемещении по библиотеке;

Библиотекарь:

- узнает о цели посещения;
- при необходимости оказывает помощь при ориентации в помещении - берет инвалида под локоть и сопровождает его при передвижении по территории библиотеки, знакомит инвалида со всеми надписями в учреждении;
- обслуживает человека с нарушением зрения:
 - предоставляет по запросу основной или дополнительный набор библиотечных, библиографических и информационных услуг и продукции;
 - обеспечивает альтернативные условия и режим пользования ими, обеспечивая удовлетворение информационных, общекультурных, образовательных потребностей и запросов, создавая комфортные условия пользования библиотечными и информационными услугами, оперативный доступ, поиск и получение библиотечных документов и информации;

2.2.2.1. При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение, необходимо помнить:

- нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении;
- предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой;
- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят;
- если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом;
- всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону;
- всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом;
- когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет;
- когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;
- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его;

- вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека оно означает «видеть руками», осязать;

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами;

- при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад - это неудобно.

2.2.3. Ситуационная помощь глухонемому человеку и инвалидам с нарушением слуха.

Библиотекарь при отсутствии сурдопереводчика:

- знакомит инвалида с письменной информацией о порядке оказания услуги;

- осуществляет услугу при помощи запроса-ответа в виде записок или с использованием специального оборудования (при наличии).

2.2.3.1. При общении с людьми с нарушением слуха необходимо помнить:

- нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.
- не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица;
- некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите немного 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 (ее) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой;
- говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже 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.

2.2.3.2. При общении с людьми, испытывающими затруднения в речи, необходимо помнить:

- не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в Ваших интересах;
- не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль;
- не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь о другом, более свободном времени;
- смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание;
- не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека;
- если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте Ваши вопросы, комментарии или просьбы компаньону.

- старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;
- не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали. Повторите то, как Вы поняли, и реакция собеседника Вам поможет. Не стесняйтесь переспросить то, что Вы не поняли. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;
- не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте и не подавляйте. Не торопите говорящего;
- не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас;
- не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они - личная принадлежность человека;
- если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

3. Порядок и условия предоставления внестанционных услуг (на дому)

3.1. Гражданин, который не может посещать библиотеку в силу ограничений возможностей здоровья, имеет право получать документы из фондов ЦБС через внестанционные формы обслуживания, т.е. на дому. Такую услугу оказывает Центральная городская библиотека, расположенная по адресу ул.Бульвар Мира, дом 3, являющаяся структурным подразделением ЦБС.

3.2. Получатель услуги на дому может обратиться в администрацию ЦБС лично, по телефону или путем отправления сообщения на электронный адрес. В случае отсутствия у получателя услуги телефонной и электронной связи, его просьбу о предоставлении услуги имеют право передать в удобной форме его родственники, социальные работники, знакомые.

3.3. Получателю услуги сообщают о дате и времени посещения его библиотекарем.

3.4. Каждого получателя услуги на дому библиотекарь посещает согласно составленному графику или по личной заявке получателя услуги.

4. Ответственность

4.1. В соответствии со ст. 32 Федерального закона от 20.07.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов» граждане и должностные лица, виновные в нарушении прав и свобод инвалидов, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Споры по вопросам установления инвалидности, реализации индивидуальных программ реабилитации инвалидов, предоставления конкретных мер социальной защиты, а также споры, касающиеся иных прав и свобод инвалидов, рассматриваются в судебном порядке.