

Районное муниципальное автономное учреждение культуры
«Татарская централизованная библиотечная система»
Татарского района Новосибирской области

ПРИКАЗ

от 01.08.2023₂

№ 83

г. Татарск

«Об утверждении Положения
о библиотечном обслуживании инвалидов
и других маломобильных групп граждан
в Районном муниципальном автономном учреждении культуры
«Татарская централизованная библиотечная система»

Руководствуясь Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10.10.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов», Уставом РМАУК «Татарская ЦБС»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о библиотечном обслуживании инвалидов и других маломобильных групп граждан в Районном муниципальном автономном учреждении культуры «Татарская централизованная библиотечная система» (приложение №1).
2. Утвердить Инструкцию по обслуживанию инвалидов и других маломобильных групп граждан при посещении РМАУК «Татарская ЦБС» (приложение №2).
3. Назначить заместителя директора РМАУК «Татарская ЦБС» ответственным за работу по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан, проведение обучающего инструктажа персонала и контроль за соблюдением сотрудниками учреждения требований доступности для инвалидов и других маломобильных групп граждан в РМАУК «Татарская ЦБС».
4. Назначить заведующую Центральной библиотеки РМАУК «Татарская ЦБС» (Масливец Л.А.) ответственным за работу с людьми с ограниченными возможностями здоровья в Центральной библиотеке.
5. Работникам РМАУК «Татарская ЦБС», ответственным за организацию работы по обеспечению доступности объектов (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в структурных подразделениях РМАУК «Татарская ЦБС» руководствоваться настоящим Положением.

6. Делопроизводителю РМАУК «Татарская ЦБС» при трудоустройстве сотрудников в учреждение обеспечить их ознакомление с настоящим Приказом.
7. Приказ подлежит размещению на официальном сайте РМАУК «Татарская ЦБС».
8. Приказ вступает в силу со дня его подписания.
9. Контроль по исполнению настоящего приказа оставляю за собой.

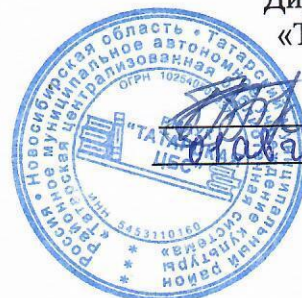
Директор
РМАУК «Татарская ЦБС»



О.В.Биковец

Приложение № 1
к приказу № 83
от «01» 08 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор РМАУК
«Татарская ЦБС»



О.В.Биковец
01 августа 2023 г.

Положение о библиотечном обслуживании инвалидов и других маломобильных групп граждан в РМАУК «Татарская ЦБС»

1 Общие положения

Положение о библиотечном обслуживании инвалидов и других маломобильных групп граждан в РМАУК «Татарская ЦБС» (далее - Положение) является основным документом, устанавливающим основные принципы и формы обслуживания инвалидов и других маломобильных граждан при посещении РМАУК «Татарская ЦБС» (далее – Библиотека).

Положение разработано в целях обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан к библиотечным услугам и объектам (структурным подразделениям в РМАУК «Татарская ЦБС»), на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи при преодолении барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами с учетом их особых потребностей.

Положение разработано в соответствии Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10.10.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов», РМАУК «Татарская ЦБС».

Требования данного документа обязательны к применению всеми сотрудниками структурных подразделений в РМАУК «Татарская ЦБС».

2. Определения

Библиотека - информационное, культурно-просветительное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам через систему абонементов, читальных залов, пунктов выдачи и т.д.

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.).

Доступная среда - это среда жизнедеятельности людей, дооборудованная с учетом потребностей, возникающих у инвалидов, и позволяющая им вести независимый образ жизни.

Доступ к информации - возможность получения информации и ее использования;

Удаленный доступ - обеспечение возможностей доступа удаленных пользователей к соответствующим информационным ресурсам и услугам Библиотеки.

Удаленный пользователь - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей;

Внестанционное обслуживание пользователей - обслуживание пользователей за пределами библиотеки с использованием передвижных библиотек и других форм работы, обеспечивающих приближение книги к месту работы, учебы или жительства населения;

ОВЗ, или ограниченные возможности здоровья — это нарушения физического и (или) психического развития.

3. Организация библиотечного обслуживания инвалидов и других маломобильных групп граждан

Библиотека как одно из социально значимых учреждений в своей деятельности стремится сделать свои услуги максимально доступными для всех категорий пользователей, в том числе и для инвалидов и других маломобильных групп граждан, с учетом имеющихся финансовых возможностей и других ресурсов.

Так как люди с ОВЗ как целевая группа пользователей публичных библиотек неоднородна, работа с ними проводится дифференцированно на основании характера ограниченных возможностей (дефекты зрения, слуха, ограниченная подвижность) и возраста (дети, подростки, молодежь, взрослые, пожилые люди).

Главный принцип библиотечного обслуживания инвалидов и других маломобильных групп граждан в РМАУК «Татарская ЦБС» – предоставление им равного доступа к информации и к сервисным услугам.

Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан осуществляется ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объекта (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов работниками структурных подразделений РМАУК «Татарская ЦБС» в соответствии с Инструкцией по библиотечному обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении РМАУК «Татарская ЦБС» (см. Приложение № 1 к положению).

Обслуживание инвалидов и других маломобильных групп

граждан в РМАУК «Татарская ЦБС» осуществляется в следующих режимах:

1. библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание в стенах библиотеки;
2. внестационарное обслуживание (обслуживание на дому);
3. библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание в удаленном режиме, в том числе посредством Интернет.

Инвалиды и другие маломобильные группы граждан, не имеющие возможности посещать библиотеку самостоятельно в силу своих физических недостатков и не имеющие опекунов при предоставлении соответствующих документов, библиотеками обслуживаются на дому.

Для получения услуг доставки документов, книг необходимо заключить договор на библиотечное внестационарное обслуживание. Заказ литературы осуществляется в любой доступной форме (по телефону или электронной почте).

Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан осуществляется так же посредством сети Интернет через официальный сайт библиотеки (удаленный доступ).

Сотрудники библиотеки при необходимости оказывают помощь инвалидам и другим маломобильным группам граждан в передвижении по библиотеке в пределах обозначенной зоны обслуживания и в получении библиотечных услуг.

Индивидуальное обслуживание гигиенического характера инвалидов и других маломобильных граждан в библиотеке осуществляется ими самостоятельно или сопровождающими их лицами. Сотрудники библиотеки данных услуг не оказывают.

4. Права и обязанности инвалидов и других маломобильных групп граждан

Инвалиды и другие маломобильные группы граждан имеют те же права на библиотечное обслуживание в стенах библиотеки, что и другие категории пользователей.

При получении услуг инвалиды и другие маломобильные группы граждан имеют установленное законодательством Российской Федерации право на:

- а) получение достоверной и своевременной информации о своих правах, обязанностях, видах и формах обслуживания. Информация об услуге предоставляется работниками непосредственно инвалидам и другим маломобильным гражданам, а в отношении детей-инвалидов, не достигших 14 лет, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, их законным представителям;
- б) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работникам учреждения РМАУК «Татарская ЦБС» при оказании услуг. Такая информация не подлежит разглашению;
- в) уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения;
- г) право внеочередного обслуживания в структурных подразделениях РМАУК «Татарская ЦБС», а также обслуживание на дому.

Инвалиды и другие маломобильные группы граждан имеют право на

помощь сотрудников библиотеки в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими пользователями.

Инвалиды и другие маломобильные группы граждан с нарушениями зрения имеют право на допуск в учреждение с собакой - поводырем при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

Инвалиды и другие маломобильные группы граждан наряду с другими категориями пользователей библиотеки имеют ряд обязанностей, обозначенных в Правилах пользования библиотеками РМАУК «Татарская ЦБС», соблюдать которые должен каждый пользователь.

5. Права и обязанности библиотек РМАУК «Татарская ЦБС»

Библиотека имеет право самостоятельно определять границы зоны обслуживания инвалидов и других маломобильных групп граждан, исходя из имеющегося соответствующего оборудования и ресурсов.

Библиотека оставляет за собой право отказать в обслуживании инвалидам и другим маломобильным группам граждан с нарушениями умственного развития, обратившихся за услугами без сопровождающих их лиц.

Библиотека обязана оказать инвалидам и другим маломобильным группам граждан услуги по библиотечному обслуживанию населения, исходя из имеющихся возможностей и ресурсов.

При предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам учреждение РМАУК «Татарская ЦБС» должно осуществлять их защиту от всех форм дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения.

При предоставлении услуг должны обеспечиваться все установленные нормы и правила пожарной безопасности, предусмотренные Федеральным законом о пожарной безопасности, государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, приниматься все необходимые меры по профилактике травматизма и предупреждению несчастных случаев.

Ответственный сотрудник за работу по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан, не реже 1 раза в полугодие обязан проводить обучающие семинары и др. с персоналом, ответственным за организацию работы по обеспечению доступности объектов (закрепленных помещений) и услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в структурных подразделениях РМАУК «Татарская ЦБС». Обеспечивать контроль за соблюдением сотрудниками учреждения требований доступности для инвалидов и других маломобильных групп граждан в РМАУК «Татарская ЦБС».

Приложение № 2
к приказу № 83
от «01» 08 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор РМАУК
«Татарская ЦБС»



О.В.Биковец
О.В.Биковец 2023 г.

ИНСТРУКЦИЯ

по обслуживанию инвалидов и других маломобильных групп граждан при посещении РМАУК «Татарская ЦБС»

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников РМАУК «Татарская ЦБС» при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных групп граждан.

1.2. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных групп граждан к библиотечным услугам, предоставляемыми библиотеками, с целью оказания необходимой помощи при преодолении барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами с учетом их особых потребностей.

2. Правила этикета при общении с инвалидами в РМАУК «Татарская ЦБС».

2.1. Признайте человека с ограниченными возможностями здоровья, инвалида, равным.

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

2.3. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же уважайте его - и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

2.4. Называйте себя, свое имя и других людей находящихся в помещении, когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

2.5. 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.

2.6. Обеспечение доступности услуг:

- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг.

- заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.7. Обращение с креслом-коляской:

- инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь 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.

2.8. 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.

2.9. 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.

2.10. Привлечение внимания человека:

- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите 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.

3. Сопровождение инвалидов и других маломобильных групп граждан в РМАУК «Татарская ЦБС» при оказании им библиотечных услуг

3.1. Маломобильным гражданам, в том числе инвалидам, оказывается необходимая помощь при входе (выходе) в здание, сдаче и получении верхней одежды в гардеробе, а также одевании верхней одежды.

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид и другой маломобильный гражданин, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа маломобильным гражданам, в т.ч. инвалидам, к услугам в библиотеке необходимо рассказать об особенностях здания: наличии поручней, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.; об имеющихся отделах библиотеки для оказания услуги: абонементе, читальном зале.

3.4. Библиотекаря необходимо познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив их по фамилии, имени и отчеству друг другу.

3.5. Необходимо информировать инвалида, к кому он должен обратиться в случае возникающих затруднений.

3.6. При оказании услуги в библиотеке четко разъяснить график оказания услуги (выдать (ознакомить) с расписанием работы в печатном виде). Указать место ее проведения (показать нужный сектор), акцентировав внимание на путь от входа до места оказания услуги, при необходимости сопроводить его.

3.7. Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.8. Обслуживание инвалида и других маломобильных групп граждан осуществляется исходя из его информационных потребностей:

- получение литературы на дом осуществляется на абонементе;
- получение документов - из фонда читального зала;
- также информации из Интернет, электронного каталога и баз данных библиотеки.

3.9. Обслуживание инвалида осуществляется на специально выделенном рабочем месте в библиотеке.

4. Особенности общения с инвалидами и другими маломобильными группами граждан, имеющими нарушение зрения или незрячими

1. Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь;
2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;
3. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем;
4. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством;

5. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет;
6. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;
7. Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом;
8. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях;
9. Оказывая помощь незрячему человеку, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего человека перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха

1. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты;
2. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица;
3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой;
4. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо;
5. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник;
6. 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;
7. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться;
8. Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами;

9. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;

10. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются;

11. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов;

12. Использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

6. Особенности общения с инвалидами и другими маломобильными группами гражданами, передвигающихся на креслах-колясках

1. Инвалидная коляска - это неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без разрешения — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения;

2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее;

3. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь;

4. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям;

5. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

6. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить;

7. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;

8. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;

9. Например, в начале разговора сразу присядьте, если есть возможность, причем прямо перед ним;

10. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения;

11. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;

12. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения;

13. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, 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;
14. Сотрудник библиотеки встречает инвалида-колясочника и помогает ему при передвижении по библиотеке, убедившись, что инвалид пристегнут к креслу-коляске;
15. Сотрудник библиотеки помогает инвалиду-колясочнику в получении библиотечных услуг на всем протяжении его пребывания в библиотеке;
16. Обслуживание инвалида и другого маломобильного гражданина осуществляется исходя из его информационных потребностей.