

**муниципальное бюджетное учреждение культуры г. о. Самара
«Централизованная система детских библиотек»**



Утверждаю

Директор МБУК г.о. Самара «ЦСДБ»

Т.А. Халитова

2017 г.

ИНСТРУКЦИЯ

**ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГАХ
ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН
В МБУК г.о. САМАРА
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ СИСТЕМА ДЕТСКИХ БИБЛИОТЕК»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция по работе с людьми с инвалидностью и маломобильными гражданами, связанная с обеспечением доступности детских библиотек и услуг МБУК г.о. Самара «Централизованная система детских библиотек» (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конвенцией ООН о правах инвалидов, принятой резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 г., Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29 декабря 1994 г. (в ред. от 01.01.2016 г.), приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10 ноября 2015 г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов», иными правовыми актами Российской Федерации, Самарской области и города Самары, а также локальными актами муниципального бюджетного учреждения культуры г.о. Самара «Централизованная система детских библиотек» (далее – МБУК г.о. Самара «ЦСДБ»),

1.2. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников МБУК г.о. Самара «ЦСДБ» при предоставлении услуг людям с инвалидностью и иным категориям маломобильных граждан.

Люди с инвалидностью – 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 с детскими колясками и т.п.).

1.3. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения сотрудниками МБУК г.о. Самара «Централизованная система детских библиотек», которые осуществляют деятельность в местах предоставления услуги.

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа людей с инвалидностью к услугам и помещениям, в которых они предоставляются, оказания при этом

необходимой помощи. Может быть использована при инструктировании сотрудников МБУК г.о. Самара «ЦСДБ».

1.5. В соответствии с настоящей Инструкцией сотрудники проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для людей с инвалидностью и маломобильных граждан детских библиотек МБУК г.о. Самара «ЦСДБ».

1.6. Инструктаж сотрудников проводится ответственным лицом из числа обученных и назначенных приказом директора МБУК г.о. Самара «ЦСДБ».

1.7. Для регистрации проведения инструктажа сотрудников по вопросам доступности объектов и услуг ведётся «Журнал учета проведения инструктажа по вопросам взаимодействия с инвалидами и их сопровождению» (далее - Журнал). В Журнале ведется регистрация даты, ФИО, должности сотрудников, прошедших инструктаж, а также ФИО и должности сотрудника (сотрудников), проводившего его. В Журнале обязательно ставятся подписи инструктируемого и инструктирующих.

1.8. Допуск к работе вновь принятых работников МБУК г.о. Самара «ЦСДБ» осуществляется после прохождения первичного инструктажа по вопросам взаимодействия людьми с инвалидностью и их сопровождению.

1.9. Повторный инструктаж осуществляется 1 раз в 6 месяцев.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРАЖДАНАМИ

2.1. Для обеспечения доступа людей с инвалидностью и маломобильных граждан к услугам МБУК г.о. Самара «ЦСДБ» и помещениям, в которых они предоставляются, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:

а) Активно вступайте с человеком, имеющим инвалидность в контакт. Обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, который присутствуют при разговоре.

б) Относитесь к человеку с инвалидностью, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги и общение будут эффективными.

в) Называйте себя и других при общении 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

д) Предлагая помочь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

ж) Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг людям с инвалидностью. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устраниить.

з) При оказании помощи человеку, использующему инвалидную коляску – помните, что 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 человеку, передвигающемуся на коляске, катите ее медленно.

и) При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда он закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

к) При разговоре 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.

л) Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или коснитесь плеча. 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 ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ В УЧРЕЖДЕНИИ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ

3.1. Людям с инвалидностью и маломобильным гражданам оказывается необходимая помощь при входе в здание (помещение) библиотеки и при выходе из него, сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.2. Уточняется, в какой помощи нуждается человек с инвалидностью, цель посещения, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа людей с инвалидностью к услугам в учреждении необходимо:

а) рассказать об особенностях здания учреждения: количестве этажей; поручней, приспособлений и устройств, применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

б) проинформировать о местах оказания услуги в здании, к кому обратиться по вопросам, возникшим в ходе предоставления услуги;

в) при оказании услуги чётко разъяснить график работы библиотеки при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

г) обеспечить допуск в помещение библиотеки собаки-поводыря, сопровождающей человека с инвалидностью по зрению.

3.4. Основным местом обслуживания людей с инвалидностью в детских библиотеках МБУК г.о. Самара «ЦСДБ» является специально обозначенное место.

3.5. Обслуживание осуществляется исходя из их информационных потребностей:

а) получение литературы на дом осуществляется из отделов обслуживания (выдача в стенах библиотеки, в нестационарных пунктах, обслуживание на дому по заявлению родителей (или иных представителей);

б) получение информации, используя электронный каталог, Виртуальную справочную службу, базы данных библиотеки осуществляется удаленно.

3.6. Сотрудники библиотеки не должны брать в руки оригиналы документов пользователей - людей с инвалидностью (исключение – оказание услуг по изготовлению копий этих документов по запросам данного пользователя).

4. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РАЗЛИЧНЫМИ ГРУППАМИ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРАЖДАНАМИ

4.1. Люди, испытывающие трудности при передвижении

а) Сотрудники обязаны лично убедиться в доступности мест, где запланированы мероприятия для людей с инвалидностью и маломобильных граждан, заранее выяснить о проблемах или барьерах и возможности их устранения.

б) Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия владельца.

в) При открытии тяжелых дверей, при передвижении в помещении рекомендуется предложить помочь человеку, пользующемуся инвалидной коляской или костылями.

г) Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость, и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

д) Избегайте положения, при котором человеку с инвалидностью нужно запрокидывать голову.

4.2. Люди, испытывающие затруднения в речи

а) Сотрудники должны говорить с такими людьми спокойно, терпеливо, дружелюбно.

б) Запрещается перебивать, поправлять и договаривать фразу за ними. Говорить следует только тогда, когда человек закончил формулировать свою мысль, поддерживайте визуальный контакт.

в) Задавайте вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмыслена.

г) Если фраза не понятна, рекомендуется попросить человека повторить ее. Сотрудники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как человеку с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания. Следует быть готовым к тому, что разговор займет больше времени.

д) При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например: написать, напечатать).

4.3. Люди с особенностями развития интеллекта и эмоционального реагирования

а) В разговоре с людьми, которые имеют особенности развития интеллекта и эмоционального реагирования необходимо использовать доступный язык, выражаться точно и в рамках темы разговора, избегать словесных штампов и образных выражений.

4.4. Люди, имеющие нарушение зрения

а) При встрече с человеком, имеющим нарушение зрения, сотрудник должен поприветствовать его первым, назвав себя, а также всех присутствующих лиц.

б) Спросить человека, имеющего нарушение зрения, нужна ли ему помочь, в какой мере, а в случае положительного ответа помочь ему.

г) Предлагая помочь, следует направлять человека с нарушением зрения осторожно, не сдавливая его руку. Сопровождая его, сотрудник должен передвигаться в помещениях детских библиотек без резких движений, не делать рывков.

д) Для ориентации людей с нарушением зрения в помещениях детских библиотек необходимо кратко описать местонахождение, характеризовать расстояние до определенных предметов; своевременно предупредить о препятствиях: ступенях, низких притолоках, трубах и т.п.

е) Запрещается давать команды собакам-поводырям, трогать, играть с ними. Следует помнить, что собака-поводырь выполняет служебную функцию при лице с нарушением зрения.

ж) Если сотрудник предлагает человеку с нарушением зрения присесть, следует направить его руку на спинку стула или подлокотник.

з) При необходимости зачитывания человеку с нарушением зрения какой-либо информации сначала следует предупредить его об этом. Читать необходимо все, воздержавшись от комментариев: название, даты, текст документа - от заголовка до конца, не пропускать редко употребляемые или международные слова.

воздержавшись от комментариев: название, даты, текст документа - от заголовка до конца, не пропускать редко употребляемые или международные слова.

и) При чтении какого-либо документа рекомендуется для убедительности дать ему документ в руки. Если лицу с нарушением зрения необходимо подписать документ, следует в обязательном порядке прочитать документ вслух данному лицу, при необходимости для полного восприятия текста повторить его. Инвалидность не освобождает лицо с нарушением зрения от ответственности, обусловленной документом.

к) Если Вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

л) Не заставляйте вашего собеседника говорить в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

м) При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним.

о) Для обеспечения прав незрячих и слабовидящих на библиотечное обслуживание и получение экземпляров документов в специальных доступных форматах на различных носителях МБУК г.о. Самара «ЦСДБ» имеет договор с «Самарской областной библиотекой для слепых». Согласно договору возможно заказать документы по межбиблиотечному абонементу из фондов ГБУК «СОБС».

4.5. Люди, имеющие нарушение слуха

а) В процессе диалога с людьми, имеющими нарушения слуха, следует смотреть прямо на них. Не затенять лицо, не загораживать его руками, волосами или какими-то предметами.

б) Человек с нарушением слуха должен иметь возможность следить за выражением лица собеседника.

в) Для привлечения внимания человека с нарушением слуха следует назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть его или же помахать рукой.

г) При общении говорить следует максимально четко, артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения.

д) В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если пользователь не понял информацию.

е) Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.