

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке обслуживания инвалидов, лиц с ограниченными возможностями
здоровья и других маломобильных групп населения в бюджетном учреждении
Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» и оказании им
ситуационной помощи.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке обслуживания инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и других маломобильных групп населения (МГН) в БУНР «Межпоселенческая библиотека» (далее – Библиотека) и оказание им ситуационной помощи (далее - Положение) подготовлено во исполнение Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (закон № 181-ФЗ), в соответствии с:

- Федеральным законом от 01.12.2014 г. № 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 от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (закон № 78-ФЗ);
- «Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов», утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 г. № 2761;
- «Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ», утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 г. № 2800;
- «Модельным стандартом деятельности общедоступной библиотеки», утвержденным Министром культуры Российской Федерации (2014);
- Государственной программой Российской Федерации «Доступная среда», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 29.03.2019 г. № 363;
- другими законодательными актами и нормативно-правовыми документами, регламентирующими права инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН в Российской Федерации.

1.2. Положение является основным документом, устанавливающим базовые принципы обслуживания инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, посещающих БУНР «Межпоселенческая библиотека».

1.3. Обслуживание инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН в помещениях Библиотеки осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом, Правилами пользования БУНР «Межпоселенческая библиотека» и настоящим Положением.

1.4. Положение разработано с целью обеспечения всем гражданам-получателям услуг Библиотеки, в том числе инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равного права на получение всех услуг без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при посещении Библиотеки.

1.5. Задачи разработки и реализации настоящего Положения:

- создание и реализация комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг Библиотеки;
- обеспечение доступа инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН к услуге «Информационно-библиотечное, библиографическое обслуживание», ко всем структурным подразделениям, где она предоставляется;
- оказание инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН необходимой помощи (с учетом их особых потребностей) в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объекта наравне с другими;

- повышение качества предоставления библиотечно-информационных услуг инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН;
- закрепление основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации;
- формирование у сотрудников Библиотеки толерантного сознания по отношению к инвалидности, понимания необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых Библиотекой услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;
- закрепление и разъяснение сотрудникам Библиотеки основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации;
- закрепление обязанностей сотрудников Библиотеки знать и соблюдать требования настоящего Положения, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг;
- создание комфортных условий для всех пользователей.

2. Используемые в Положении понятия и определения

2.1. Библиотека - информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам (закон № 78-ФЗ).

2.2. Библиотечно-информационная услуга - конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.) (ГОСТ Р 7.0.202014 СИБИБД. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления).

2.3. 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. В зависимости от степени расстройства функций организма лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности (закон №181-ФЗ).

2.4. Инвалидность - это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими (Конвенция о правах инвалидов).

2.5. Маломобильные группы населения (МГН) - лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К МГН отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старшего (пожилого, преклонного) возраста, люди с детскими колясками и т.п. (СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»).

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

2.7. Реабилитация инвалидов - система и процесс полного или частичного восстановления способностей инвалидов к бытовой, общественной, профессиональной и иной деятельности. Адаптация инвалидов - система и процесс формирования отсутствовавших у инвалидов способностей к бытовой, общественной, профессиональной и иной деятельности. Реабилитация и адаптация инвалидов направлены на устранение или возможно более полную компенсацию ограничений жизнедеятельности инвалидов в целях их социальной адаптации, включая достижение ими материальной независимости и интеграцию в общество (ФЗ № 181-ФЗ).

2.8. Беспрепятственный доступ инвалидов к объектам - это такой доступ к любым объектам социальной инфраструктуры, когда инвалид в состоянии самостоятельно или с минимальной посторонней помощью осуществить перемещение до необходимого объекта, вход внутрь и

свободное передвижение внутри него.

2.9. Ситуационная помощь - это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые библиотекой населению, наравне с другими лицами. Такую помощь библиотека обязана обеспечить при осуществлении своей основной деятельности.

2.10. Внестационарное библиотечное обслуживание - обслуживание читателей вне помещения стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках средствами бригадного, заочного абонементов и др. (ГОСТ 7.0-99 СИБИД. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения). Внестационарное библиотечное обслуживание осуществляется путем создания передвижных библиотек, библиотечных пунктов, заочного абонементов, библиобусов, книгоношества (доставка книг на дом).

2.11. Удаленный пользователь - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей (ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИД. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления).

3. Основные принципы деятельности, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов

Деятельность Библиотеки, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи осуществляется на основе следующих основных принципов:

- уважение достоинства человека, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
- не дискриминация;
- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- равенство возможностей;
- доступность;
- равенство мужчин и женщин;
- уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

4. Условия обеспечения доступности

4.1. Для обеспечения доступа инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН наравне с другими получателями услуг, предоставляемых Библиотекой, сотрудники оказывают им ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности нарушения здоровья, имеющегося у инвалида.

4.2. Категории обслуживаемых маломобильных групп населения:

- инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата (О), включая инвалидов, использующих кресла-коляски (К);
- инвалиды с нарушением зрения (С);
- инвалиды с нарушением слуха (Г);
- инвалиды с ментальными нарушениями (У);
- лица преклонного возраста (60 лет и старше);
- временно нетрудоспособные;
- беременные женщины;
- люди с детскими колясками;
- дети дошкольного возраста;
- родители с детьми-инвалидами и специалисты, работающие с детьми-инвалидами.

4.3. В соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными

нормативными актами, Библиотека обеспечивает создание для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН следующих условий доступности:

- возможность беспрепятственного входа в библиотеку и выхода из нее;
- содействие инвалиду при входе в библиотеку и выходе из нее, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;
- возможность самостоятельного передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием кресла-коляски и помощи сотрудников Библиотеки, предоставляющих услуги;
- сопровождение инвалидов, имеющих нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи на территории библиотеки;
- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателем услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением помещений, а также оказание им помощи в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуги;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации о порядке предоставления услуг Библиотеки, 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 на контрастном фоне и рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- обеспечение допуска 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 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;
- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг библиотеки наравне с другими лицами;
- обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузлы, холлы.

4.4. В целях предоставления услуг, доступных для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, в Библиотеке обеспечиваются:

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении установленных порядком ее предоставления, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий;
- допуск сурдопереводчика, тифло
- сурдопереводчика для инвалидов с нарушениями слуха;
- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных на контрастном фоне и / или рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на первом этаже здания.

4.5. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в Библиотеке, включают:

- определение подразделений или должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;
- обучение и инструктирование сотрудников Библиотеки по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг с учетом имеющихся у них ограничений жизнедеятельности;
- создание инвалидам условий доступности объекта в соответствии с требованиями,

установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

- отражение на официальном сайте Библиотеки (<https://nrbib.ru>) информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

5. Структура управления деятельностью, направленной на обеспечение доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг.

5.1. Эффективное управление деятельностью БУНР «Межпоселенческая библиотека», направленной на обеспечение доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи, достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия директора, заместителя директора, ответственных лиц (назначаемых приказом директора), заведующих отделами, библиотеками и всех сотрудников библиотеки.

5.2. Директор определяет ключевые направления по данному направлению деятельности, утверждает Положение, рассматривает необходимые изменения и дополнения в локальные нормативные акты, организует общий контроль за реализацией деятельности БУНР «Межпоселенческая библиотека», направленной на обеспечение доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи, оценивает результаты деятельности и реализации настоящего Положения.

5.3. Заместитель директора отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг БУНР «Межпоселенческая библиотека», оказание им при этом необходимой помощи, осуществляет непосредственный контроль за реализацией этой деятельности.

5.4. Заведующие поселенческими библиотеками отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, возглавляемых ими структурных подразделений, а также оказание им при этом необходимой помощи, осуществляют контроль и несут персональную ответственность за осуществление данной работы в вверенных им структурных подразделениях.

5.5. Сотрудники библиотеки осуществляют меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им необходимой помощи, в рамках полномочий, определенных должностными инструкциями (для ответственных лиц - инструктивными материалами, утвержденными директором).

5.6. Настоящее Положение доводится до сведения всех сотрудников БУНР «Межпоселенческая библиотека» и используется при инструктаже по вопросам организации доступности объекта и услуг, а также оказания помощи инвалидам.

5.7. Должностные лица (директор, его заместитель, сотрудники, независимо от занимаемой должности) несут ответственность:

- за соблюдение настоящего Положения, требований других нормативно-правовых актов, касающихся обеспечения доступности для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие требования этих документов;

- за уклонение от исполнения требований по созданию условий доступности для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН к ресурсам и услугам БУНР «Межпоселенческая библиотека».

6. Организация библиотечно-информационного обслуживания инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН

6.1. Библиотечно-информационное обслуживание инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН в Библиотеке осуществляется в соответствии с Правилами пользования БУНР «Межпоселенческая библиотека», Законом № 181-ФЗ и настоящим Положением сотрудниками следующих структурных подразделений:

Каркатеевская поселенческая модельная библиотека;

Куть-Яхская поселенческая библиотека;

Лемпинская поселенческая библиотека имени Е.Д. Айпина;

Обь-Юганская поселенческая библиотека;
Пойковская поселенческая библиотека «Наследие»;
Пойковская поселенческая детская библиотека «Радость»;
Салымская поселенческая модельная библиотека имени А.С. Тарханова;
Салымская поселенческая детская библиотека;
Сентябрьская поселенческая библиотека;
Сингапайская поселенческая библиотека;
Усть-Юганская поселенческая библиотека;
Чеускинская поселенческая библиотека.

Предоставление библиотечных услуг инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН в структурных подразделениях осуществляется сотрудниками, назначенными приказом директора и прошедшими соответствующее обучение (инструктаж).

6.2. Обслуживание инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН в БУНР «Межпоселенческая библиотека» осуществляется в следующих режимах:

- стационарном (в стенах библиотеки);
- внестационарном (вне стен библиотеки: библиопункты, выездные мероприятия и др.);
- удаленном: по телефону или посредством Интернет (через официальный сайт, электронную почту, социальные сети).

6.3. Сотрудники Библиотеки при необходимости оказывают помощь инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН в передвижении по библиотеке в пределах обозначенной в Паспорте доступности зоны обслуживания и в получении библиотечно-информационных услуг.

6.4. Индивидуальные процедуры гигиенического характера инвалиды, лица с ОВЗ и другие МГН осуществляют самостоятельно или с помощью сопровождающих их лиц. Сотрудники Библиотеки при этом помощи не оказывают.

6.5. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов сотрудники библиотеки должны знать:

- основные положения законодательства по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи;
- основные коды категорий инвалидов, значимые для них барьеры окружающей среды и правила оказания нуждающимся в ситуационной помощи (в соответствии с особенностями);
- виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность;
- классификацию объекта и услуг Библиотеки по уровню доступности;
- правила этикета общения с инвалидами и другими МГН.

6.6. Требования к уровню подготовки специалистов:

- знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объекта и услуг Библиотеки для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения;
- знание порядка эвакуации граждан в библиотеке, в том числе инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- знание порядка взаимодействия сотрудников библиотеки при предоставлении услуг инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН;
- осведомленность о перечне, формах и порядке предоставления услуг (в помещениях библиотеки, внестационарно, в удаленном режиме);
- информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, имеющихся в распоряжении библиотеки, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности).

6.7. Организация комплекса мер, способствующих повышению уровня доступности для инвалидов информационно-библиотечных услуг и объектов БУНР «Межпоселенческая библиотека». При организации любых инклюзивных мероприятий или мероприятий только для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, необходимо:

- проводить мероприятия в специально отведенных для этого местах, с соблюдением правил противопожарной и антитеррористической защищенности;
- убедиться в доступности места, где запланировано мероприятие (по возможности выбирать помещения на 1, 2 этаже здания);
- заранее поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, и как их можно устранить;
- если существуют препятствия, в анонсе мероприятия предупредить о них, чтобы человек имел возможность принять решение о присутствии.

6.8. Формирование дифференцированного информационно-библиотечного обслуживания инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН осуществляется, исходя из четырех критериев - доступности, безопасности, информативности, комфортности.

6.8.1. Критерий доступности определяет условия беспрепятственного получения информационно-библиотечных услуг и включает следующие требования:

- обеспечение беспрепятственного передвижения по коммуникационным путям, помещениям и функциональным зонам библиотеки;
- наличие некоторого «свободного пространства» для варьирования методики оказания услуг с учетом специфики потребителя;
- предпочтительное расположение подразделений и функциональных зон обслуживания в одном уровне для облегчения передвижения и ориентирования МГН;
- наличие оборудования и приспособлений, компенсирующих барьеры доступа к услугам библиотеки;
- соответствие числа специально оборудованных читательских (или рабочих) мест библиотеки рекомендациям и требованиям, действующим на федеральном, региональном, муниципальном уровнях;
- владение сотрудниками навыками взаимодействия с читателями, имеющими ограничения движения, зрения, слуха или другие ограничения.

6.8.2. Критерий безопасности обеспечивает создание условий посещения библиотеки без риска быть травмированным либо нанести вред другим людям, муниципальному, общественному или личному имуществу. Данный критерий включает требования:

- возможность своевременного распознавания и реагирования на места и зоны риска;
- наличие средств предупреждения посетителей о зонах, представляющих потенциальную опасность (плохо воспринимаемые места пересечения путей движения, нависающие элементы оборудования, скользкая плитка, ступени и т.п.);
- обеспечение пожарной безопасности и антитеррористической защищенности объектов с учетом физических и иных ограничений посетителей (тревожные световые, звуковые, вибрационные сигналы в изолированных помещениях; представление планов эвакуации в специальных форматах с указанием безопасных зон; и т.п.);
- возможность избежать травм и излишней усталости из-за свойств архитектурно-планировочной среды зданий (через наличие отлаженных доводчиков дверей, указателей оптимального маршрута движения, отсутствие резких перепадов света и тени и т.п.).

6.8.3. Критерий информативности обеспечивает возможность оперативного получения информации и соответствующего реагирования на нее и включает ряд требований:

- использование средств информирования, учитывающих особенности восприятия читателями с различными видами функциональных нарушений, таких, например, как углы и поля наблюдения, удобные для восприятия зрительной информации; четкое начертание и контрастность изображения, при необходимости - его рельефность; исключение помех восприятию информационных средств (бликование, слепящее освещение, совмещение зон действия различных акустических источников) и т.п.;
- обеспечение уверенного и своевременного распознавания ориентиров на прилегающей территории и внутри библиотеки;
- обеспечение возможности точной идентификации читателями своего местонахождения и зон, являющихся целью посещения;

- возможность иметь непрерывную информационную поддержку на всем пути следования в библиотеке, создание условий для эффективного ориентирования, как в светлое, так и в темное время суток;

- соответствие применяемых на объекте символов общепринятому значению.

6.8.4. Критерий комфортности определяет создание условий, требующих минимальных усилий и эмоциональных затрат со стороны целевых групп читателей и включает следующие основные требования:

- сокращение времени и усилий на получение информационно-библиотечных услуг (получение нескольких услуг в одном месте, применение необходимого и эргономичного оборудования, предоставление нужной информации заблаговременно, увеличение числа потенциальных мест отдыха и т.д.);

- условия пребывания в библиотеке должны учитывать и включать как физический, так и эмоционально-психологический аспекты;

- наличие в регламенте обслуживания возможности и своевременного предложения условий ожидания и отдыха для компенсации усилий, затраченных на движение к зоне предоставления услуги.

7. Сопровождение инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН при посещении библиотеки и оказании им услуг.

7.1. Запись в библиотеку инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН осуществляется в соответствии с Правилами пользования БУНР «Межпоселенческая библиотека», размещенными на информационных стендах и кафедрах в отделах обслуживания, а также на официальном сайте в разделе «О библиотеке». Полную информацию по вопросам записи и предоставляемым услугам, инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН, можно получить по телефонам структурных подразделений, размещенным на официальном сайте Библиотеки в разделе «Контакты».

7.2. Для получения полного объема услуг в библиотеке инвалиды, лица с ОВЗ и другие МГН, должны быть ее читателями.

7.3. Для посещения библиотеки инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН, желательно заранее связаться с сотрудниками и сообщить о времени визита в библиотеку, используемом виде транспорта, наличии сопровождающего и о необходимости специальных мероприятий и оборудования для организации комфортного посещения библиотеки.

7.4. Лица с ограниченными функциями движения (инвалиды-колясочники, лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата), при подъезде к зданию Библиотеки, должны нажать кнопку вызова персонала, расположенную у входов в здание (главный вход), и ждать выхода сотрудника.

7.5. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (и выходе из него), сдаче верхней одежды в гардероб (и ее получении).

7.6. В первоочередном порядке сотрудник Библиотеки должен уточнить, в какой помощи нуждается инвалид, какова цель посещения библиотеки, необходимость сопровождения.

7.7. Для обеспечения доступа инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН к услугам при их приеме в библиотеке необходимо:

- представиться инвалиду, сообщив ему свое имя и отчество, при необходимости познакомить со специалистом, задействованным в работе по оказанию услуги. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

- рассказать об особенностях здания: количестве этажей, наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к их функциональным ограничениям, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути, а также о необходимых для оказания услуги структурных подразделениях библиотеки и местах их расположения в здании, к кому можно обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги в каждом структурном подразделении;

- при оказании услуг четко указать график работы библиотеки, выдать контрольный лист с перечнем отделов и телефонами (при этом указать нужное структурное подразделение), акцентировать внимание на путь по библиотеке от входа до нужного помещения, при

необходимости сопроводить до места оказания услуги.

7.8. Сотрудники Библиотеки несут ответственность за неоказание или ненадлежащего качества оказанные услуги, в том числе разглашение персональных данных и использование своего служебного положения в целях, несоответствующих интересам инвалида.

8. Обязанности сотрудников Библиотеки по обслуживанию инвалидов разных групп и рекомендации по этике общения

8.1. В обязанности сотрудников Библиотеки по обслуживанию инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН входит обеспечение реализации их прав на получение доступа к библиотечно-информационным ресурсам и услугам, создание максимально возможных комфортных условий для всех категорий пользователей.

8.2. Для обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, в Библиотеке оказывается необходимая ситуационная помощь в зависимости от вида и степени выраженности ограничений.

Для организации работ по оказанию ситуационной помощи все граждане объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих им в получении услуг.

Виды барьеров при оказании услуг инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН:

Основные категории инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на колясках (К)	высокие пороги, ступени; отсутствие поручней, нарушение их высоты; неровное, скользкое и мягкое покрытие; отсутствие места для разворота в помещениях; высокое расположение информации на стойках и стендах.
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (О), в том числе использующие трости, костыли, ходунки	высокие пороги, ступени; неровное и скользкое покрытие; отсутствие поручней; трудности в открывании дверей; трудности в пользовании выключателями, кранами.
Инвалиды с нарушениями зрения (С)	преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки); ступени без цветового, тактильного обозначения (особенно разной геометрии); отсутствие поручней, иных направляющих; отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей; отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля; отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Инвалиды с нарушениями слуха (Г)	отсутствие и/или недостаточность зрительной информации; отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика; отсутствие аудиоконтура, индукционных петель; электромагнитные помехи; иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с ментальными	отсутствие (недостаточность) понятной информации, изложенной на простом языке;

нарушениями (У)	трудности ориентации при неоднозначности информации; отсутствие сопровождения на объекте.
-----------------	--

8.3. Инвалиды всех групп, лица с ОВЗ и другие МГН имеют возможность:

- пользоваться ресурсами Библиотеки и бесплатными библиотечно-информационными услугами наравне с другими пользователями;
- пользоваться всеми платными услугами Библиотеки;
- работать на своих мобильных устройствах (ноутбуках, планшетах, смартфонах и др.) с использованием бесплатной библиотечной WiFi сети;
- получать доступ к подписным ресурсам в читальных залах Библиотеки;
- посещать мероприятия, проводимые в структурных подразделениях, анонсы о которых размещаются на официальном сайте библиотеки (желательно предварительно сообщить о предполагаемом участии с целью создания необходимых комфортных условий);
- пользоваться имеющимся специальным оборудованием.

8.4. Общие правила этикета при общении со всеми категориями инвалидов, лицами с ОВЗ и другими МГН:

- Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно. При разговоре обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему лицу.
- Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно представьтесь и назовите 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.
- Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть дверь или обойти препятствие.
- Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием пользователей. Заранее обдумайте, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- 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.
- 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 легче будет разговаривать. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно.

8.5. Порядок оказания ситуационной помощи различным категориям инвалидов представлен в Приложениях:

- инвалидам, имеющим поражения опорно-двигательного аппарата (использующим для передвижения кресла-коляски, трости, костыли, ходунки) - Приложение 1;
- инвалидам с нарушениями зрения - Приложение 2;
- инвалидам с нарушениями слуха - Приложение 3;
- инвалидам с ментальными нарушениями - Приложение 4.

8.6. Правила этикета при общении с пользователем, имеющим другие виды нарушений здоровья.

8.6.1. Если посетитель имеет нарушения здоровья в виде гиперкинезов (непроизвольные движения тела, рук или ног), то во время общения не следует уделять этому повышенного внимания. При разговоре постарайтесь не переключаться и не отвлекаться на непроизвольные движения собеседника. Не привлекая всеобщего внимания, постарайтесь уточнить, какие предметы на предполагаемом рабочем месте следует убрать или добавить.

8.6.2. Если у вас возникают проблемы в общении с человеком, испытывающим затруднения

в речи, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ коммуникации, например, писать (предложите воспользоваться бумагой и ручкой). Не следует ускорять темп разговора. Будьте готовы к тому, что общение с таким читателем займет у вас больше времени, чем с обычным человеком. Не следует притворяться, что вы понимаете, если это не так. В сложном случае рекомендуется вести беседу вопросами, на которые достаточно отвечать утвердительно или отрицательно. Несмотря на то, что речь читателя может быть не до конца понятна, ориентируйтесь на цель общения. Добивайтесь того, чтобы вы могли понять высказанную мысль. Лучше переспросить несколько раз, чем не предоставить услугу. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что ваш собеседник закончил свою мысль. Не перебивайте, не поправляйте его речь и не договаривайте за него. Смотрите собеседнику прямо в лицо, демонстрируя свое внимание и поддерживая визуальный контакт. Может возникнуть ложное ощущение, что читатель вас не понимает, однако предположение, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека, как правило, ошибочно.

8.6.3. Правила этикета при общении с сопровождающими лицами. Часто вместе с посетителем, имеющим инвалидность, присутствуют сопровождающие. Данная ситуация требует учитывать принципиальный этический момент. Рекомендуется всегда обращаться персонально к читателю с инвалидностью, а к его сопровождающему - лишь в случае его согласия или по адресованному именно ему поводу.

9. Права и обязанности инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН

9.1. Инвалиды, лица с ОВЗ и другие МГН имеют те же права на библиотечно-информационное обслуживание в Библиотеке, что и другие категории пользователей.

9.2. При получении услуги инвалиды, лица с ОВЗ и другие МГН имеют установленное законодательством Российской Федерации право на:

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах, обязанностях, видах и формах обслуживания. Информация об услуге предоставляется сотрудниками Библиотеки непосредственно инвалидам и другим маломобильным гражданам, а в отношении детей с особыми образовательными потребностями, до 14 лет, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, - их законным представителям;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной сотрудникам Библиотеки;
- уважительное и гуманное отношение со стороны всех сотрудников библиотеки;
- право внеочередного обслуживания в структурных подразделениях.

9.3. Инвалиды, лица с ОВЗ и другие МГН имеют право на помощь сотрудников библиотеки в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими пользователями.

9.4. Граждане с нарушениями зрения имеют право на допуск в Библиотеку с собакой-проводником при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

9.5. Инвалиды, лица с ОВЗ и другие МГН наряду с другими категориями пользователей библиотеки, имеют права и обязанности, обозначенные в Правилах пользования БУНР «Межпоселенческая библиотека», соблюдать которые должен каждый пользователь библиотеки.

10. Права и обязанности библиотеки

10.1. Библиотека имеет право самостоятельно определять границы зоны обслуживания инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, исходя из имеющегося соответствующего оборудования и ресурсов.

10.2. Библиотека оставляет за собой право отказать в обслуживании инвалидам с ментальными нарушениями, обратившимся за услугами без сопровождающих их лиц.

10.3. Библиотека обязана оказать инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН услуги по библиотечно-информационному обслуживанию населения исходя из имеющихся возможностей и ресурсов.

10.4. При предоставлении услуг инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН, Библиотека должна осуществлять их защиту от всех форм дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения.

10.5. В БУНР «Межпоселенческая библиотека» обеспечиваются все установленные нормы и

правила пожарной безопасности, антитеррористической защищенности, санитарно-эпидемиологические правила, принимаются все необходимые меры по профилактике травматизма и предупреждению несчастных случаев.

Приложение 1
к Положению о порядке обслуживания инвалидов,
лиц с ограниченными возможностями
здоровья и других маломобильных групп
населения в бюджетном учреждении
Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека»
и оказании им ситуационной помощи.

Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам, имеющим поражения опорно-двигательного аппарата (использующим для передвижения кресла-коляски, трости, костыли, ходунки).

1. Основные потребности данной категории инвалидов связаны с необходимостью оказания им помощи при передвижении и других действиях вне дома.

Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата, в том числе лица, передвигающиеся на креслах-колясках, по своим антропометрическим и эргометрическим признакам требуют более широких пространств для движения и маневрирования, нуждаются в пологих вертикальных поверхностях, испытывают затруднения в передвижении и нуждаются в наличии опорных устройств, с трудом преодолевают различные вертикальные препятствия в виде лестниц, порогов, им сложно пользоваться обычной мебелью и оборудованием.

Планируя пригласить читателя, использующего инвалидную коляску, на массовое мероприятие, важно проинформировать его обо всех аспектах доступности прилегающей территории, зданий и помещений. Если условия без барьерной среды обеспечены не в полном объеме, могут потребоваться дополнительные организационные решения для его участия, например, помощь волонтеров. Обо всех деталях пребывания он должен быть проинформирован заранее. Ему должна быть предоставлена возможность принять взвешенное самостоятельное решение о присутствии на мероприятии.

2. Инвалиды с ограниченными функциями движения имеют возможность получить консультацию сотрудника библиотеки или услугу в помещениях, расположенных на втором этаже здания. Далее, сотрудник Библиотеки в зависимости от требований читателя обеспечивает их исполнение по мере возможности при взаимодействии со специалистами различных структурных подразделений библиотеки.

3. Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата, в том числе лица, передвигающиеся на креслах-колясках, нуждаются в помощи при входе в здание (и выходе из него), при передвижении по помещениям библиотеки.

4. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата, в том числе лицам, передвигающимся на креслах-колясках:

- при получении звукового сигнала с наружной кнопки вызова сотрудника или увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях и т.п.) любой сотрудник Библиотеки выходит на улицу, открывает входные двери, оказывает помощь при входе (въезде) в здание;

- уточняет, какова цель посещения библиотеки и в какой помощи нуждается гражданин, при необходимости, сообщает ответственному лицу о посетителе с ограничением передвижения или приглашает сотрудника нужного структурного подразделения;

- помогает снять верхнюю одежду, сдать ее и ручную кладь (при наличии) в гардероб;

- сотруднику или сопровождающему человеку читателя, передвигающегося на инвалидной коляске в помощи в транспортировке на подъемном лифте для МГН до второго этажа (и обратно на первый этаж);

- при желании посетителя сотрудник определенного структурного подразделения оказывает необходимые услуги по подбору и выдаче литературы, выполняет справку и т.п. на втором этаже (в любом помещении);

- сопровождает гражданина до необходимого помещения, помогает открыть двери, преодолеть препятствия;
- по окончании посещения сотрудник сопровождает гражданина до гардероба, оказывает помощь при одевании и при выходе из учреждения;
- при необходимости посещения санитарной комнаты сотрудник сопровождает до входной двери в туалет, при необходимости помогает открыть и закрыть дверь.

5. Правила этикета при общении сотрудников библиотеки с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении, и оказании им ситуационной помощи:

- при общении займите удобное положение относительно человека с ограниченными возможностями: не стойте за его спиной или сбоку, всегда находитесь с ними «на одном уровне», избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;
- помните, что инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует;
- недопустимо опираться (облокачиваться) на коляску, толкать и двигать ее без разрешения;
- ненавязчиво следите за окружающей обстановкой, чтобы предвидеть трудности, которые может испытывать маломобильный человек в конкретной ситуации: иногда нужно задержаться и пропустить вперед человека на костылях или коляске при входе в узкую дверь, открыть тяжелую дверь и придержать ее, убрать с дороги, мешающие передвижению предметы, не увеличивайте скорость ходьбы, делая ее недоступной для собеседника;
- всегда спрашивайте, нужна ли помощь прежде, чем оказать ее;
- 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;
- если читатель изъявил желание и с помощью сопровождающего пересел с кресла-коляски на стул, не передвигайте инвалидное кресло вне зоны его досягаемости, будьте готовы помочь ему пересесть обратно по первому требованию;
- не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия, это способ передвижения (есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способность ходить и могут передвигаться с помощью костылей или трости, а коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться);
- будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности инвалида-колясочника - эти люди не часто выбираются из дома, мало где бывают и зачастую имеют небольшой круг общения;
- не хлопайте человека, находящегося в кресле-коляске по спине или по плечу.

Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам с нарушениями зрения

1. Основные потребности данной категории инвалидов (незрячих и слабовидящих) обусловлены их специфической особенностью - недостаточно полным восприятием окружающего мира (т.к. основное количество информации человек воспринимает визуально, а это данной категории недоступно). Инвалиды с нарушениями зрения и слабовидящие ограничены в ориентации и нуждаются в помощи (сопровождении) посторонних лиц вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании (сотрудниками).
2. Инвалиды с нарушениями зрения нуждаются в помощи при входе в здание (и выходе из него), при ориентации внутри помещений библиотеки, при составлении письменных документов.
3. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам с нарушениями зрения:
 - увидев посетителя в солнцезащитных очках и с бело-красной тростью, любой сотрудник Библиотеки открывает входные двери, выходит на улицу, начинает разговор с гражданином с нарушением зрения, оказывает помощь при входе в здание;
 - затем уточняет, какова цель посещения библиотеки, и в какой помощи нуждается гражданин, при необходимости, сообщает ответственному лицу о посетителе с нарушением зрения или приглашает сотрудника нужного структурного подразделения;
 - помогает снять верхнюю одежду, сдать ее и ручную кладь (при наличии) в гардероб;
 - предлагает гражданину с нарушением зрения помощь. В случае согласия при движении сопровождающий сгибает руку в локте, а инвалид берет его под руку - при этом он оказывается чуть позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п. При проходе через дверной проем сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним. При спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести инвалида следует перпендикулярно к ним, передвигаясь нельзя делать рывков и резких движений. Можно предложить инвалиду идти самостоятельно, взявшись за перила (необходимо положить руку инвалида на перила ладонью вниз). Необходимо всегда заранее предупреждать инвалида о конце лестничного пролета;
 - сопровождает гражданина с нарушением зрения до необходимого структурного подразделения, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;
 - по окончании посещения сотрудник сопровождает инвалида до гардероба, оказывает помощь при одевании и при выходе из учреждения;
 - при необходимости посещения санитарной комнаты сотрудник сопровождает до входной двери в туалет, при необходимости помогает открыть и закрыть дверь
4. Правила этикета при общении сотрудников библиотеки с инвалидами, имеющими нарушения зрения, и оказании им ситуационной помощи:
 - необходимо помнить, что нарушения зрения бывают различны: тотально слепых около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета, у одних людей слабое периферическое зрение, у других слабое прямое при хорошем периферическом;
 - при наличии у инвалида с нарушением зрения собаки-поводыря важно помнить, что она «на работе» (ее внимание сосредоточено на различных препятствиях и помощи при

ориентировании) - не следует обращаться с ней так, как с обычными домашними животными, давать ей команды, трогать ее и играть;

- осуществляя сопровождение, аккуратно направляйте гражданина с нарушением зрения, не нужно стискивать его руку, следует идти как обычно. Не тащите человека за собой, чаще всего, достаточно поддержать незрячего под локоть и в среднем темпе двигаться к цели. При этом следует кратко описывать, где вы находитесь, предупреждать о препятствиях, стараясь четко определить их местоположение (например, «в трех шагах прямо по ходу движения будет невысокий порог»);

- если вы заметили, что слабовидящий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите сориентироваться в нужном направлении;

- не пытайтесь взять у инвалида с нарушением зрения его трость, поскольку в известном смысле это «продолжение» его руки;

- предлагая слабовидящему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник;

- при знакомстве слабовидящего с незнакомым предметом, 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 инвалида к предмету и брать его рукой этот предмет;

- при обслуживании человека, который плохо видит, всегда обращайтесь непосредственно к нему, а не к его сопровождающему;

- обязательно называйте себя и тех сотрудников, которые рядом с вами, если у вас общая беседа в группе, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту, если вы перемещаетесь (или вынуждены ненадолго отлучиться), предупредите его;

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, облакайте мимику и жесты в слова;

- если вы собираетесь читать слабовидящему человеку, сначала предупредите об этом: говорите нормальным голосом, не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят (читайте все от заголовка до конца: названия, даты, основной текст, ремарки, сноски, комментарии и т.п.);

- если гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись (инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом, поэтому человек должен внимательно выслушать, задать все возникшие у него вопросы, выразить свое согласие и готовность подписать);

- желательно при возможности подготовить раздаточные материалы в одном из доступных незрячему или слабовидящему читателю форматов (укрупненный или рельефно-точечный шрифт, аудиозапись, цифровая версия), он сам примет решение, как и когда ознакомиться с текстом;

- передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки;

- при общении с инвалидами данной категории вполне нормально употреблять слово «смотреть» - для слабовидящего это означает «видеть руками», осязать;

- следует учитывать, что незрячие или слабовидящие, как правило, способны узнавать по голосам однажды встреченных ими людей, отмечать и запоминать их особенности, вплоть до возраста и черт характера.

Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам с нарушениями слуха.

1. Основные потребности данной категории инвалидов связаны с тем, что люди с нарушениями слуха (глухие и слабослышащие) нуждаются при обслуживании в услугах сурдопереводчика. Они испытывают затруднения в ориентации и коммуникации при получении услуг, а также в обеспечении безопасности, то есть в получении своевременной информации об опасной ситуации.

Для этой категории МГН необходимо дублирование всей звуковой информации в доступной для них форме (текст, сурдоперевод) и применение специальных устройств усиления звука (индукционные петли и прочее).

Глухие и слабослышащие имеют характерные поведенческие особенности. Иногда у них возникают трудности в координации движений, что может выражаться в шаркающей походке, неуклюжести. Причина - нарушения в работе вестибулярного аппарата (органы слуха и равновесия расположены рядом). Из-за проблем со слухом человеку обычно трудно контролировать собственные голосовые реакции. Поэтому глухие люди могут непроизвольно издавать необычные шумы при физическом усилии, дыхании, волнении, приеме пищи. Поведение человека с нарушенным слухом может быть разным: от беспокойного, несколько суетливого, надоедливого, связанного с потребностью в помощи, в восполнении недостатка слуховой информации, - до отрешенного, рассеянного, избегающего общения с окружающими (что связано со страхом быть непонятым). При этом потребность в общении и дружеской поддержке у не слышащего человека не меньше, чем у слышащего. Поэтому люди с нарушенным слухом нередко предпочитают посещать общедоступные места или мероприятия в обществе людей с таким же нарушением.

2. Инвалиды с нарушениями слуха имеют возможность посетить все отделы библиотеки, при помощи сотрудника Библиотеки или самостоятельно сдать и получить необходимую литературу, воспользоваться электронным каталогом и национальными электронными библиотеками, получить все библиотечно-информационные услуги.

3. Инвалиды с нарушениями слуха чаще всего нуждаются в специализированной помощи - услугах сурдопереводчика. При необходимости, при отсутствии сурдопереводчика и сопровождающего, инвалиды с нарушениями слуха нуждаются в помощи в ориентировании при отсутствии зрительной информации, составлении запроса - для этого сотруднику необходимо иметь бумагу и ручку.

4. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам с нарушениями слуха:

- при отсутствии сурдопереводчика сотрудник Библиотеки с помощью ручки и бумаги уточняет, какова цель посещения библиотеки, и в какой помощи нуждается гражданин;
- знакомит с необходимой информацией в письменном виде, помогает при ориентировании, выполняет требуемые услуги.

5. Правила этикета при общении сотрудников библиотеки с инвалидами, имеющими нарушения слуха, и оказании им ситуационной помощи:

- чтобы привлечь внимание гражданина с нарушением слуха, махните ему рукой или тихонько дотроньтесь до его плеча;
- существует несколько типов и степеней нарушений слуха, соответственно много способов общения с людьми, которые плохо слышат: некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно - в этом случае говорите более громко и четко,

подбирая подходящий уровень; если человек утратил способность воспринимать высокие частоты - понадобится снизить высоту голоса; не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам - лучше спросить о предпочтительном типе общения у самого человека;

- если вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику;

- проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха;

- не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит ваше лицо и губы;

- разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него, не жуйте и не прикрывайте свой рот, не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами - собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица;

- говорите ясно и ровно, не нужно излишне подчеркивать что-то, говорите с обычной скоростью - не быстрее и не медленнее, чем вы говорите всегда;

- не нужно говорить прямо в ухо человеку с нарушением слуха, это может не помочь ему вас услышать и не позволит ему следить за выражением вашего лица;

- не пытайтесь говорить очень громко, нельзя кричать - это сделает выражение вашего лица сердитым, и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание общаться с вами и пользоваться вашими услугами;

- при общении с гражданином с нарушением слуха говорите короткими простыми фразами и выражениями, выбирайте обиходные (наиболее часто употребляемые в речи) слова, при построении фразы лучше использовать прямой порядок слов;

- по возможности не употребляйте в речи обособлений, оборотов, излишних обращений, избегайте несущественных слов, фразеологизмов, крылатых выражений, пословиц и поговорок - их смысл может быть не известен и не понятен глухим и слабослышащим людям;

- понимание смысла, передаваемого в речи с помощью интонационных нюансов и оттенков почти не доступно слабослышащим людям;

- помните, что по губам хорошо прочитываются только три из десяти сказанных вами слов;

- используйте выражение лица, общепринятые жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного;

- если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, термин, адрес, напишите ее - чтобы она была точно понята;

- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение;

- убедитесь, что вас поняли - не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник;

- при наличии серьезных барьеров в речевой коммуникации тактично предложите альтернативный способ обмена информацией, спросите, не будет ли проще переписываться (предложите свой блокнот и ручку);

- не забывайте о среде, которая вас окружает: в больших помещениях, при большом скоплении людей, при одновременном разговоре двух и более собеседников рядом с вами - будет трудно общаться с человеком, который плохо слышит; яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами;

- не относитесь к собеседнику предвзято - трудности в восприятии не влекут за собой сложностей в обработке информации.

Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам с ментальными нарушениями.

1. Основные потребности данной категории инвалидов связаны с трудностями восприятия и понимания информации, ориентирования в пространстве, с ограничениями в общении и самоконтроле. Для инвалидов с нарушениями умственного развития свойственны повышенная утомляемость и раздражительность, неустойчивость внимания, неспособность в полном объеме овладевать пространственными и временными представлениями. Люди с ментальными (интеллектуальными) нарушениями нуждаются в помощи (сопровождении) посторонних лиц, хотя не имеют физических ограничений. Инвалиды с нарушениями умственного развития очень медленно усваивают новое, что диктует необходимость многократного повторения наиболее важной информации в течение длительного времени. Нарушения психики могут сопровождаться эмоциональными расстройствами, эти инвалиды имеют особый и изменчивый взгляд на мир.

2. Инвалиды с ментальными нарушениями имеют возможность посетить все залы библиотеки самостоятельно или при помощи сопровождающего и сотрудника Библиотеки, сдать и получить необходимую литературу, воспользоваться библиотечно-информационными услугами.

3. Инвалиды с ментальными нарушениями нуждаются в помощи при ориентации на входе в здание (и выходе из него), при ориентации внутри здания, ознакомлении с расположенной в библиотеке информацией, заполнении документов.

4. Инвалидам с ментальными нарушениями интеллекта помощь оказывается сопровождающими их лицами. В случае отсутствия (отвлечения внимания) сопровождающего лица алгоритм оказания ситуационной помощи будет следующим:

- сотрудник библиотеки выясняет причину и цель посещения;
- знакомит гражданина с расположенной в Библиотеке информацией;
- сопровождает инвалида при передвижении по библиотеке;
- при необходимости сообщает ответственному лицу о посетителе с нарушением интеллекта или приглашает сотрудника нужного структурного подразделения;
- помогает при заполнении документов.

В процессе сопровождения важно понимать, что словесные формы работы с такими посетителями малоэффективны, необходимо применять наглядные средства, использовать рисунки и схемы. При этом предъявляются особые требования к речи сопровождающего специалиста: используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу, избегайте словесных штампов и образных выражений. Учитывая эмоциональную неуравновешенность инвалидов с нарушениями интеллекта, необходимо поддерживать спокойную доброжелательную атмосферу без крайностей в проявлении эмоций; с чуткостью и терпением воспринимать смены настроения таких посетителей.

5. Правила этикета при общении сотрудников библиотеки с инвалидами, имеющими задержку в развитии и ментальные нарушения, и оказании им ситуационной помощи:

- обращайтесь непосредственно к человеку, общайтесь с ним так, как с любым другим человеком;
- используйте простой и точный язык, доступные короткие фразы, избегайте метафор, словесных штампов и образных выражений;

- рассказывайте все «по шагам», давайте вашему собеседнику «обыграть» каждый шаг после того, как вы объяснили ему что-то;
- если есть необходимость и возможность, в процессе речи указывайте на предмет, о котором вы говорите для облегчения восприятия информации;
- если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии;
- будьте готовы повторить одно и то же несколько раз;
- при разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно, не перебивая, терпеливо дожидаясь конца фразы;
- не поправляйте и не договаривайте за человека, начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что собеседник закончил излагать свою мысль, повторите, что вы поняли - это поможет человеку ответить вам;
- смотрите гражданину в лицо, поддерживайте визуальный контакт;
- старайтесь задавать простые вопросы, которые требуют короткого ответа, подтверждения (кивком, словом «да») или отрицания;
- не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах;
- не повышайте голоса при общении, не говорите резко, даже если у вас есть для этого основания;
- не ведите себя высокомерно, соблюдайте все правила вежливости и этикета, которые вы соблюдали бы с любым другим человеком;
- если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему;
- проявляйте дружелюбие, это придаст человеку уверенности и спокойствия;
- наиболее распространенная ошибка при взаимодействии с инвалидами данной категории - смотреть на человека с проблемами психического развития, как на неспособного вас понять - это не так: определенный уровень информации доступен для него, и нужно стараться построить эффективное взаимодействие.

Приложение 5
к Положению о порядке обслуживания инвалидов,
лиц с ограниченными возможностями
здоровья и других маломобильных групп
населения в бюджетном учреждении
Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека»
и оказании им ситуационной помощи.

**Перечень функциональных обязанностей сотрудников
БУНР «Межпоселенческая библиотека» по обеспечению доступности объектов и
услуг для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, оказанию им необходимой помощи.**

Должность	Зона объекта	Функциональные обязанности
Директор	Все структурно функциональные зоны	1. Организовывать работу по обеспечению доступности для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН помещений БУНР «Межпоселенческая библиотека» и закрепленной за ней территории. 2. Организовывать выполнение нормативно-правовых актов федерального и регионального значения, организационно-распорядительных документов вышестоящих органов, предписаний контролирующих органов, по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг БУНР «Межпоселенческая библиотека». 3. Утверждать организационно-распорядительные документы и иные локальные акты по вопросам доступности объектов и услуг БУНР «Межпоселенческая библиотека», в том числе касающиеся определения ответственных лиц, их функциональных обязанностей (инструкций) и систематического обучения (инструктажа). 4. Организовывать комиссионное обследование и паспортизацию объектов и предоставляемых услуг БУНР «Межпоселенческая библиотека», в том числе утверждать Паспорт доступности. 5. Организовывать взаимодействие с различными внешними структурами по вопросам доступности для инвалидов объектов и услуг БУНР «Межпоселенческая библиотека».
Заместитель директора	Все структурно функциональные зоны	1. Участвовать в разработке и организовывать выполнение организационно-

		распорядительных и иных локальных нормативных актов по вопросам доступности для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН объектов и услуг БУНР «Межпоселенческая библиотека». 2. Представлять на утверждение кандидатуры сотрудников структурных подразделений Библиотеки для назначения ответственных лиц по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг. 3. Организовывать работу структурных подразделений Библиотеки с учетом требований доступности помещений и предоставляемых услуг для инвалидов. 4. Организовывать оказание ситуационной помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН силами сотрудников Библиотеки. 5. Организовать работу комиссии по обследованию объектов и услуг Библиотеки для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, в том числе в разработке Паспорта доступности. 6. Участвовать в формировании плана адаптации объекта и предоставляемых услуг для инвалидов. 7. Вносить предложения по вопросам адаптации помещений, проведения ремонтных работ, закупки оборудования и оснащения структурных подразделений с целью организации доступности услуг. 8. Участвовать в осуществлении государственных закупок (в том числе разработке технических заданий, планов-графиков, контрактов, проектно-сметной документации на реконструкцию, капитальный или текущий ремонт объекта с учетом условий, обеспечивающих соответствие требованиям доступности, контролировать поставку оборудования и проведение ремонтных работ и пр.) оборудования для обслуживания инвалидов, проведения ремонтных работ с целью адаптации объекта и обеспечения доступности услуг. 9. Учитывать требования доступности для инвалидов объектов и услуг Библиотеки, а также оказания им при этом необходимой помощи: - при проведении работ по охране труда, пожарной безопасности и гражданской обороне; - при устранении выявленных нарушений или выполнении предписаний контролирующих органов; - при разработке мероприятий, направленных на развитие и повышение эффективности работы по курируемому направлению. 10. Участвовать в организации и проведении обучения (инструктажа) сотрудников и проверке знаний по курируемому направлению работы с учетом требований
--	--	--

		доступности объектов и предоставляемых услуг, а также при оказании помощи инвалидам силами сотрудников библиотеки. 11. Участвовать в разработке и необходимой корректировке инструкций, проектов организационно-распорядительных и иных локальных актов библиотеки в части курируемого направления работы по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг, оказания ситуационной помощи инвалидам.
Заведующий методическим отделом Заведующий отделом информационных технологий и автоматизации	Все структурно функциональные зоны	1. Организовывать работу по информационно-методическому обеспечению деятельности библиотек с учетом требований доступности для инвалидов. 2. Участвовать в разработке информационных, методических, инструктивных материалов по информационно-библиотечному обслуживанию инвалидов для специалистов. 3. Организовывать разработку и размещение в помещениях библиотеки, а также на сайте или в социальных сетях документов и материалов с целью информирования обслуживаемого населения, потребителей услуг, предоставляемых Библиотекой, с учетом особенностей различных категорий инвалидов. 4. Вносить предложения по вопросам адаптации помещений, проведения ремонтных работ, закупки оборудования и оснащения структурных подразделений с целью организации доступности услуг Библиотеки. 5. Участвовать в организации работы структурных подразделений библиотеки с учетом требований доступности помещений и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им ситуационной помощи силами сотрудников Библиотеки.
Заведующие библиотеками Главные библиотекари, библиотекари сельских библиотек	Зоны целевого назначения	1. Организовывать работу структурного подразделения с учетом требований доступности информационно-библиотечного обслуживания для инвалидов с оказанием им ситуационной помощи. 2. Использовать различные формы обслуживания инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН (в том числе в выездном и дистанционном формате), методы работы (в том числе проведения мероприятий) и взаимодействия с особенными читателями. 3. Обеспечивать исполнение в подразделении организационно-распорядительных, иных локальных документов библиотеки по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им необходимой помощи. 4. Участвовать в разработке (корректировке) инструкций для сотрудников руководимого подразделения по вопросам доступности для инвалидов объекта (занимаемых подразделением помещений) и предоставляемых услуг. 5. Участвовать в организации и проведении инструктажа и проверке знаний и умений сотрудников подразделения по вопросам доступности объектов и услуг и оказании помощи инвалидам.

		6. Разрабатывать документы структурного подразделения и информационные материалы (в том числе о порядке работы, о правах и обязанностях инвалидов - получателей услуг, о видах услуг, сроках, порядке их предоставления и условиях доступности) и размещение на стендах в помещении библиотеки, а также в социальных сетях с целью информирования обслуживаемого населения, потребителей услуг, предоставляемых подразделением, с учетом особенностей различных категорий инвалидов. 7. Проходить обучение (инструктаж) по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в соответствии с планом работы библиотеки. 8. Вносить предложения по вопросам адаптации помещений структурного подразделения, проведения ремонтных работ, закупки оборудования и оснащения библиотеки с целью организации доступности. 9. Организовывать оказание ситуационной помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН силами сотрудников структурного подразделения. 10. Оказывать сотрудникам структурного подразделения содействие в установлении должного контакта с пользователями-инвалидами, лицами с ОВЗ и другими МГН при оказании услуг.
Библиотекари, библиографы зон обслуживания читателей	Зоны целевого назначения Пути перемещения	1. Оказывать инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг библиотеки, в том числе об оформлении необходимых документов, о совершении ими других для получения услуг действий. 2. Проводить библиотечно-информационное обслуживание инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, оказывать им необходимую помощь при выборе литературы, оформлении документов, пользовании оборудованием, находящимся в структурном подразделении. 3. Готовить информационные материалы и иные документы по заданию заведующего структурным подразделением, размещать их на информационных стендах с учетом требований доступности для инвалидов. 4. Предоставлять инвалидам бесплатную информацию в доступной форме об их правах и обязанностях, видах услуг структурного подразделения, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления. 5. Оказывать необходимую помощь инвалидам при предоставлении услуги, пользовании имеющимся в структурном подразделении оборудованием, при перемещении по территории библиотеки и пр. 6. Осуществлять (при необходимости) при оказании услуги допуск собаки-поводыря, сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, сопровождающих лиц и помощников.

		7. Привлекать других работников библиотеки для сопровождения инвалида к месту предоставления услуги и обратно, а также оказания иной помощи инвалиду при перемещении по объекту. 8. Участвовать в подготовке и проведении мероприятий, принимать меры по обеспечению участия в них инвалидов. 9. Оказывать ситуационную помощь инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН с учетом видов инвалидности и индивидуальных особенностей пользователей. 10. Вносить предложения по комплектованию фонда с учетом требований доступности.
Охрана, гардеробщик	Входная группа	1. Оказывать инвалидам помощь при одевании / раздевании с привлечением при необходимости, других сотрудников библиотеки. 2. Осуществлять, при необходимости, вызов ответственных сотрудников для сопровождения инвалида и оказания ему иной помощи. 3. Содействовать инвалидам в получении необходимой информации в доступной для них форме на своем участке работы. 4. Оказывать помощь при входе / выходе из здания.
Дворник	Прилегающая территория Входная группа	1. Обеспечивать надлежащее состояние путей перемещения инвалидов по территории библиотеки, в том числе наружных лестниц, пандусов (своевременную очистку их от снега и льда, обработку специальными противоскользящими смесями)