

Утверждена

Приказом № 60-од
от 01.12.2016 г.

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим
маломобильным гражданам при посещении помещений
библиотечных филиалов МБУК МЦБС для предоставления муницип-
альных услуг

I. Общие положения

1. Инструкция разработана в соответствии с федеральными законами от 01 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», от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Сводом правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01- 2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития Российской Федерации от 27 декабря 2011 года № 605, методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».

2. Инструкция предназначена для работников муниципального бюджетного учреждения культуры "Межпоселенческая централизованная библиотечная система Любытинского муниципального района (далее МБУК МЦБС), ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении сопровождения в помещениях библиотечных филиалов для предоставления муниципальных услуг.

3. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Кроме того, в Инструкции используются следующие понятия:

ситуационная помощь - это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

маломобильные граждане - это лица пенсионного возраста; граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак-проводников.

ность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, библиотечно-информационная услуга оказывается в холле (при сложностях с передвижением), или отделе библиотеки;

5.2. в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в отдел библиотеки, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;

б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего человека перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

в) инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только к специально отведенному для обслуживания месту, расположенному на первом этаже здания. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;

г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя;

5.3. Организация библиотечно-информационного индивидуального обслуживания инвалида с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

б) в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;

в) соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха - не указывается на грамматические ошибки, не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны;

5.4. Организация библиотечно-информационного индивидуального обслуживания инвалида с нарушением зрения:

а) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если специалист библиотеки перемещается по кабинету или покидает его - свои действия сопровождает голосом. Если в ходе индивидуального обслуживания возникла необходи-

II. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных граждан в здания и помещения библиотечных филиалов должны быть выделены места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных граждан.

2. Сотрудники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при предоставлении муниципальных услуг назначаются приказом директора.

3. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях библиотечного филиала ему оказывается ситуационная помощь:

3.1. при входе и выходе из здания;

3.2. при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;

3.3. снять и одеть верхнюю одежду (при необходимости).

4. Действия ответственного работника библиотечного филиала МБУК МЦБС при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

4.1. при поступлении звукового сигнала от посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях), выходит на улицу, открывает входные двери;

4.2. оказывает помощь при входе в здание библиотеки;

4.3. уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения библиотеки;

4.5. сообщает специалисту структурного подразделения о посещении инвалида или маломобильного гражданина с ограничением передвижения. До прибытия специалиста, ответственный работник направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:

а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывает на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;

б) инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть (руку), или направлять его словами (немного левее, правее)

5. Действия специалистов отделов библиотеки при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:

5.1. при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую долж-

мость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие;

б) Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для выполнения запроса инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

в) в случае необходимости подписи инвалида на читательском формуляре специалист полностью читает записи, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании формуляра – располагает его под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;

г) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения - избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

5.5. Организация библиотечно-информационного индивидуального обслуживания инвалида с интеллектуальными нарушениями:

при общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами;

6. По завершению обслуживания ответственные специалисты сопровождают инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.