

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВОРОНЕЖ  
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**

**П Р И К А З**

**09.10.2017 г. № 147**

**г. Воронеж**

**О введении в действие «Инструкции по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении библиотек муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа город Воронеж "Централизованная библиотечная система"»**

В соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ (утв. приказом Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800)

**П Р И К А З Ы В А Ю :**

1. Ввести в действие с 09.10.2017 г. «Инструкцию по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении библиотек муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа город Воронеж "Централизованная библиотечная система" (Приложение 1).
2. Назначить заведующих библиотек (отделов) муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа город Воронеж "Централизованная библиотечная система" ответственными за соблюдение требований Федерального закона от 24.11.1995 г. №181 - ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ (утв. приказом Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N2800), Инструкции по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении библиотек муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа город Воронеж "Централизованная библиотечная система".
3. Контроль над выполнением приказа оставляю за собой.

**Директор МБУК «ЦБС» г. Воронежа**



**В.И Смычникова**

Инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении библиотек муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа город Воронеж  
"Централизованная библиотечная система"

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа город Воронеж "Централизованная библиотечная система" (МБУК "ЦБС" г. Воронежа) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

1.2. **Инвалид** - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты".

**Маломобильные граждане (МГ)** — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.3. Инструкция разработана в соответствии с 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 от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ (утв. приказом Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800)

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и библиотекам, в которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников МБУК "ЦБС" г. Воронежа, предоставляющих муниципальные услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.5. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению

услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, в т.ч. имеющихся в распоряжении библиотеки, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан в библиотеке, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) порядок взаимодействия сотрудников библиотеки при предоставлении услуг инвалиду.

## 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые

присутствуют при разговоре.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку с уважением — и тогда оказание услуги в библиотеке и общение будут эффективными.

2.3. 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.

2.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

2.4. 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.

2.5. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого

пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Не начинайте катить коляску без согласия инвалида. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.6. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

2.7. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

2.8. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, махните ему рукой или дотроньтесь до его 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 ИНВАЛИДОВ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ БИБЛИОТЕКИ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ**

3.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения библиотеки, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам при приёме инвалида в библиотеке необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания библиотеки:

-количестве этажей; наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

-необходимых для оказания услуги структурных подразделениях библиотеки и местах их расположения в здании, в каком подразделении и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

б) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

в) при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить график работы библиотеки

(выдать визитную карточку библиотеки, записать на лист время работы библиотеки и т.д.); указать нужное структурное подразделение, акцентировав внимание на

путь по библиотеке от входа, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

г) обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

### **3.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:**

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, аккуратно придерживая его руку, идите спокойным обычным для себя шагом. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, выступах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.
- Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, направьте его руку на спинку стула или подлокотник, дайте ему возможность свободно потрогать предмет.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

### **3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:**

Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами и др. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же махнуть рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то.

Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, библиотечный или другой сложный термин, адрес, напишите его, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы он был точно понятен.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

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

переводчику.

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

Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### 3.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
<b>Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках</b>	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
<b>Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)</b>	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
<b>Инвалиды с поражением верхних конечностей</b>	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
<b>Слепые и слабовидящие инвалиды</b>	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
<b>Глухие и слабослышащие</b>	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтур, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

**Инвалиды с особенностями  
интеллектуального развития**

Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.