

ПРИКАЗ

15 мая 2018 г.

№ 29 -од

Об утверждении плана мероприятий
МБУ «Княжпогостская МЦБС»
(«дорожной карты»)
«Повышение значений показателей доступности
для людей с инвалидностью объектов и услуг
в библиотеках (2018-2030 годы)»

Во исполнение постановления АМР «Княжпогостский» от 20 апреля 2018 года № 134
«Об утверждении плана мероприятий Княжпогостского района («дорожной карты») «Повышение
значений показателей доступности для людей с инвалидностью объектов и услуг в установленных
сферах деятельности (2016-2030 годы)»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить план мероприятий МБУ «Княжпогостская МЦБС» по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в библиотеках, согласно приложению 1.
2. Утвердить Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов в МБУ «Княжпогостская МЦБС», включая возможность ознакомления с библиотечными фондами», согласно приложению 2.
3. Утвердить Инструкцию о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан при посещении МБУ «Княжпогостская МЦБС» (далее по тексту – Инструкция), согласно приложению 3.
4. Утвердить «Программу обучения работников по оказанию ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении МБУ «Княжпогостская МЦБС» (далее – Порядок), согласно приложению 4.
5. Назначить специалистов из числа работников учреждения, ответственных за организацию обеспечения ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении ими МБУ «Княжпогостская МЦБС», согласно приложению 5.
6. Внести изменения в должностные инструкции работников МБУ «Княжпогостская МЦБС» в части организации работы по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и групп маломобильных граждан.
7. Ознакомить и провести обучение сотрудников МБУ «Княжпогостская МЦБС» с порядком оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам с занесением в журнал проведения инструктажей.
8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МБУ «Княжпогостская МЦБС»



И.В. Шашкова

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУ «Княжпогостская
МЦБС» _____
(Шашкова И.В.)

«15» мая 2018 г.

«Дорожная карта ОСИ»

(план мероприятий по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг)

Муниципальное бюджетное учреждение «Княжпогостская межпоселенческая централизованная библиотечная система»

(наименование учреждения)

центральная межпоселенческая библиотека

(наименование объекта)

Республика Коми, г.Емва, ул. Дзержинского, д. 128 «а»

Адрес объекта

№ п/п	Наименование мероприятий	Категории инвалидов <i>(указать буквенное обозначение в соответствии с КОСГУ)</i>	Срок исполнения <i>(этап работы* и дата)</i>	Документ, которым предусмотрено исполнение мероприятия <i>(с указанием источника финансирования)</i>	Примечание <i>(дата контроля и результат)</i>
1. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ					
1**	Обеспечение доступа к месту предоставления услуги на объекте путем оказания работниками организации помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг на объекте, в том числе с сопровождением инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения (К, О, С)	Г,О,С,У	1 этап, с 15 мая 2018 г.	Приказ № 29-од от 15.05.2018 г (без финансирования)	Обеспечена доступность для категорий инвалидов Г,О,С,У
1.1	Разработка и утверждение организационно-	Все	1 этап	1) Приказ № 29-од от 15.05.2018	Локальные акты

	распорядительных и иных локальных документов учреждения о порядке оказания помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам	категории	14.05.2018 г.	г. 2) Инструкция о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан при посещении МБУ «Княжпогостская МЦБС» (прил. к приказу). 3) Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов в МБУ «Княжпогостская МЦБС», включая возможность ознакомления с библиотечным фондом» (прил. к приказу). (без финансирования)	содержат разделы по работе с инвалидами и лицами с ОВЗ
1.2	Закрепление в должностных инструкциях персонала конкретных задач и функций по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (и их сопровождение)	Все категории	1 этап 15.05.2018 г.	1) Приказ №29-од от 15.05.2018 г. (без финансирования)	В должностных инструкциях закреплены функции по оказанию помощи инвалидам и лицам с ОВЗ
1.3	Организация систематического обучения (инструктажа) персонала по вопросам оказания помощи на объекте инвалидам и другим маломобильным гражданам (план инструктажа, журнал учета)	Все категории	1 этап 16.05.2018 г.	1) Приказ № 29-од от 15.05.2018 г. 2) «Программа обучения работников по оказанию ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении МБУ «Княжпогостская МЦБС». (без финансирования)	Организовано обучение (инструктаж) персонала по вопросам оказания помощи на объекте инвалидам и другим МГН 16.05.2018 г. проведено инструктирование работников для работы с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов и услуг
1.4	Обеспечение доступной информации для обслуживаемых граждан (инвалидов) о порядке организации доступности объекта и предоставляемых в учреждении услуг, а также порядка оказания (получения) помощи на объекте (на сайте, на информационном стенде, в	Все категории	1 этап	Приказ № 29-од от 15.05.2018 г. (без финансирования)	На информационном стенде, на странице «ВКонтакте» вывешена информация об обеспечении условий доступности для инвалидов в МБУ «Княжпогостская МЦБС».

	индивидуальных памятках)				
1.5	Предоставление (при необходимости) инвалидам по слуху услуг с использованием русского жестового языка, с допуском на объект (к местам предоставления услуг) сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика	Г, С	1 этап	Приказ № 29-од от 15.05.2018 г.) (без финансирования)	Обеспечена возможность проведения экскурсий для посетителей Г, С с допуском сурдопереводчика
2.	Организация предоставления услуг инвалидам по месту жительства (на дому)		1 этап	Целевая библиотечная программа «Милосердие» (утв. 12.09.2017 г.) (без финансирования)	Организовано предоставление услуг инвалидам на дому (по месту проживания) «Домашний абонемент»
3.	Организация предоставления услуг инвалидам в дистанционном формате		1 этап	Регламенты МБУ «Княжпогостская МЦБС предоставления муниципальных услуг: «Предоставление» (прил. к пост. от 24 декабря 2014 г. № 1167); «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (прил. к пост. от 24 декабря 2014 г. № 1169). (без финансирования)	Организовано предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек, к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (в сети Интернет, в т. ч. на официальном сайте, странице МЦБС «ВКонтакте»).
4	Развитие сайта организации, адаптированного с учетом особенностей восприятия, с отражением на нем информации о состоянии доступности объекта и услуг	Все категории	2 этап 2019 г.	Приказ № 29-од от 15.05.2018	
2. СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ БЕСПРЕпятСТВЕННОГО ДОСТУПА ИНВАЛИДОВ К ОБЪЕКТУ и предоставляемым в нем услугам					
1	Разработка проектно-сметной документации (для строительства/реконструкции/капитального ремонта объекта) в соответствии с требованиями нормативно-технических	Все категории	3 этап 2020 г.	Паспорт доступности ОСИ от 15 июня 2018 г.	

	документов в сфере обеспечения доступности (по варианту «А» / «Б»)				
2	Осуществление строительства/реконструкции/ капитального ремонта объекта (по варианту «А» / «Б»)	Все категории	3 этап	Паспорт доступности ОСИ от 15 июня 2018 г.	
3**	Создание условий индивидуальной мобильности для самостоятельного передвижения инвалидов по объекту, в том числе к местам предоставления услуг (по варианту «А» / «Б»)	Все категории	2 этап	Паспорт доступности ОСИ от 15 июня 2018 г.	
3.1	По территории объекта				
3.1.1	<u>Ремонтные работы:</u> <u>Ремонтные работы:</u> 1. Выравнивание асфальтового покрытия пешеходной дорожки	Все категории	отложенные мероприятия	Паспорт доступности ОСИ от 15 июня 2018 г.	
3.1.2	Приобретение технических средств адаптации:			-	
3.2.	По входу в здание				
3.2.1	<u>Ремонтные работы:</u> 1. Установка пандуса на гл. входе 2 корпуса, 2. Укладка тактильной плитки 3. Переоборудование (строительство) крыльца на гл. входе 1 корпуса. расширение входной площадки до нормативов с установкой поручней и кнопкой вызова 4. Установка дополнительных элементов (навес, водоотвод, дренажные и водосборные сливы). 5. замена вывески с бликующей поверхностью на входе с информацией, доступной для инвалидов по зрению		В рамках текущего финансирования		
3.2.2	Приобретение технических средств адаптации:			-	
3.3	По путям движения в здании				
3.3.1	Ремонтные работы: - разместить информацию о направлении пути движения в соответствии с особенностями восприятия инвалидов - ликвидировать пороги на пути следования. - Установка информирующих обозначений - Установка перекатных пандусов.		по мере необходимости	Паспорт доступности ОСИ от 15 июня 2018 г.	

3.3.2	Приобретение технических средств адаптации: пандус переносной		по мере необходимость		
3.4	По зоне оказания услуг				
3.4.1	Ремонтные работы: - установить информирующие обозначения помещения рядом с дверью, со стороны дверной ручки с учетом восприятия МГН - установить скаты при входе на абонемент и читальный зал для преодоления порогов; - предусмотреть индивидуально освещаемые места (зоны) для оказания услуг: кресла, настольная лампа, увеличительная лупа.		по мере необходимость и в рамках текущего финансирова ния	Паспорт доступности ОСИ от 15 июня 2018 г.	
3.4.2	Приобретение технических средств адаптации:				
3.5	По санитарно-гигиеническим помещениям				
3.5.1	Ремонтные работы: Переоборудование санитарного узла - расширение дверных проемов, с отделкой и заменой дверей. - установка направляющих поручней, опорных поручней, установка крючков для костылей - Демонтаж и подводка коммуникаций . - Замена сантехники для инвалидов. - установка знака доступности кабины. - Установка кнопки вызова помощи.		в рамках текущего финансирова ния	Паспорт доступности ОСИ от 15 июня 2018 г.	Оборудование доступного санитарно-гигиенического помещения
3.5.2	Приобретение технических средств адаптации:			-	
3.6	По системе информации – обеспечение информации на объекте с учетом нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов			Паспорт доступности ОСИ от 15 июня 2018 г.	
3.6.1	Надлежащие размещение оборудования и носителей информации (информационного стенда, информационных знаков, таблиц, схем, вывесок) с соблюдением формата (размер, контрастность), единства и непрерывности информации на всем объекте	Все категории			Информация размещена
3.6.2	Дублирование необходимой звуковой и	С	по мере необходимость		

	зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также объемными изображениями		и в рамках текущего финансирования		
3.6.3	Обеспечение допуска собаки-проводника на объект, и организация для нее места ожидания	С		Приказ № 29-од от 15.05.2018	
3.6.4	Обеспечение системы оповещения о чрезвычайных ситуациях и эвакуации с учетом особенностей восприятия	Все категории			
3.6.5	Развитие средств и носителей информации (информационно-диспетчерской службы, инфокиоска, памяток)	Все категории			
3.7	По путям движения к объекту				
3.7.1	Организация предоставления информации гражданам о наличии адаптированного транспорта к объекту	Все категории	1 этап	Схема пути проезда к библиотеке на сайте http://www.emvacbs.ru/	https://vk.com/doc-82549352_468952941
3.7.2	Организационные мероприятия по решению вопроса доступности пути к объекту от ближайшей остановки пассажирского транспорта	Все категории	1 этап		От остановки транспорта путь к объекту доступен

Примечания: * - мероприятия 1 этапа (неотложные), 2 этапа (отложенные), 3 этапа (итоговые – капитальный ремонт/реконструкция/строительство нового здания);

** - мероприятия, указанные в п.1 раздела 1 и п.3 раздела 2 (при наличии отклонений от действующих, обязательных к исполнению требований нормативно-технических документов), подлежат обязательному согласованию с полномочным представителем общественной организации инвалидов.

СОГЛАСОВАНО:

Представитель общественной организации инвалидов

Согласовано без замечаний / с замечаниями *(ненужное зачеркнуть)*

Замечания и предложения со стороны представителя ООИ***

Название организации

(_____)

Фамилия, Имя, Отчество

(координаты для связи)

Дата согласования « ____ » _____ 20 ____ г.

 *** - может быть приложено в виде Акта согласования или Акта разногласий

**Порядок
обеспечения условий доступности для инвалидов в
МБУ «Княжпогостская МЦБС»,
включая возможность ознакомления с библиотечными фондами,
в соответствии с законодательством
Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок определяет правила обеспечения условий доступности в МБУ «Княжпогостская МЦБС», включая возможность ознакомления с библиотечными фондами с учетом особенностей каждой категории инвалидов, предоставляемых услуг в сфере деятельности библиотек, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию библиотечных зданий.

2. Обеспечение доступности библиотек и оказываемых услуг

2.1. **В библиотеках должно обеспечиваться создание инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, следующих условий доступности** в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в библиотеку и выхода из неё;
- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в библиотеку, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью персонала библиотеки;
- возможность самостоятельного передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, рельефных стрелок и надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории библиотеки и оказание им помощи;
- надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации в формате рельефной графики и знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, привлекаемого из общественных организаций инвалидов;
- обеспечение допуска в библиотеку собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в установленном порядке.

2.2. **Для доступности услуг для инвалидов** в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, **в библиотеке должно обеспечиваться:**

- обучение и возложение на работников обязанностей по организации их библиотечного, библиографического, информационного обслуживания в библиотеке и обеспечения надлежащих условий для социокультурной реабилитации инвалидов библиотечными средствами;
- организация инструктирования работников библиотек, связанных с непосредственным оказанием услуг, по вопросу осуществления коммуникаций с посетителями-инвалидами;
- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка

предоставления и получения услуги, в оформлении документов для её предоставления;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных крупным шрифтом и на контрастном фоне;
- условия доступа к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузел;
- наличие в МЦБС web-сайта, доступного для инвалидов.

2.3. Исходя из особенностей каждой категории инвалидов, рекомендуется следующая численность экскурсионных групп:

- 2 человека - для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- до 8 человек при двух сопровождающих - для лиц с нарушением ментального развития и эмоционального реагирования;
- до 5 человек - для лиц с нарушением слуха (при участии переводчика русского жестового языка);
- до 5 человек - для слабовидящих (с сопровождающими);
- до 3 человек при сопровождающем на каждого - для тотально слепых;
- до 3 человек при сопровождающем на каждого - для слепоглухих.

2.4. Обеспечивается беспрепятственный доступ всех категорий инвалидов в зону расположения библиотечных фондов.

3. Обеспечение доступности информации.

3.1. В соответствии с приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 30 ноября 2015 года № 483 "Об установлении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в сети "Интернет" органы и учреждения в технических заданиях на проектирование, разработку и сопровождение интерфейсов своих официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет предусматривают наличие *альтернативных текстовых версий таких сайтов* для инвалидов по зрению, предназначенных для инвалидов по зрению, переход к которым осуществляется с главной страницы официального сайта.

Версия для инвалидов по зрению должна соответствовать следующим параметрам:

- нетекстовая информация и нетекстовые материалы, представленные на официальных сайтах органов и учреждений в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, должны присутствовать также в версии для инвалидов по зрению в виде краткого описания такой нетекстовой информации, за исключением нетекстовой информации и нетекстовых материалов, используемых только с целью украшения и визуального оформления официальных сайтов органов и учреждений;
- графические файлы формата pdf, содержащие документы в графическом виде, представленные в разделах официальных сайтов органов и учреждений, должны присутствовать также в версиях для инвалидов по зрению в текстовом формате;
- наличие возможности изменения размеров текстовой информации до 200 процентов, шрифта, интервала между буквами (кернинг), а также цветовой схемы.

4. Проведение инструктажа работникам библиотек по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов в библиотеки и оказываемых ими услуг

4.1. Директор МЦБС организует инструктирование или обучение сотрудников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

На инструктаже по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг до специалистов библиотек, работающих с инвалидами, доводится информация:

- об основных требованиях доступности для инвалидов библиотеки и оказываемых услуг;
- о порядке обеспечения доступа в библиотеку, беспрепятственного перемещения по библиотеке к месту получения услуги;

- о порядке взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений функций и ограничений жизнедеятельности, с учетом особенностей восприятия и общения;
- об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов, а также значимых барьерах, с которыми могут столкнуться инвалиды в связи с имеющимися у них нарушениями;
- об организации обслуживания инвалидов в библиотеке и о видах помощи и порядке сопровождения их в библиотеке с учетом имеющихся у инвалидов ограничений жизнедеятельности;
- о перечне специального оборудования, обеспечивающего доступ инвалидов, вспомогательного оборудования для оказания помощи инвалидам в библиотеке, а также правилах работы с таким оборудованием;
- о сотрудниках, ответственных за оказание помощи инвалидам и маломобильным гражданам в библиотеке, и их задачах;
- о порядке действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам, а также о порядке взаимодействия сотрудников различных подразделений библиотеке.

4.2. Все сотрудники библиотеки, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих библиотечные услуги, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов посещений библиотеки.

4.3. Инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи (далее - инструктаж) проводится с сотрудниками, обслуживающими посетителей, независимо от их образования, стажа работы по профессии или должности, с временными работниками.

4.4. Инструктаж проводит сотрудник, на которого руководителем МЦБС возложена обязанность его проведения. Инструктаж проводится в устной форме.

4.5. О проведении инструктажа делается запись в журнале учета проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов музея и услуг.

4.5. В библиотеке могут проводиться следующие виды инструктажей:

4.5.1. Первичный инструктаж может проводиться:

- индивидуально - как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретический и практический - в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностные обязанности сотрудника;
- коллективно (в малых группах или для всего коллектива) – с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности библиотек и предоставляемых услуг, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с инвалидами, имеющими различные виды нарушений функций и ограничений жизнедеятельности, с учетом особенностей восприятия и общения.

4.5.2. Повторный инструктаж (в том числе периодический) может проводиться: - индивидуально (в случае выявления нарушения требований к порядку обеспечения доступности библиотек), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи инвалидам;

- коллективно (в малых группах и для всего коллектива) - в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, анализа и обсуждения нарушений требований доступности библиотек, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для устранения и недопущения в дальнейшем выявленных нарушений), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил обслуживания в новых формах.

В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика - выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

5. Повышение уровня доступности оказания библиотечных услуг для инвалидов

5.1. Директор МЦБС при подготовке технических заданий и при заключении договоров осуществляют меры по обеспечению проектирования, строительства и приемки вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию,

модернизацию зданий, в которых осуществляется предоставление музейных услуг, а также по обеспечению закупки приобретаемых транспортных средств для обслуживания получателей указанных услуг, с *соблюдением условий их доступности для инвалидов*, установленных статьей 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (далее – Закон № 181-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 2001, № 33, ст. 3426; 2004, № 35, ст. 3607; 2014, № 49, ст. 6928), постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2014 г. № 1521 «Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 2, ст. 465; № 40, ст. 5568).

5.2. В целях определения мер по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов библиотек и предоставляемых в нем услуг проводится обследование учреждений и предоставляемых в нем услуг, по результатам которого составляется паспорт доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг (далее – **обследование и паспортизация, Паспорт доступности**).

5.3. **Паспорт доступности библиотек** и предоставляемых в нем услуг должен содержать следующие разделы:

- краткая характеристика библиотеки и предоставляемых в ней услуг;
- оценка соответствия уровня доступности для инвалидов библиотеки и имеющихся недостатков в обеспечении условий его доступности для инвалидов;
- оценка соответствия уровня доступности для инвалидов предоставляемых услуг и имеющихся недостатков в обеспечении условий их доступности для инвалидов;
- предлагаемые управленческие решения по срокам и объемам работ, необходимым для приведения библиотек и порядка предоставления в них услуг в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.4. Для проведения обследования и паспортизации руководителем МЦБС утверждается состав комиссии по проведению обследования и паспортизации библиотек и предоставляемых в них услуг (далее – Комиссия), сроки и план-график её проведения, а также организуется работа Комиссии.

5.5. В состав Комиссии включаются (по согласованию) представители общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории области.

5.6. По результатам обследования библиотек и предоставляемых в них услуг, Комиссией разрабатываются предложения по принятию управленческих решений, которые включаются в паспорт доступности музея и предоставляемых в нем услуг, в том числе:

- по созданию (с учетом потребностей инвалидов) условий доступности библиотек и порядка предоставления в них услуг (в случае невозможности полностью приспособить библиотеки с учетом потребностей инвалидов до его реконструкции или капитального ремонта);
- по определению мероприятий, учитываемых в планах развития библиотек, в сметах его капитального и текущего ремонта, реконструкции, модернизации, в графиках переоснащения объекта и закупки нового оборудования, в целях повышения уровня их доступности и условий для предоставления в них услуг с учетом потребностей инвалидов;
- по включению необходимых мероприятий в технические задания на разработку проектно-сметной документации по проектированию, строительству, оснащению приспособлениями и оборудованием вновь вводимых в эксплуатацию библиотечных объектов.

5.5. Паспорт доступности библиотек и предоставляемых в них услуг, разработанный Комиссией, утверждается руководителем МЦБС и представителями организаций инвалидов, представителями местной администрации, специалистов строительства и отдела архитектуры и т.д. и предоставляется в исполнительные органы государственной власти.

**Инструкция
о порядке оказания ситуационной помощи
инвалидам и другим маломобильным группам граждан
при посещении МБУ «Княжпогостская МЦБС»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников МБУ «Княжпогостская Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (далее – библиотека) при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан) и оказании им ситуационной помощи.

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.).

Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан (далее – граждан) наравне с другим населением к МБУ «Княжпогостская МЦБС» необходимо оказание ситуационной помощи в зависимости от вида и степени выраженности ограничения, имеющегося у данной категории граждан.

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая гражданину в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

1.3. Все граждане, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются **в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров**, препятствующих получению им услуг:

- граждане, использующие для передвижения кресло-коляску;
- граждане с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- граждане с нарушением зрения;
- граждане с нарушением слуха;
- граждане с нарушением интеллекта.

1.4. В основе работы библиотек по оказанию ситуационной помощи гражданам лежат следующие основные потребности различных групп граждан в ситуационной помощи:

- гражданин, использующий для передвижения кресло-коляску, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с поражением опорно-двигательного аппарата нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других действиях вне дома;
- гражданин с нарушением зрения и слабовидящий ограничен в ориентации и нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании;
- гражданин с нарушением слуха при формальных взаимоотношениях нуждается при обслуживании в услугах сурдопереводчика;
- гражданин с нарушением интеллекта ограничен в общении и контроле за своим поведением, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала).

1.5. 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».

1.6. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников библиотек, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.

1.7. Требования к уровню подготовки персонала библиотеки:

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 библиотеках; формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, в электронной форме и дистанционно);

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

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

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников библиотек при предоставлении услуг инвалиду.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

2.1. **Обращение к человеку:** при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. 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, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

2.3. **Называйте себя и других:** когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и 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.

2.5. **Обеспечение доступности услуг:** всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

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, помашите ему рукой или похлопайте по плечу.

- Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ 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 учреждения (организации), необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам **специалисту библиотеки при приёме инвалида необходимо:**

а) рассказать инвалиду об особенностях здания библиотеки:

- количестве этажей; лестниц, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;
- расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;
- 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 расписание) и т.д., сопроводить до места.

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

3.4. При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:

а) *инвалидная коляска* – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте.

б) начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

в) если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно.

г) не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на ваш взгляд предназначенные для её подъема. Это может быть не безопасно и может привести к складыванию коляски или ее поломке, а для гражданина чревато падением.

д) будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Граждане, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в библиотеке дольше, чем обычные посетители.

е) всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

ж) если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

з) если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

и) всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия; заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

к) не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

л) если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне и избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

м) если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принять решения заранее.

н) как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

о) необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения.

п) Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

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

а) нарушение зрения имеет много степеней: полностью незрячих людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета; у одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом (все это надо выяснить и учитывать при общении).

б) при наличии у гражданина с нарушением зрения собаки-поводыря не следует обращаться с нею так, как с обычными домашними животными. Также не следует отдавать ей команды, трогать её и играть.

в) оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите; не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

г) если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

д) опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, низких прилоках и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

е) предлагая свою помощь, при движении необходимо направлять гражданина с нарушением зрения, не стоит стискивать его руку, следует идти так, как обычно. При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а гражданин с нарушением зрения берет его под руку. В данной позиции гражданин с нарушением зрения оказывается немного позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п.

ж) при проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним и закрывает дверь.

з) при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести гражданина с нарушением зрения следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

и) можно предложить гражданину с нарушением зрения идти, взявшись за перила, для этого необходимо положить руку гражданина с нарушением зрения на перила ладонью вниз; всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета.

к) если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. говорите обычным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать всё от заголовка до конца: название, даты, комментарии, документы и т.д.

л) когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью, а если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись.

м) инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством. Передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки.

н) когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула.

о) не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если гражданин попросит помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.

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

р) не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь,

предупредите его об этом.

с) избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

т) 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.

у) всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

ф) всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

х) вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для гражданина с нарушением зрения это означает «видеть руками», осязать.

3.5. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

а) 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.

б) намереваясь поговорить с гражданином с нарушением слуха, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой.

в) 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.

г) разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него и если Вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику.

д) Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

е) говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

ж) используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

з) если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

и) если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Для лёгкого общения предложите воспользоваться блокнотом и ручкой.

к) 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.

л) нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения. Постарайтесь общаться с гражданином с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.

м) проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха.

н) не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.

о) некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно,

подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.

п) если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте общепринятые жесты. Убедитесь, что вас поняли.

3.6. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) 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.
Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками
Слепые слабовидящие инвалиды	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.
Глухие слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтра, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

3.7. Ситуационная помощь для граждан, использующих для передвижения кресло-коляску:

- а) помощь при входе в здание и выходе из здания.
- б) помощь при передвижении по зданию.
- в) помощь при самообслуживании.

3.7.1. Алгоритм оказания ситуационной помощи

Любой сотрудник библиотеки, увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях) (или получив сигнал кнопки):

а) выходит на улицу, открывает входные двери, информирует директора МЦБС, заместителя директора, помощника директора о необходимости сопровождения инвалида-колясочника на 1 этаж здания.

б) гражданину на костылях предоставляет (при необходимости) помощь при входе в библиотеку;

в) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения библиотеки;

г) сообщает директору, заместителю директора, помощнику директора за оказание ситуационной помощи в библиотеке (список сотрудников перечисленных в Приложении 5 к приказу) о посещении библиотеки посетителя с ограничением передвижения;

д) оказывает помощь при выходе из библиотеки.

3.7.2. Ответственное лицо за оказание ситуационной помощи в учреждении или другой сотрудник библиотеки:

а) помогает раздеться в гардеробе;

б) узнает о цели посещения;

в) сопровождает гражданина до нужного отдела библиотеки;

г) по окончании приема сопровождает гражданина до гардероба;

д) оказывает помощь при одевании;

е) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь;

ж) при необходимости вызывает сотрудников, подготовленных для оказания помощи при передвижении внутри библиотеки.

3.8. Ситуационная помощь для граждан, с поражением опорно-двигательного аппарата:

а) помощь при входе в здание и выходе из здания.

б) помощь при составлении письменных обращений (документов).

в) помощь при оплате услуг.

г) помощь при самообслуживании.

3.8.1. Алгоритм оказания ситуационной помощи

Сотрудник библиотеки, увидев посетителя с поражением опорно-двигательного аппарата (или получив сигнал кнопки):

а) выходит на улицу, открывает входные двери;

б) оказывает помощь при входе в здание;

в) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин, цель посещения библиотеки;

г) сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении библиотеки гражданина с поражением опорно-двигательного аппарата;

д) оказывает помощь при выходе из библиотеки.

3.8.2. Ответственный за оказание ситуационной помощи в учреждении или любой другой сотрудник библиотеки:

а) помогает раздеться в гардеробе;

б) узнает о цели посещения;

в) сопровождает до нужного отдела библиотеки;

г) по окончании приема сопровождает до гардероба;

д) оказывает помощь при одевании;

е) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь, объясняет, где что находится.

3.9. Ситуационная помощь для граждан с нарушением зрения

а) помощь при входе в здание и выходе из библиотеки.

б) помощь при ориентации внутри здания.

в) помощь при составлении письменных обращений (документов).

г) помощь при подборе литературы.

д) помощь при самообслуживании.

3.9.1. Алгоритм оказания ситуационной помощи

Любой сотрудник библиотеки, увидев посетителя в солнцезащитных очках и с бело-красной тростью:

а) выходит на улицу, открывает входные двери;

б) начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;

в) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения библиотеки;

г) отделяет гражданина с нарушением зрения от основного потока движения других посетителей;

д) оказывает помощь при входе в здание;

е) сообщает ответственному лицу за оказание ситуационной помощи о посещении библиотеки гражданином с нарушением зрения;

ж) оказывает помощь при выходе из библиотеки.

3.9.2. Ответственный за оказание ситуационной помощи в Учреждении или другой сотрудник библиотеки:

а) начинает разговор с прикосновения к плечу гражданина с нарушением зрения;

б) уточняет, в какой помощи нуждается гражданин с нарушением зрения, цель посещения библиотеки;

в) предлагает гражданину с нарушением зрения взять его за руку выше локтя для того, чтобы во время движения гражданин с нарушением зрения был на полшага позади него;

г) при необходимости знакомит с расположением библиотеки;

д) помогает раздеться в гардеробе;

е) сопровождает гражданина с нарушением зрения до места оказания библиотечных услуг, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;

ж) предоставляет информацию гражданину с нарушением зрения в доступной для него форме (в т.ч. выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля или с использованием иных способов дублирования);

з) по окончании посещения, сопровождает гражданина с нарушением зрения до гардероба;

и) оказывает помощь при одевании;

к) при необходимости оказывает помощь при посещении туалета до входной двери в туалет, объясняет, где что находится;

л) сопровождает гражданина с нарушением зрения к выходу.

3.10. Ситуационная помощь для граждан с нарушением слуха

3.10.1. Для граждан с нарушением слуха ситуационная помощь заключается в помощи сурдопереводчика или специалиста, обученного основам жестовой речи, при общении и сопровождении гражданина по территории и зданию библиотеки.

3.10.2. Во время пребывания гражданина в библиотеке сурдопереводчик через библиотекаря отдела знакомит посетителя-инвалида с расстановкой библиотечного фонда, выставками и другими видами оказываемых услуг.

3.10.3. При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за оказание ситуационной помощи знакомит гражданина с расстановкой библиотечного фонда, выставками и другими видами оказываемых услуг самостоятельно с помощью жестов, записей в блокноте и т.д.

3.11. Ситуационная помощь для граждан с нарушением интеллекта:

а) помощь при входе в здание и выходе из здания.

б) помощь при ориентации внутри здания.

в) помощь при составлении письменных обращений (документов).

**Программа
обучения (инструктажа) персонала по вопросам,
связанным с организацией и обеспечением доступности
для инвалидов объекта и услуг**

Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) персонала организации по вопросам доступности:

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

2. Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.

3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.

4. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.

5. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно).

6. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.

7. Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу, столовой и прочим помещениям, расположенным на объекте.

8. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

9. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате (в сети Интернет).

10. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объекта. Порядок взаимодействия сотрудников организации при предоставлении услуг инвалиду.

11. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объекта и услуг в соответствии с законодательством.

12. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами организации.

Примечание: При проведении инструктажа могут быть организованы тренинги, деловые игры, использованы наглядные и методические пособия, плакаты, схемы, мнемосхемы и таблицы, иной раздаточный материал, а также проведена демонстрация оборудования, порядка его эксплуатации (порядка работы) и хранения.

**Список
обученных работников МБУ «Княжпогостская МЦБС»,
ответственных за организацию ситуационной помощи инвалидам
и другим маломобильным гражданам
при посещении учреждения**