УТВЕРЖДАЮ
приказ от 23 января 2020 года № 7-к
Заведующая МКУК «Библиотека п. Крутогоровский»
_____Орлова Е.А.

ПОЛОЖЕНИЕ

о библиотечном обслуживании инвалидов и других маломобильных граждан Муниципальным казённым учреждением культуры «Библиотека п. Крутогоровский» Соболевского муниципального района Камчатского края.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1.Положение о библиотечном обслуживании инвалидов и других маломобильных граждан Муниципальным казённым учреждением культуры «Библиотека п. Крутогоровский» (далее - Положение) являются основным документом, устанавливающим основные принципы и формы обслуживания инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Муниципального казённого учреждения культуры «Библиотека п. Крутогоровский» (далее МКУК «Библиотека п. Крутогоровский»)

1.2 Положение разработано в целях обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан к библиотечным услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи при приодолении барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами с учётом их особых потребностей.

1.3. Положение разработано в целях исполнения статьи 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в РФ» (в ред. От 01.12.2014 г № 419-ФЗ), которая предусматривает необходимость осуществлять обучение или инструктирование специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов культуры и повышения качества оказываемых услуг.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1 Библиотека – информационное, культурно-просветительное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам через систему абонементов, читальных залов, пунктов выдачи и т.д.

2.2 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.

2.3 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.).

2.4 Доступная среда – это среда жизнедеятельности людей, дооборудованная с учетом потребностей, возникающих у инвалидов, и позволяющая им вести независимый образ жизни.

2.5 Доступ к информации – возможность получения информации и ее использования;

2.6 Удаленный доступ – обеспечение возможностей доступа удаленных пользователей к соответствующим информационным ресурсам и услугам Библиотеки.

2.7 Удаленный пользователь – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей; 2.8 Внестационарное обслуживание пользователей – обслуживание пользователей за

пределами библиотеки с использованием передвижных библиотек и других форм работы, обеспечивающих приближение книги к месту работы, учебы или жительства населения.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН

3.1 Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан осуществляется в соответствии с Инструкцией по библиотечному обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении МКУК «Библиотека п. Крутогоровский». (Приложение).

3.2 Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан в библиотеке осуществляется в следующих режимах: - библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание в стенах библиотеки; - внестационарное обслуживание (обслуживание на дому); - библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание в удаленном режиме, в том числе посредством Интернет.

3.3 Инвалиды и другие маломобильные граждане, не имеющие возможности посещать библиотеку самостоятельно в силу своих физических недостатков и не имеющие опекунов при предоставлении соответствующих документов, библиотеками имеют возможность обслуживания на дому.

3.4 Для получения услуг доставки документов необходимо заключить договор на библиотечное обслуживание. Заказ литературы осуществляется в любой доступной форме (по телефону или электронной почте).

3.5 Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан может осуществляться так же посредством сети Интернет через официальный сайт библиотеки (удаленный доступ).

3.6 Сотрудники библиотеки при необходимости окажут помощь инвалидам и другим маломобильным гражданам в передвижении по библиотеке в пределах обозначенной зоны обслуживания и в получении библиотечных услуг.

3.67 Индивидуальное обслуживание гигиенического характера инвалидов и других маломобильных граждан в библиотеке осуществляется ими самостоятельно или сопровождающими их лицами. Сотрудники библиотеки данных услуг не оказывают.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН

4.1 Инвалиды и другие маломобильные граждане имеют те же права на библиотечное обслуживание в стенах библиотеки, что и другие категории пользователей.

4.2 При получении услуги инвалиды и другие маломобильные граждане имеют установленное законодательством Российской Федерации право на:

а) получение достоверной и

своевременной информации о своих правах, обязанностях, видах и формах обслуживания. Информация об услуге предоставляется работниками непосредственно инвалидам и другим маломобильным гражданам, а в отношении детей-инвалидов, не достигших 14 лет, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, их законным представителям;

б) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работникам учреждения МКУК «Библиотека п. Крутогоровский» при оказании услуг. Такая информация не подлежит разглашению;

в) уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения;

г) право внеочередного обслуживания в библиотеке, а также обслуживание на дому.

4.3 Инвалиды и другие маломобильные граждане имеют право на помощь сотрудников библиотеки в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими пользователями.

4.4 Инвалиды и другие маломобильные граждане с нарушениями зрения имеют право на допуск в учреждение с собакой-проводником при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

4.5 Инвалиды и другие маломобильные граждане наряду с другими категориями пользователей библиотеки имеют ряд обязанностей, обозначенных в Правилах пользования библиотеками, соблюдать которые должен каждый пользователь.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БИБЛИОТЕК

5.1 Библиотека имеет право самостоятельно определять границы зоны обслуживания инвалидов и других маломобильных граждан, исходя из имеющегося соответствующего оборудования и ресурсов.

5.2 Библиотека оставляет за собой право отказать в обслуживании инвалидам и другим маломобильным гражданам с нарушениями умственного развития, обратившихся за услугами без сопровождающих их лиц.

5.3 Библиотека обязана оказать инвалидам и другим маломобильным гражданам услуги по библиотечному обслуживанию населения исходя из имеющихся возможностей и ресурсов.

5.4 При предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам учреждение МКУК «Библиотека п. Крутогоровский» должно осуществлять их защиту от всех форм дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения.

5.5 При предоставлении услуг должны обеспечиваться все установленные нормы и правила пожарной безопасности, предусмотренные Федеральным законом о пожарной безопасности, государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, приниматься все необходимые меры по профилактике травматизма и предупреждению несчастных случаев.

Приложение к положению о
библиотечном обслуживании
инвалидов и других маломобильных граждан

ИНСТРУКЦИЯ

по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Муниципального казённого учреждения культуры «Библиотека п. Крутогоровский»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников библиотеки при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.

1.2 Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан к услугам и библиотекам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи при преодолении барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами с учетом их особых потребностей.

2. ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ

2.1 Признайте его равным.

2.2 Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом и другим маломобильным гражданином 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.

2.3 Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же уважайте его - и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

2.4 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.

2.5 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.

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

2.7 Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.8 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.

2.9 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.

2.10 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 И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН В БИБЛИОТЕКЕ ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ БИБЛИОТЕЧНЫХ УСЛУГ

3.1 Маломобильным гражданам, в том числе инвалидам, оказывается необходимая помощь при входе (выходе) в здание, сдаче и получении верхней одежды в гардеробе, а также одевании верхней одежды.

3.2 Библиотекарем уточняется цель посещения и необходимость сопровождения.

3.3 Для обеспечения доступа маломобильным гражданам, в т.ч. инвалидам, к услугам в библиотеке необходимо рассказать об особенностях здания: наличии поручней, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.; об имеющихся отделов библиотеки для оказания услуги: абонементе, читальном зале.

3.4 Библиотекарю необходимо представиться по фамилии , имени и отчеству

3.5 Необходимо информировать инвалида, в случае возникающих затруднений, он может всегда обратиться к библиотекарю за помощью.

3.6 При оказании услуги в библиотеке четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание работы в печатном виде). Указать место ее проведения (показать нужный отдел), акцентировав внимание на путь от входа до места оказания услуги, при необходимости сопроводить его.