



1.3. Режим обслуживания инвалидов и других маломобильных граждан соответствует режиму работы Библиотеки.

1.4. Права инвалидов на библиотечное обслуживание, безбарьерный и беспрепятственный доступ к зданиям библиотек установлены Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле». Указанными законодательными актами закрепляются обязанности библиотек по обслуживанию инвалидов.

1.5. Библиотечные услуги инвалидам (в том числе к детям-инвалидам) должны предоставляться при соблюдении следующих принципов социальной справедливости:

- а) соблюдения прав гражданина и человека;
- б) ориентации библиотечного обслуживания на индивидуальные потребности инвалидов;
- в) обеспечения равных возможностей в получении услуг и их доступности для инвалидов;

1.6. При получении услуги инвалиды имеют установленное законодательством Российской Федерации право на:

а) получение достоверной и своевременной информации о своих правах, обязанностях, видах и формах обслуживания. Информация о услуге предоставляется работниками непосредственно инвалидам, 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 Библиотеки обслуживания при оказании услуг. Такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению. Работники, виновные в разглашении этой тайны, должны нести ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения;

г) право внеочередного приема на обслуживание в Библиотеке стационарного обслуживания, а также на обслуживание на дому.

1.7. При предоставлении услуг должны обеспечиваться безопасность граждан, соблюдаться 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.

1.8. В случае причинения инвалидам в процессе обслуживания вреда их здоровью, имуществу или морального вреда они могут с целью защиты своих законных прав и интересов обращаться в суд с иском о возмещении причиненного вреда в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

1.9. Инвалидам являющимся бактерио- или вирусносителями, либо при наличии у них хронического алкоголизма, карантинных инфекционных заболеваний, активных форм туберкулеза, тяжелых психических расстройств,

венерических и других заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения, может быть отказано в предоставлении услуг.

1.10. При предоставлении услуг инвалидам сотрудники Библиотеки должны осуществлять их защиту от всех форм дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения.

## **2. Порядок и условия предоставления услуг при стационарном обслуживании**

2.1. Стационарное обслуживание направлено на оказание разносторонней помощи путем предоставления комплекса библиотечных услуг инвалидам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и по состоянию здоровья нуждающимся в постоянном уходе и наблюдении.

2.2. Предоставление библиотечных услуг в учреждении должно быть направлено на создание для инвалидов наиболее адекватных их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, на проведение мероприятий по библиотечному обслуживанию.

2.3. В соответствии с действующими нормативными правовыми актами в Библиотеке обеспечивается создание инвалидам и иным маломобильным группам населения условий доступности:

А) надлежащее размещение оборудования и носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформление в доступной для инвалидов форме с учетом ограничения их жизнедеятельности, в т.ч. 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 рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, допуск сурдопереводчика и тифлопереводчика;

Б) обеспечение допуска в здание Библиотеки, в котором предоставляются услуги, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

В) оснащение Библиотеки с пассажирским лифтом, используемым для перевозки инвалидов, в соответствии с ГОСТ 33652-2015 от 01 января 2017г. «Межгосударственный стандарт. Лифты пассажирские. Технические требования доступности, включая доступность для инвалидов и других маломобильных групп населения» (введен в действие Приказом Росстандарта от 02.06.2016 №497-ст);

Г) обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям в здании Библиотеки: вестибюль, гардероб, санузлы, лифтовые холлы.

2.4. Классификация форм инвалидности:

**Буквенное  
обозначение**

**Формы инвалидности**

К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата
С	Инвалиды с нарушениями зрения
Г	Инвалиды с нарушениями слуха
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития

2.5. Действия сотрудников Библиотеки при оказании ситуационной помощи в соответствии с категориями инвалидности:

**2.6. Ситуационная помощь инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках и с нарушениями опорно-двигательного аппарата.**

**Гардеробщица:** видит человека с ограничением передвижения (на коляске, костылях):

- выходит на улицу, открывает входные двери;
- инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках и с нарушениями опорно-двигательного аппарата, оказывает помощь при перемещении;
- оказывает помощь при входе в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается человек;
- помогает раздеться в гардеробе и сопровождает до лифта;
- сообщает библиотекарю о посещении человека с ограничением передвижения;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из библиотеки.

**Библиотекарь:**

- обслуживает человека с ограничением передвижения предоставляет основной и дополнительный набор библиотечных, библиографических и информационных услуг и продукции, обеспечивает альтернативные условия и режим пользования ими (в т.ч. бесплатно, на льготных основаниях, за плату по утвержденным тарифам, внестационарное обслуживание, обслуживание по МБА и ЭДД и пр.), обеспечивая удовлетворение информационных, общекультурных, образовательных потребностей и запросов создавая комфортные условия

пользования библиотечными и информационными услугами, оперативный доступ, поиск и получение библиотечных документов и информации;

- по окончании сопровождает до гардероба.
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

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

- Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
- Если Ваше предложение о помощи принято, спросите чем можно еще помочь.
- Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

**2.8. Ситуационная помощь инвалидам с нарушениями зрения.**

**Гардеробщица:**

- встречает инвалида с нарушением зрения на улице при входе в здание.
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- сообщает библиотекаря о посещении инвалида с нарушением зрения .
- оказывает помощь при раздевании и одевании;
- оказывает помощь при выходе из библиотеки.

**Библиотекарь:**

- узнает о цели посещения.
- при необходимости оказывает помощь при ориентации в помещении.
- обслуживает инвалида с кодом «С» предоставляет основной и дополнительный набор библиотечных, библиографических и информационных услуг и продукции, обеспечивает альтернативные условия и режим пользования ими (в т.ч. бесплатно, на льготных основаниях, за плату по утвержденным тарифам, внестационарное обслуживание, обслуживание по МБА и ЭДД и пр.), обеспечивая удовлетворение информационных, общекультурных,

образовательных потребностей и запросов создавая комфортные условия пользования библиотечными и информационными услугами, оперативный доступ, поиск и получение библиотечных документов и информации;

- при необходимости посещения другого кабинета библиотекарь сопровождает инвалида в передвижении, придерживая его под локоть.

- по окончании сопровождает до гардероба.

- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

В зоне обслуживания лиц с недостатками зрения читательские места оборудованы добавочным освещением (переносная лампа). Для лиц с недостатками зрения в Библиотеке есть возможность чтения книг с помощью тифлофлешплеера (говорящая книга), а также через устройство увеличивающий шрифт документа.

### **2.8. При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:**

- Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых 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.
- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. 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 слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.
- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это неудобно.

### **2.9. Ситуационная помощь инвалиду ограниченному в самообслуживании (безруким, либо не действует руками)**

Необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

#### **Гардеробщица:**

- встречает инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает и закрывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- уточняет, в какой помощи нуждается человек;
- помогает раздеться в гардеробе;
- сообщает библиотекарю о посещении инвалида с нарушением в самообслуживании;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из библиотеки.

#### **Библиотекарь:**

- узнает о цели посещения;
- обслуживает инвалида предоставляет основной и дополнительный набор библиотечных, библиографических и информационных услуг и продукции, обеспечивает альтернативные условия и режим пользования ими (в т.ч. бесплатно, на льготных основаниях, за плату по утвержденным тарифам, внестационарное обслуживание, обслуживание по МБА и ЭДД и пр.), обеспечивая удовлетворение информационных, общекультурных, образовательных потребностей и запросов создавая комфортные условия пользования библиотечными и информационными услугами, оперативный доступ, поиск и получение библиотечных документов и информации;
- по окончании сопровождает до гардероба.

### **2.10. Ситуационная помощь инвалидам с нарушениями зрения и слуха (слепоглухие).**

При посещении учреждения инвалида с нарушением зрения и слуха, ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- в заполнении документов (уточнить информацию);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией.

### **2.11. Ситуационная помощь глухонемому человеку и инвалидам с нарушением слуха.**

При отсутствии сурдопереводчика сотрудники Библиотеки знакомят инвалида с письменной информацией о порядке оказания помощи, осуществляет услугу при помощи запроса - ответа в виде записок. В исключительных случаях

сотрудники могут на время обслуживания предложить внутриушной слуховой аппарат (соблюдая санитарные нормы).

### **2.12. Люди с нарушением слуха:**

1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.
2. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
3. 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.
4. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите немного более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
5. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой.
6. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
7. Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
8. Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли Вас собеседник.
9. 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.

### **2.12. Люди, испытывающие затруднения в речи**

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в Ваших интересах.
2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
3. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь о другом, более свободном времени.
4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.
5. Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.
6. Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте Ваши вопросы, комментарии или просьбы компаньону.
7. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.



8. Не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали. Повторите то, как Вы поняли, и реакция собеседника Вам поможет. Не стесняйтесь переспросить то, что Вы не поняли. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
9. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте и не подавляйте. Не торопите говорящего.
10. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас.
11. Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они – личная принадлежность человека.
12. Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

### **2.13. Ситуационная помощь инвалидам с нарушениями умственного развития:**

При посещении учреждения инвалидам с нарушениями умственного развития ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;

### **2.14. Порядок и условия предоставления внестационарных услуг (на дому):**

Предоставление услуг на дому является одной из форм обслуживания и направлено на максимально возможное продление пребывания инвалидов в привычной социальной среде. Так же инвалиды могут воспользоваться Интернет – ресурсом: электронной библиотекой Литрес, зайти на сайт Библиотеки [uo.lib@mail.ru](mailto:uo.lib@mail.ru), зарегистрироваться и выбрав книгу заказать её бесплатно.

### **3. Ответственность сотрудников Библиотеки за несоблюдение требований Порядка**

Согласно ст. 32 Федерального закона от 20 июля 1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»: «Граждане и должностные лица, виновные в нарушении прав и свобод инвалидов, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Споры по вопросам установления инвалидности, реализации индивидуальных программ реабилитации инвалидов, предоставления конкретных мер социальной защиты, а также споры, касающиеся иных прав и свобод инвалидов, рассматриваются в судебном порядке.»