



Утверждаю

Директор КГБУ ККНБ

им. С. П. Крашенинникова

Дикова Т.А.

«19» апреля 2018 г.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ИНВАЛИДАМ И ИНЫМ МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие правила оказания услуг инвалидам и иным маломобильным группам населения (далее - Правила) определяют ключевые принципы и требования, направленные на защиту инвалидов и иных маломобильных групп населения при посещении ими Краевого государственного бюджетного учреждения «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова», (далее - КГБУ ККНБ им. С. П. Крашенинникова) и получении услуг, на предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере культуры и социальной защиты инвалидов сотрудниками КГБУ ККНБ им. С. П. Крашенинникова.

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 группы населения (МГН) – 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.).

Дискриминация по признаку инвалидности – любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и

свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

1.3. Правила разработаны в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 09.09.2015 г. № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 г. №2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ», иными нормативными правовыми актами;

1.4. Деятельность КГБУ ККНБ им. С. П. Крашенинникова, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов и МГН предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи, осуществляется на основе следующих основных принципов:

- а) уважение достоинства человека, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
- б) недискриминация;
- в) полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- г) уважение особенностей инвалидов, МГН и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- д) равенство возможностей;
- е) доступность.

2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА

2.1 Все сотрудники КГБУ ККНБ им. С. П. Крашенинникова должны руководствоваться настоящими Правилами и соблюдать принципы (п.1.4) и требования.

2.1.Сотрудники обязаны:

- а) знать понятия «доступная среда для инвалидов» и основные требования доступности объектов и услуг для инвалидов и МГН;

- б) информировать о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющих в распоряжении КГБУ ККНБ им. С. П. Крашенинникова, наличие доступа к ним, порядке и эксплуатации (включая требования безопасности);
- в) знакомить с порядком эвакуации инвалидов и МГН в КГБУ ККНБ им. С. П. Крашенинникова.

2.2 Руководитель, его заместители и сотрудники КГБУ ККНБ им. С. П. Крашенинникова несут ответственность за несоблюдение принципов и требований настоящих Правил, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие эти принципы и требования;

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ КГБУ ККНБ ИМ. С. П. КРАШЕНИННИКОВА 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 сотруднику библиотеки необходимо:

- а) рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:
 - количестве этажей; поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям, возможных препятствиях на пути и т.д.;
 - необходимых для оказания услуги структурных подразделениях библиотеки и местах их расположения в здании, в каком отделе 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 четко разъяснить график оказания

услуги; указать место её проведения (показать нужный отдел или кабинет), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до необходимого отдела или кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

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

4. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

4.1. *Обращение к человеку:* при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожмите инвалиду руку. При разговоре с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

4.2. *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.

4.3. *Называть себя и других:* при встрече с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно следует называть себя и тех людей, которые пришли с Вами. При общей беседе в группе, не забывать пояснять, к кому в данный момент Вы обращаетесь, и назвать себя.

4.4. *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.

4.5. *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.

4.6. *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.

4.7. *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.

4.8. *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.

5. ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ, ИМЕЮЩИМИ НАРУШЕНИЕ ЗРЕНИЯ ИЛИ НЕЗРЯЧИМИ

5.1. 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. Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

5.2. Опишите кратко, где Вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, низких притолах, и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

5.3. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

5.4. 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.

5.5. Когда Вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

5.6. Когда Вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь.

5.7. Не заставляйте Вашего собеседника обращаться в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

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

5.9. 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.

6. ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ, ИМЕЮЩИМИ НАРУШЕНИЕ СЛУХА

6.1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением Вашего лица.

6.2. 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.

6.3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

6.4. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.

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

6.6. 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.

6.7. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

6.8. 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.

7. ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ, ИМЕЮЩИМИ ТРУДНОСТИ В ПЕРЕДВИЖЕНИИ

7.1. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее.

7.2. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

7.3. Помните, что инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь 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.

7.4. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест предоставления социальных услуг. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

7.5. Если возможно, расположитесь так, чтобы Ваши лица с инвалидом были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

8. ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ, С НАРУШЕНИЯМИ УМСТВЕННОГО И РЕЧЕВОГО РАЗВИТИЯ

8.1. При общении с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Не думайте, что

Вас не поймут. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если Вас с первого раза не поняли.

8.2. Говоря, рассказывайте все «по шагам». Дайте Вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как Вы объяснили ему.

8.3. *При общении с людьми, имеющими психиатрические проблемы спрашивайте спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь им. Не говорите резко с человеком, даже если у Вас есть для этого основания. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Если Вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.*

8.4. *При общении с людьми, испытывающие затруднения в речи не перебивайте и не поправляйте его. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.*

8.5. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у Вас больше времени.

8.6. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.

8.7. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

8.8. Не стесняйтесь переспросить. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

8.9. Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.