

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с инвалидами и лицами
с ограниченными возможностями здоровья, связанной с обеспечением
доступности объектов и услуг
при посещении МБУ «Центральная библиотека»

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников МБУ «Центральная библиотека» при предоставлении услуг инвалидам (иным категориям маломобильных граждан).

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

Инвалиды – особая группа пользователей библиотек, нуждающаяся в социокультурной и психологической поддержке.

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.).

Задача сотрудников библиотеки – создать максимально комфортную обстановку для своих особенных читателей.

1.3. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», с «Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов» (далее – Порядок), утверждённым приказом Министерства культуры РФ № 2761 от 10.11.2015 г.

1.4. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа лиц с ОВЗ к услугам библиотеки и её объектам, на которых они предоставляются и оказания при этом необходимой помощи. Задача сотрудников библиотеки – создать максимально комфортную обстановку для своих особенных читателей.

1.5. Требования к уровню подготовки сотрудников:

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 и другими маломобильными гражданами

наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности.

б) Осведомленность о перечне предоставляемых услуг в МБУ «Центральная библиотека», формах и порядке предоставления услуг (в библиотеке, на дому и дистанционно).

в) Информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов и других маломобильных граждан, имеющихся в распоряжении МБУ «Центральная библиотека», 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 библиотеки при предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным пользователям.

Необходимо помнить, что специалисты библиотеки несут ответственность за неоказание или ненадлежащего качества оказанные услуги, в том числе разглашение персональных данных и использование сотрудниками учреждения своего служебного положения в целях, несоответствующих интересам инвалида.

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 библиотеке 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.

2.4. *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.

2.5. *Обращение с креслом-коляской*: 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,

передвигающемся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

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

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

2.8. *Привлечение внимания человека*: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, 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. Условия признания гражданина инвалидом являются:

- нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;
- ограничение жизнедеятельности;
- необходимость осуществления мер социальной защиты, включая реабилитацию.

Наличие лишь одного из указанных условий не является основанием, достаточным для признания гражданина инвалидом.

Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с Классификациями и критериями, утверждёнными Минтрудом РФ.

В зависимости от степени расстройства функций организма гражданину, признанному инвалидом, устанавливается I, II или III группа инвалидности. I группа инвалидности устанавливается при наиболее тяжёлых расстройствах функций организма, III группа инвалидности – при наиболее лёгких. Ребёнку (лицу в возрасте до 18 лет) независимо от тяжести расстройства функций организма устанавливается категория «ребёнок – инвалид».

Наряду с термином «инвалид» в нормативных актах и специальной литературе используется термин «маломобильные группы населения» (МГН), который определяется как «люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.». Таким образом, МГН – это более широкая категория людей, включающая в себя инвалидов.

Для обеспечения доступа инвалидам наравне с другим населением к

услугам, предоставляемым Библиотекой, необходимо оказывать им ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

4. Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности услуг в МБУ «Центральная библиотека»

«Ситуационная помощь» - это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые библиотекой населению, наравне с другими лицами. Такую помощь библиотека обязана обеспечить при осуществлении своей основной деятельности. Все инвалиды, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах МБУ «Центральная библиотека», объединяются в пять групп с учётом специфических потребностей в помощи для передвижения и оказания услуг. Классификация форм инвалидности, представлена в таблице № 1.

Таблица №1.
Классификация форм инвалидности

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое обозначение
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О (ОДА)	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушением зрения	
Г	Инвалиды с нарушением слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определёнными барьерами, мешающими ему пользоваться услугами МБУ «Центральная библиотека» наравне с остальными пользователями.

5. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам и общие рекомендации по организации доступной среды для инвалидов в МБУ «Центральная библиотека»

Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм и общие рекомендации для сотрудников МБУ «Центральная библиотека» по устранению барьеров представлены в таблицах № 2

Таблица №2. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учёта и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое, с высоким ворсом покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проёмы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах. Высокие кафедры выдачи и книжные стеллажи (более 70см)
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами, при снятии одежды и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и 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 и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтур, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

6. Сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ при оказании услуг в МБУ «Центральная библиотека»

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

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

6.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам в отделениях МБУ «Центральная библиотека» необходимо:

а) рассказать инвалиду об особенностях здания отделения библиотеки:

- количестве этажей; наличии лифтов, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;

- расположении гардероба, санитарных комнат, возможных препятствиях на пути (колон, выступов и т.д.);

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

б) при оказании услуги в отделениях МБУ «Центральная библиотека» чётко разъяснить порядок предоставления услуги, указать место её проведения; (показать нужное помещение, акцентировав внимание на путь по учреждению, при необходимости сопроводить до места оказания услуги;

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

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

7. Особенности общения с лицами с ОВЗ.

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

- 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.

- опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

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

- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом.

Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, 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.

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

- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

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

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

7.2. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

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

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

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

- 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. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- 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.

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

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

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику (возможность получения услуг сурдопереводчика посредством видео, интернет, телефонной связи предусмотрена Единой диспетчерской службой для онлайн сурдоперевода системы «забота 24/7» <https://zabota365.ru/maintenance/sign-language/> тел.8-800-333-37-77

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

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