**ПОЛОЖЕНИЕ**

о библиотечном обслуживании инвалидов и других маломобильных граждан  
Муниципальным бюджетным учреждением культуры **«Кильдинская городская библиотека» муниципального образования городское поселение Кильдинстрой**

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры**

**«Кильдинская городская библиотека»**

**муниципального образования городское поселение Кильдинстрой Кольского района**

**(МБУК «Кильдинская городская библиотека»)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Миккуева М.А.

18.02.2019

**1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

* 1. Положение о библиотечном обслуживании инвалидов и других маломобильных граждан Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Кильдинская городская библиотека» муниципального образования городское поселение Кильдинстрой (далее - Положение) является основным документом, устанавливающим основные принципы и формы облуживания инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Муниципального бюджетного учреждения культуры «Кильдинская городская библиотека» муниципального образования городское поселение Кильдинстрой (далее - библиотека).
  2. Положение разработано в целях обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан к библиотечным услугам и объектам (структурным подразделениям библиотеки), на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи при преодолении барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами с учётом их особых потребностей.
  3. Положение разработано в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.12.2015 № 1297 «О государственной программе Российской Федерации «Доступная среда на 2011-2020 годы», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10.10.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов» и другими нормативно-правовыми документами, регламентирующими права инвалидов и маломобильных групп населения.
  4. Требования данного документа обязательны к применению всеми сотрудниками библиотеки.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ
   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. 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.
   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.).
   4. ОВЗ - ограниченные возможности здоровья. К данной категории относятся лица, которые имеют дефекты в развитии как в физическом, так и в психологическом, сенсорном плане.
   5. Доступная среда - это среда жизнедеятельности людей, дооборудованная с учетом потребностей, возникающих у инвалидов, и позволяющая им вести независимый образ жизни.
   6. Доступ к информации - возможность получения информации и её использования;
   7. Удалённый доступ - обеспечение возможностей доступа удалённых пользователей к соответствующим информационным ресурсам и услугам библиотеки.
   8. Удалённый пользователь - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне её стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей.
   9. Внестационарное обслуживание пользователей - обслуживание пользователей за пределами библиотеки с использованием передвижных библиотек и других форм работы, обеспечивающих приближение книги к месту работы, учёбы или жительства населения.
2. ОРГАНИЗАЦИЯ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН
   1. Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан

осуществляется работниками библиотеки в соответствии с Инструкцией по библиотечному обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении библиотеки.

* 1. 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.
  1. Инвалиды и другие маломобильные граждане, не имеющие возможности посещать библиотеку самостоятельно в силу своих физических недостатков и не имеющие опекунов, библиотеками обслуживаются на дому.
  2. Для получения услуг доставки документов необходимо заключить договор на библиотечное обслуживание. Заказ литературы осуществляется в любой доступной форме (по телефону или электронной почте).
  3. Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан осуществляется так же посредством сети Интернет через официальный сайт библиотеки (удаленный доступ).
  4. Сотрудники библиотеки при необходимости оказывают 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.

1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРАЖДАН
   1. Инвалиды и другие маломобильные граждане имеют те же права на библиотечное обслуживание в стенах библиотеки, что и другие категории пользователей.
   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 библиотеки при оказании услуг. Такая информация не подлежит разглашению;

в) уважительное и гуманное отношение со стороны работников библиотеки;

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

* 1. Инвалиды и другие маломобильные граждане имеют право на помощь сотрудников библиотеки в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими пользователями.
  2. Инвалиды и другие маломобильные граждане с нарушениями зрения имеют право на допуск в учреждение с собакой-проводником при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение.
  3. Инвалиды и другие маломобильные граждане наряду с другими категориями пользователей библиотеки имеют ряд обязанностей, обозначенных в Правилах пользования библиотеками, соблюдать которые должен каждый пользователь.

1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БИБЛИОТЕК
   1. Библиотека имеет право самостоятельно определять границы зоны обслуживания инвалидов и других маломобильных граждан, исходя из имеющегося соответствующего оборудования и ресурсов.
   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.
   3. Библиотека обязана оказать инвалидам и другим маломобильным гражданам услуги по библиотечному обслуживанию населения исходя из имеющихся возможностей и ресурсов.
   4. При предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам библиотека должна осуществлять их защиту от всех форм дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения.
   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.
   6. При предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам библиотека должна осуществлять их защиту от всех форм дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения.

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры**

**«Кильдинская городская библиотека»**

**муниципального образования городское поселение Кильдинстрой**

**(МБУК «Кильдинская городская библиотека»)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Миккуева М.А.

18.02.2019

ИНСТРУКЦИЯ

по обслуживанию инвалидов и других маломобильных  
граждан при посещении **Муниципального бюджетного учреждения культуры** «Кильдинская городская библиотека» муниципального образования городское поселение Кильдинстрой

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
   1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников Муниципального бюджетного учреждения культуры «Кильдинская городская библиотека» муниципального образования городское поселение Кильдинстрой (далее – библиотека) при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.
   2. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан к услугам библиотек, 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
   1. Признайте его равным.
   2. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом и другим маломобильным гражданином вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Разговаривая с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
   3. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому.
   4. Называйте себя и других: встречаясь 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.
   5. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока её примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.
   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.
   7. Обращение с инвалидной коляской: инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который её использует. Не облокачивайтесь на неё и не толкайте. Не катите коляску без согласия инвалида. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
   8. Внимательность и терпеливость: разговаривая 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.
   9. Расположение для беседы: разговаривая 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.
   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 чётко, 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
   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.
   2. Библиотекарем уточняется цель посещения и необходимость сопровождения.
   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 отделах библиотеки для оказания услуги.
   4. Библиотекарю необходимо познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив их по фамилии, имени и отчеству друг другу.
   5. Необходимо информировать инвалида, к кому он должен обратиться в случае возникающих затруднений.
   6. При оказании услуги в библиотеке чеёко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание работы в печатном виде). Указать место её проведения (показать нужный отдел), акцентировав внимание на путь от входа до места оказания услуги, при необходимости сопроводить его.
   7. Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.
   8. Обслуживание инвалида и другого маломобильного гражданина осуществляется исходя из его информационных потребностей: получение литературы на дом осуществляется на абонементе; получение документов - из фонда читального зала, а также информации из сети Интернет, электронного каталога и баз данных библиотеки.

***Особенности общения с инвалидами и другими маломобильными гражданами, 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 притолоках, 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 по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

***Особенностями общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха***:

* 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;
* 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;
* 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. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать своё 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 её, 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;
* 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. 3

***Особенности общения с инвалидами и другими маломобильными гражданами, передвигающихся на креслах-колясках***:

* инвалидная коляска - это неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения.
* 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, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям;
* 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; -
* помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;
* не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения; -
* есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, 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; -
* сотрудник библиотеки встречает инвалида-колясочника и помогает ему при передвижении по библиотеке, убедившись, что инвалид пристегнут к креслу-коляске;
* сотрудник библиотеки помогает инвалиду-колясочнику в получении библиотечных услуг на всем протяжении его пребывания в библиотеке;
* обслуживание инвалида и другого маломобильного гражданина осуществляется исходя из его информационных потребностей:
* получение литературы на дом осуществляется в отделе обслуживания (абонемент);
* получение документов из фонда читального зала, а также информации из Интернет, электронного каталога и баз данных библиотеки осуществляется на специально обозначенном рабочем месте в отделе обслуживания (читальный зал).