

Инструкция
о порядке действий по оказанию ситуационной помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при посещении муниципального бюджетного учреждения культуры города Новосибирска «Центральная городская библиотека им. К. Маркса»

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке действий по оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при посещении муниципального бюджетного учреждения культуры города Новосибирска «Центральная городская библиотека им. К. Маркса» (далее – инструкция) разработана в соответствии с положениями Федеральных законов от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 01.12.2014 № 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 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов».

1.2. Настоящая Инструкция разработана в целях повышения качества и доступности услуг, предоставляемых МБУК ЦГБ г. Новосибирска, инвалидам и другим маломобильным гражданам, обеспечения беспрепятственного допуска указанных категорий граждан в помещения учреждения

1.3. Настоящая Инструкция определяет ответственность, функции, порядок действий в работе Учреждения для обеспечения максимально удобных условий в реализации прав гражданам из числа граждан с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (в т.ч. инвалидов-колясочников), людей с недостатками зрения (слепых и слабовидящих), людей с дефектами слуха (глухих и слабослышащих), маломобильным гражданам.

1.4. Инструкция обязательна к применению ответственными работниками учреждения за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении учреждения.

Основные термины, используемые в инструкции:

Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами;

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 абилитации или реабилитации, интеграции в общество до уровня социальной независимости и самодостаточности.

Маломобильные группы населения – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

Доступная среда – обычная среда, адаптированная с учетом потребностей человека, имеющего глубокие устойчивые нарушения функции здоровья, позволяющая ему вести независимый образ жизни.

Беспрепятственный доступ инвалидов к объектам – это такой доступ к любым объектам социальной инфраструктуры, когда инвалид в состоянии самостоятельно или с минимальной посторонней помощью осуществить перемещение до необходимого объекта, вход внутрь и свободное передвижение внутри него.

Доступ к информации – возможность получения информации и ее использования.

2. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

2.1. В целях обеспечения беспрепятственного доступа на объекты учреждения инвалидов и других маломобильных граждан, учреждением обеспечиваются условия в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.2. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина на территории, в помещениях учреждения ему оказывается ситуационная помощь: при входе и выходе из здания; при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестниц, сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

2.3. Необходимо обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н.

2.4. Обеспечить доступ инвалидов к иным помещениям: гардероб, санузлы, коридоры, залы обслуживания и служебные помещения.

2.5. Обеспечить инвалидам и другим маломобильным гражданам помощь в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении установленных регламентом (порядком) предоставления документов, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

2.6. При оказании услуг в индивидуальной работе следует учитывать психоэмоциональные особенности, быть внимательным и аккуратным в беседе, соблюдать лёгкую дистанцию в общении, избегать проявлений навязчивости, пренебрежительного или надменного тона в разговоре. При проявлениях беспокойства, которое может быть вызвано усталостью, неприятной темой

разговора, необходимостью посещения санитарной комнаты, целесообразно предложить сделать перерыв, предложить ненадолго выйти, если имеется в том необходимость.

2.7. Действия сотрудников в учреждении при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину.

Действия дежурных сотрудников учреждения:

2.7.1. видят посетителя (поступает звонок от посетителя) с ограничением передвижения, выходят на улицу, открывают входные двери;

2.7.2. оказывают помощь при входе в здание учреждения;

2.7.3. уточняют в какой помощи нуждается инвалид или другой маломобильный гражданин, цель посещения;

2.7.4. сообщают ответственным специалистам о присутствии инвалида или маломобильного гражданина;

2.7.5. направляют инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания (вестибюль учреждения) и обеспечивают его сопровождение до места ожидания следующими методами:

– инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение поддержкой инвалида за локоть/руку или направлять его словами (например, немного левее, правее);

– инвалиду с нарушением слуха ладонью указывают на стул и предлагают сесть (приглашающий жест);

– инвалида с нарушением опорно-двигательного аппарата сопроводить до места ожидания, предложив необходимую помощь.

2.8. Действия ответственных специалистов:

– принимают звонок от дежурного сотрудника, инвалида или другого маломобильного гражданина об оказании помощи;

– при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. Узнать фамилию, имя, отчество посетителя. В случае сложностей с устным общением необходимо вести диалог в письменном виде;

– оказывает помощь в раздевании /одевании (при необходимости);

– необходимо рассказать им об особенностях здания учреждения: расположении санитарных комнат, залов, фойе и т. д., возможных препятствиях на пути и т. д. Особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания;

– познакомить инвалида и других маломобильных граждан со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству друг другу.

2.9. В случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина к месту оказания услуги, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

– инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В месте предоставления услуги следует указать рукой на место, куда гражданин может присесть;

– инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению к месту предоставления услуги. Предложить незрячему самому выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это сторона, свободная от трости), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. На протяжении всего маршрута следования специалист обязан проговаривать каждый шаг, повороты, препятствия и окружающую обстановку. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В месте обслуживания необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;

– инвалиду, испытывающему трудности при передвижении, при сопровождении предлагается необходимая помощь;

– инвалиду с нарушением интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, предлагается занять место посетителя.

2.10. При проведении мероприятий, имеющих длительную временную протяжённость, а также при проведении экскурсий, следует учитывать бытовые затруднения инвалидов. Следует обеспечить возможность необходимых перерывов/остановок, при проведении мероприятий/экскурсий в учреждении, разъяснить, что при необходимости он может выйти из зала, в котором проводится мероприятие и вернуться снова, отсутствуя столько времени, сколько ему будет необходимо.

2.11. После оказания услуги инвалиду или другому маломобильному гражданину предлагается помощь в сопровождении его до гардероба, помощь при одевании (при необходимости) и выходе из здания.

3. Действия ответственных работников учреждения при оказании помощи в получении услуг инвалидам различных категорий и другим маломобильным гражданам

Помощь людям, передвигающимся в коляске или с нарушениями опорно-двигательного аппарата (нуждаются в помощи персонала при передвижении).

Дежурный сотрудник учреждения:

- встречает посетителя на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- помогает раздеться в гардеробе;
- уточняет, в какой помощи нуждается человек;
- сообщает сотруднику, ответственному за оказание необходимой помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам, о посещении инвалида с нарушением зрения;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения.

Сотрудник, ответственный за оказание необходимой помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам:

- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения;
- объясняет место расположения оказания услуги, при необходимости сопровождает до места;
- предоставляет бесплатные библиотечно-библиографические и информационные услуги, а также дополнительные услуги на платной основе;
- предоставляет оперативный доступ, поиск и получение библиотечных документов и информации;
- по окончании сопровождает до гардероба;
- если посетитель участвует в мероприятии, проводимом в учреждении, сопровождает до места, по окончании мероприятия сопровождает посетителя до гардероба;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

3.1.1. Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении:

Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Нельзя облакачиваться на нее и толкать.

Если поступила просьба помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, нужно катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

Всегда нужно спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее инвалидам.

При принятии предложения о помощи, необходимо спросить, что нужно делать, и четко следовать инструкциям.

Не хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

При оказании услуг, 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.

3.2. Помощь людям, ограниченным в самообслуживании (с отсутствием верхних конечностей или частичным их поражением).

Дежурный сотрудник учреждения:

- встречает посетителя на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- помогает раздеться в гардеробе;
- уточняет, в какой помощи нуждается человек;
- сообщает сотруднику, ответственному за оказание необходимой помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам, о посещении инвалида ограниченными в самообслуживании;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из учреждения.

Сотрудник, ответственный за оказание необходимой помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам:

- оказывает помощь в заполнении документов и всех действиях, выполняемых руками;
- оказывает бесплатные библиотечно-библиографические услуги, а также дополнительные услуги на платной основе;
- по окончании сопровождает до гардероба.
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из здания.

3.3. Помощь людям с нарушением зрения (нуждаются в помощи сотрудника учреждения).

Дежурный сотрудник учреждения:

- встречает посетителя на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- помогает раздеться в гардеробе;
- уточняет, в какой помощи нуждается человек;
- сообщает сотруднику, ответственному за оказание необходимой помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам, о посещении инвалида с нарушением зрения;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из Учреждения.

Сотрудник, ответственный за оказание необходимой помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам:

- узнает о цели посещения;
- называет свою фамилию имя отчество и должность, уточняет ФИО посетителя;
- при необходимости оказывает помощь при ориентации в помещении;
- оказывает библиотечно-библиографические и информационные услуги, а также дополнительные услуги на платной основе;
- при необходимости посещения другого кабинета сопровождает инвалида, придерживая его под локоть;
- по окончании сопровождает до гардероба.
- сотрудник обязан все свои действия проговаривать.

В зоне обслуживания лиц с недостатками зрения читательские места оборудуются добавочным освещением (переносная лампа).

3.3.1. Общение с людьми, имеющими плохое зрение, незрячими:

При общении с человеком, имеющим плохое зрение, необходимо кратко описать, где он находится. Предупреждать человека о препятствиях: ступенях, приступках и т. п.

При чтении незрячему человеку, необходимо предупредить его об этом.

При записи в учреждение инвалиду необходимо четко прочитать правила записи и пользования МБУК ЦГБ г. Новосибирска. Когда незрячий человек должен подписать документ, нужно прочитать его обязательно полностью.

Всегда обращаться непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.

Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

При предложении незрячему человеку сесть, нельзя усаживать его, нужно направить руку на спинку стула или подлокотник.

При общении с группой незрячих людей, нельзя забывать называть каждый раз того человека, к кому Вы обращаетесь.

При перемещении, не забудьте предупредить об этом незрячего человека.

Фразы необходимо произносить конкретные и четкие, избегать расплывчатых определений.

При оказании помощи необходимо двигаться не торопясь и при спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего человека перпендикулярно к нему. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

3.4. Помощь глухонемому человеку и с нарушением слуха (при посещении нуждаются в услугах сурдопереводчика или сопровождающего лица).

Во время пребывания глухонемого в учреждении, сурдопереводчик сопровождает инвалида по территории учреждения, знакомит с письменной информацией об услугах, проводимых в учреждении мероприятиях, оказывает услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика, сотрудник, ответственный за оказание необходимой помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам:

- общается с посетителем письменно (при необходимости);
- выясняет цель, причину посещения;
- знакомит с письменной информацией о порядке оказания услуг, осуществляет помощь;
- сопровождает в передвижении по Учреждению;
- оказывают помощь при ориентации в помещениях Учреждения;
- сопровождает до места оказания услуги, проведения мероприятия;
- по окончании, сопровождает при передвижении до гардероба.

3.4.1. Общение с людьми, имеющими нарушение слуха:

Разговаривая с человеком, 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.

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 многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

Если общаетесь через переводчика, обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

3.5. Помощь инвалидам с нарушениями зрения и слуха (слепоглухие).

При посещении учреждения инвалида с нарушением зрения и слуха, помощь оказывается сопровождающими их лицами или 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.

3.6. Помощь человеку, имеющему затруднения в речи или общении, задержку в развитии, а так же с умственными, психическими нарушениями.

Сотрудник, ответственный за оказание необходимой помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам:

- узнает о цели посещения;
- знакомит с расположенной в учреждении информацией;
- объясняет место расположения оказания услуги, при необходимости сопровождает до места;
- оказывает помощь в ориентации в помещении учреждения (вход/выход);
- оказывает помощь в заполнении документов.

3.6.1. Общение с людьми, имеющими затруднения в речи или общении:

Не перебивайте и не поправляйте человека. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

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, договориться об общении в другое время.

Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.

Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

3.6.2. Общение с людьми, имеющими задержку в развитии, с умственными нарушениями:

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.

Информируя об услугах, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг после того, как вы информировали его.

Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз.

Обращайтесь непосредственно к собеседнику, а не к его сопровождающему.

3.6.3. Общение с людьми, имеющими психические нарушения:

Люди с психическими нарушениями, как правило, дееспособны и могут самостоятельно подписывать документы.

Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями.

Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

Если человек расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

Не говорите резко с человеком, даже если у вас есть для этого основания.
