

ИНСТРУКЦИЯ

по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении муниципального учреждения культуры «Ртищевская межпоселенческая центральная библиотека»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников МУК «РМЦБ» при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.

1.2 Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан к услугам и библиотекам, 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

2.1 Признайте его равным.

2.2 Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом и другим маломобильным гражданином 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.

2.3 Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же уважайте его - и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

2.4 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.

2.5 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.

2.6 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.

2.7 Обращение с кресло-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, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.8 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.

2.9 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.

2.10 Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, 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

3.1 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.

3.2 Библиотекарем уточняется цель посещения и необходимость сопровождения.

3.3 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: абонементе, читальном зале.

3.4 Библиотекарю необходимо познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив их по фамилии, имени и отчеству друг другу.

3.5 Необходимо информировать инвалида, к кому он должен обратиться в случае возникающих затруднений.

3.6 При оказании услуги в библиотеке четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание работы в печатном виде). Указать место ее проведения (показать нужный отдел), акцентировав внимание на путь от входа до места оказания услуги, при необходимости сопроводить его.

3.7 Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

3.8 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 Интернет, электронного каталога и баз данных библиотеки.