

**Инструкция**  
**по обеспечению доступа инвалидов в помещения и предоставлению услуг**  
**Ярославской областной универсальной научной библиотеки**  
**имени Н. А. Некрасова**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников Ярославской областной универсальной научной библиотеки имени Н. А. Некрасова (далее Библиотека) при предоставлении услуг инвалидам и иным категориям маломобильных граждан.
- 1.3. Инструкция разработана в соответствии с Политикой Библиотеки в области обеспечения условий доступности библиотеки для инвалидов и других маломобильных граждан, предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.
- 1.4. Настоящая инструкция разработана в целях реализации прав инвалидов, содействия их социальной и культурной адаптации, организации досуга и общения, обеспечения доступа к услугам Библиотеки, а также оказания им при этом необходимой помощи
- 1.5. Настоящая инструкция обязательна для исполнения всеми сотрудниками Библиотеки
- 1.6. Сотрудники отделов обслуживания проходят инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений и услуг Библиотеки. Допуск к работе вновь принятых сотрудников Библиотеки осуществляется после прохождения данного инструктажа.
- 1.7. Для учета работы по инструктажу сотрудников отделов обслуживания по вопросам доступности помещений и услуг Библиотеки для инвалидов ведется «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов помещений и услуг Библиотеки» (*приложение 1*)

**2. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в Библиотеке**

- 2.1. Предоставление информации о составе фонда, системе справочного аппарата библиотеки, наличии в фонде конкретного документа (в т.ч. по телефону - (4852)30-46-31).
- 2.2. Консультационная помощь в поиске и выборе источников информации.
- 2.3. Доступ к электронному каталогу с возможностью распечатки читательского требования на документ.
- 2.4. Выдача на дом литературы в отделах, работающих в режиме абонемента: отдел абонемента, отдел литературы на иностранных языках, отдел литературы по искусству (при наличии регистрации места жительства в г. Ярославле).
- 2.5. Обслуживание на дому - доставка книг (отдел абонемента)
- 2.6. Получение во временное пользование в читальных залах любых документов из фонда библиотеки.
- 2.7. Прослушивание аудиовизуальных материалов на воспроизводящей аппаратуре библиотеки.
- 2.8. Ознакомление с документами, представленными на выставках.
- 2.9. Участие в публичных мероприятиях, проводимых в помещении библиотеки.

- 2.10. Удаленное обслуживание (виртуальная справочная служба, on-line продление срока пользования книгами, рассылка информации о новых поступлениях и афиши мероприятий)

### 3. Сопровождение инвалидов при оказании им услуг

- 3.1. Сопровождение инвалида в помещении Библиотеки и оказанию ему при этом необходимой помощи осуществляют сотрудники отдела регистрации, учета и контроля (далее ОРУК).
- 3.2. Действия сотрудников ОРУК при обслуживании инвалида:
- оказывают инвалиду необходимую помощь при входе в здание / выходе из здания Библиотеки, сдаче верхней одежды в гардероб, получении и одевании верхней одежды
  - обеспечивают допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению
  - информируют инвалида в доступной для него форме о его правах, доступных библиотечных услугах и порядке их предоставления, в том числе об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий
  - уточняют, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения Библиотеки, необходимость его сопровождения по зданию.
  - рассказывают инвалиду об особенностях здания Библиотеки: количестве этажей, наличии лифта, расположении оборудованных санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.
  - информируют об отделах Библиотеки, необходимых для оказания нужной инвалиду услуги и местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги
  - сопровождают инвалида, имеющего стойкие нарушения функции зрения и/или самостоятельного передвижения до места предоставления услуги
  - при необходимости привлекают вспомогательный персонал для сопровождения к месту предоставления услуги и обратно, а также оказания иной помощи инвалиду при перемещении по зданию Библиотеки
  - в месте предоставления услуги знакомят инвалида со всеми сотрудниками, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству работника и инвалида друг другу, информируют, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений
- 3.3. Действие сотрудников отделов обслуживания Библиотеки:
- оказывают необходимую инвалиду услугу
  - после оказания услуги уточняют у инвалида есть ли у него особые пожелания и не осталось ли у него каких-либо вопросов
  - сопровождают инвалида до выхода из Библиотеки либо вызывают сотрудников ОРУК

### 4. Правила этикета при общении с инвалидами.

- 4.1. При предоставлении услуг инвалидам сотрудникам Библиотеки необходимо соблюдать следующие **правила этикета при общении с инвалидами** в зависимости от конкретной ситуации:
- *Обращение к человеку:* при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно по имени-отчеству и на «вы», разговаривайте непосредственно с инвалидом, а не с сопровождающим его лицом или сурдопереводчиком, которые присутствуют при разговоре.
  - *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.
- *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.
  - *Адекватность и вежливость:* относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте. Обращайтесь к инвалидам как к здоровым людям, а не как к детям.
  - *Обеспечение доступности услуг:* всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг инвалидам. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
  - *Обращение с инвалидной коляской:* инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте и не катите ее без разрешения хозяина. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
  - *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. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.
  - *Расположение для беседы:* когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, при необходимости сесть рядом с ним, 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.
  - *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.
  - *Не смущайтесь,* если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

## 5. Особенности общения с различными группами инвалидов.

### 5.1. 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, 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.
- 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.

- 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.

### **5.2. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:**

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

### **5.3. Особенности общения с людьми, испытывающими трудности при передвижении.**

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее инвалидам, испытывающим трудность при передвижении, и 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.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

### **5.4. Особенности общения с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:**

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.
- Информировав об услугах, которые может получить клиент, 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.
- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

### **5.5. Особенности общения с инвалидами, испытывающими затруднения в речи:**

- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. 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.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- 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.

## 6. Виды барьеров в библиотеке

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
<b>Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках</b>	Высокие пороги, ступени, отсутствие поручней. Неровное, скользкое и мягкое покрытие. Узкие дверные проемы и коридоры. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.
<b>Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры)</b>	Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.
<b>Инвалиды с поражением верхних конечностей</b>	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
<b>Слепые и слабовидящие инвалиды</b>	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени 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.
<b>Глухие и слабослышащие</b>	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтра, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
<b>Инвалиды с особенностями интеллектуального развития</b>	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации

## 7. Требования к уровню подготовки персонала

7.1. Все сотрудники Библиотеки после прохождения инструктажа по вопросам доступности должны обладать следующими знаниями:

- 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 наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;
- осведомленность о перечне предоставляемых услуг в Библиотеке, формах и порядке предоставления услуг;
  - знание порядка действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам, а также порядка взаимодействия сотрудников различных подразделений при предоставлении услуг.
  - знание правил этикета при общении с инвалидами и маломобильными гражданами с учетом особенностей их восприятия и общения;
  - информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, имеющихся в распоряжении Библиотеки, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации;
  - ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

Форма «Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов помещений и услуг Библиотеки»

Наименование организации \_\_\_\_\_

Начат « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Окончен « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата инструктажа	ФИО инструктируемого	Должность, структурное подразделение	Вид инструктажа (первичный, повторный, внеплановый)	Причина внепланового инструктажа	ФИО инструктирующего	Подпись	
						инструктируемого	инструктирующего

Завершающая страница

В журнале пронумеровано, прошито и скреплено печатью

\_\_\_\_\_ листов

(цифрой и прописью)

директор ЯОУНБ

(ФИО)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.