

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕНО

приказом краевого государственного
бюджетного учреждения культуры
«Хабаровская краевая детская
библиотека имени Н.Д. Наволочкина»

от 19.04.2019 № 18

ПОРЯДОК

обслуживания инвалидов и иных маломобильных групп населения
в ХКДБ им. Н.Д. Наволочкина

1. Порядок обслуживания инвалидов и иных маломобильных групп населения в ХКДБ им. Н.Д. Наволочкина (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Приказом Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».

2. Используемые в Порядке понятия и определения.

2.1. 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 (статья 1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»).

2.2. Объект - общественное здание, строение и сооружение Учреждения, в котором осуществляется прием и обслуживание граждан, в том числе инвалидов и иных маломобильных групп населения.

3. Алгоритм действий сотрудников ХКДБ им. Н. Д. Наволочкина при обслуживании инвалидов

3.1. С целью обеспечения комфортности обслуживание инвалидов и иных маломобильных групп населения производится на первом этаже объекта ХКДБ им. Н. Д. Наволочкина (далее - Учреждение), на абонементе дошкольного и младшего школьного возраста отдела обслуживания читателей, игровом зале.

3.2. На абонементе дошкольного и младшего школьного возраста отдела обслуживания имеются следующие материалы и технические средства для обслуживания инвалидов всех категорий:

- книжные издания для слабовидящих читателей;
- аудиокниги для незрячих посетителей на цифровых носителях;

- оборудованное персональным компьютером рабочее место;
- детский игровой уголок;
- портативная система для инвалидов по слуху «Исток 2».

3.3. Предварительную информацию о доступности для инвалидов и иных маломобильных групп населения объекта Учреждения и услугах, оказываемых Учреждением можно получить на официальном сайте Учреждения или по телефону 32- 24-15

3.4. Обслуживание инвалидов и иных маломобильных групп населения на объекте Учреждения может быть осуществлено по предварительной заявке по телефону либо обращению на официальный сайт учреждения. Заявка или обращение рассматриваются в течение 1 дня с момента обращения.

3.5. При обслуживании инвалидов и иных маломобильных групп населения на объекте учреждения:

3.5.1. Обслуживание инвалидов и иных маломобильных групп населения осуществляется вне очереди.

3.5.2. При срабатывании сигнала вызова помощи гардеробщик выходит из здания библиотеки для встречи и оказания помощи при входе в библиотеку прибывшему инвалиду. Кнопка «Вызов помощи» со шрифтом Брайля находится на внешней стороне здания библиотеки, справа от главного входа.

3.5.3. В фойе гардеробщик помогает прибывшему посетителю - инвалиду снять верхнюю одежду и уточняет у инвалида цель его прибытия, используя при необходимости портативную информационную систему для инвалидов по слуху «ИСТОК А2». Уточнив цель прибытия посетителя, гардеробщик сопровождает его на абонемент дошкольного и младшего школьного возраста отдела обслуживания читателей.

3.5.4. Сопроводив посетителя - инвалида в зону обслуживания, гардеробщик передает его ближайшему специалисту, сообщает о цели прибытия посетителя и возвращается на свое рабочее место.

3.5.5. Специалист абонемена уточняет у посетителя цель его прибытия, используя при необходимости портативную информационную систему для инвалидов по слуху «ИСТОК А2».

3.5.6. В соответствии с запросом специалист абонемена выполняет необходимые действия по обслуживанию посетителя. При входе инвалида в зону обслуживания специалист оказывает ему (если это требуется) помощь в передвижении.

3.5.7. В случае сопровождения инвалида по зрению собакой -проводником обслуживающий специалист допускает на абонемент сопровождающую собаку-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, на поводке с ошейником и намордником.

3.5.8. В случае сопровождения инвалида по слуху сурдопереводчиком, обслуживающий специалист допускает на абонемент сопровождающего сурдопереводчика.

3.5.9. В соответствии с запросом специалист выполняет необходимые действия по обслуживанию посетителя. В случае, если посетителю требуется обслуживание в другом отделе, то специалист приглашает необходимого сотрудника из нужного посетителю отдела:

Отдел обслуживания читателей – тел. 32-24-15 – ответственный Колесникова Н. Г., заведующий отделом обслуживания читателей

Отдел формирования, организации фондов и каталогов – тел. 32-24-15 – ответственный Ключко Е. Г., заведующий отделом

Отдел методико-образовательной деятельности – тел. 30-07-58 – ответственный Пугачева Г.В., заведующий отделом методико-образовательной деятельности

3.5.10. На протяжении всего времени пребывания инвалида в отделе специалист, курирующий посетителя, должен находиться поблизости и не отлучаться.

3.5.11. По окончании обслуживания специалист сопровождает посетителя до гардероба, оказывая (если это требуется) помощь в передвижении, помогает ему надеть верхнюю одежду и сопровождает его по пути выхода из учреждения.

3.5.12. В ходе обслуживания посетителя - инвалида всем сотрудникам необходимо проявлять тактичность, вежливость, терпимость и участие, использовать все необходимые возможности для удовлетворения пожеланий посетителя с ограниченными возможностями.

3.5.13. Если в ходе пребывания в Учреждении инвалиду потребуется посетить санитарно-гигиеническую комнату, сотрудники библиотеки должны оказать ему помощь. Оборудованная санитарно-гигиеническая комната для инвалидов находится на первом этаже, рядом с абонементом дошкольного и младшего школьного возраста.
