



Утверждено приказом  
директора МБУК  
«ЦСДБ г. Хабаровска»  
от 24.06.2021 г. № 25-П

ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ  
ДЛЯ ИНВАЛИДОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ  
МБУК «ЦСДБ г. ХАБАРОВСКА»

г. Хабаровск  
2021

## 1. Общие положения

Настоящее положение «О порядке обеспечения условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в МБУК «ЦСДБ г. Хабаровска», а также оказания им при этом необходимой помощи» (далее – Положение), определяет ключевые принципы и требования, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими помещений в МБУК «ЦСДБ г. Хабаровска», (далее – Учреждение) и при получении услуг на предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками Учреждения.

1.1. Положение разработано в соответствии с положениями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи», Приказа Министерства культуры РФ от 10 ноября 2015 г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов», Устава Учреждения, Правил пользования библиотеками МБУК «ЦСДБ г. Хабаровска», Положения о порядке оказания платных услуг населению города МБУК «ЦСДБ г. Хабаровска» и иными нормативными правовыми актами.

1.2. Цель деятельности: обеспечение всем гражданам – получателям услуг в Учреждении, в том числе инвалидам, равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг, предоставляемых Учреждением без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при пользовании услугами Учреждения.

1.3. Задачи деятельности Учреждения:

- разработка и реализация комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи сотрудниками Учреждения.

- закрепление и разъяснение сотрудникам Учреждения основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к Учреждению и сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения.

- формирование у сотрудников единообразного понимания необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.



- закрепление обязанностей сотрудников знать и соблюдать принципы и требования настоящего Положения, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг.

- формирование толерантного сознания сотрудников, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам.

1.4. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, принимаемые в Учреждении, включают:

- определение должностных лиц Учреждения, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

- обучение и инструктирование сотрудников по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

- создание инвалидам условий доступности объекта в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными и правовыми актами.

- создание инвалидам условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными и правовыми актами.

- отражение на официальном сайте Учреждения информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объекта Учреждения и предоставляемых услуг с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

## **2. Используемые в Положении 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).

2.2. Инвалидность - это эволюционирующее понятие. Инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими (Конвенция о правах инвалидов).

2.3. Дискриминация по признаку инвалидности - любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической,



экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области (статья 5 Федерального закона).

2.4. Объект (социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры) - жилое, общественное и производственное здание, строение и сооружение, включая то, в котором расположена организация культуры.

2.5. Маломобильные группы населения (МНГ) - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т.п.

2.6. Помощь в преодолении барьеров - в передвижении на территории учреждения, входа в зону предоставления государственной услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски

2.7. Визуальные средства информации - носители информации о предоставлении государственных услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов и т. п., предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

2.8. Адаптация - приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления государственных услуг к потребностям маломобильных групп населения.

2.9. Комфортность - совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования государственными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

2.10. Ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

2.11. Переводчик жестового языка (сурдопереводчик) - специалист, осуществляющий перевод звуковой информации на язык жестов для глухонемых и людей с дефектами слуха.

2.12. Сопровождающее лицо - сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее лицо с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

2.13. Путь движения - пешеходный путь, используемый МНГ, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по прилегающему участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри учреждения.

2.14. Система средств информации (информационные средства) для МНГ - совокупность носителей информации, обеспечивающих для МНГ своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

2.15. Процесс обслуживания - совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.



2.16. Условия обслуживания - совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

2.17. Тифлотехнические средства - средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка со шрифтом Брайля).

2.18. Тактильные средства информации - носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

### **3. Основные принципы деятельности Учреждения**

3.1. Деятельность Учреждения, направленная на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи, в Учреждении осуществляется на основе следующих основных принципов:

- уважение достоинства человека, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
- отсутствие дискриминация;
- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- равенство возможностей;
- доступность;
- равенство мужчин и женщин;
- уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

### **4. Область применения Положения**

4.1. Все сотрудники Учреждения должны руководствоваться настоящим Положением и соблюдать его принципы и требования.

4.2. Принципы и требования настоящего Положения распространяются на сотрудников Учреждения, а также на иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорах с ними, в их внутренних документах, либо прямо вытекают из Федерального закона.

### **5. Управление деятельностью Учреждения**

Эффективное управление деятельностью Учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи, достигается за счёт



продуктивного и оперативного взаимодействия директора Учреждения, заместителей директора и сотрудников Учреждения.

5.1. Совет Учреждения рассматривает и принимает необходимые изменения и дополнения. Директор Учреждения определяет ключевые направления Положения, утверждает его, организует общий контроль за его реализацией, а также оценкой результатов реализации Положения в Учреждении.

5.2. Заместители директора Учреждения отвечают за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований Положения, осуществляют контроль за его реализацией в Учреждении.

5.3. Сотрудники Учреждения осуществляют меры по реализации Положения в соответствии с должностными инструкциями.

5.4. Основные Положения Учреждения доводятся до сведения всех сотрудников Учреждения и используются при инструктаже и обучении персонала, по вопросам организации доступности объектов и услуг, а также оказания при этом помощи инвалидам.

## **6. Условия доступности объектов Учреждения в соответствии с установленными требованиями**

6.1. Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них.

6.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, при необходимости, с помощью сотрудников Учреждения.

6.3. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта.

6.4. Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

6.5. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учётом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно - точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

6.6. Обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение, выданного по установленной форме и порядку Условия доступности услуг Учреждения в соответствии с установленными требованиями.

6.7. Оказание сотрудниками Учреждения инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий.



6.8. Оказание сотрудниками Учреждения, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

## **7. Дополнительные условия доступности услуг в Учреждении**

7.1. Оборудование на прилегающих к Учреждению территории места для парковки автотранспортных средств инвалидов.

7.2. Сопровождение получателя социальной услуги при передвижении по территории Учреждения, а также при пользовании услугами, предоставляемыми Учреждением.

7.3. Правила общения с инвалидами, их сопровождения на территории Учреждения и порядок действий сотрудников Учреждения при оказании помощи инвалидам, закреплены в приложении № 1 к настоящему Положению.

## **8. Ответственность Сотрудников за несоблюдение требований**

8.1. Директор Учреждения, его заместители, и сотрудники Учреждения независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований Положения, а также за действия (бездействие) подчинённых им лиц, нарушающие эти принципы и требования.

8.2. К мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам Учреждения относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **9. Внесение изменений в Положение**

При выявлении недостаточно эффективных мер по реализации Положения, либо при изменении требований законодательства Российской Федерации, директор Учреждения обеспечивает разработку и реализацию комплекса мер по актуализации настоящего Положения.

## ИНСТРУКЦИЯ

по правилам общения с инвалидами, их сопровождения на территории  
Учреждения и порядку действий сотрудников Учреждения  
при оказании помощи инвалидам,

### **1. Общие правила общения с инвалидами и маломобильными гражданами**

1.1. Обращение к человеку: обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

1.2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже тем, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом.

1.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и 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.

1.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

1.5. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, и тогда оказание услуги и общение будут эффективными. Обращайтесь к взрослым инвалидам как к взрослым здоровым людям, а не как к детям. Обращаться к ним по имени и на «ты» возможно, если вы хорошо знакомы и ваш собеседник позволяет вам такое обращение.

1.6. 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

1.7. Обращение с кресло-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Опирайтесь или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, это может раздражать.

1.8. 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.

1.9. 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.

1.10. 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.

### **2. Правила сопровождения инвалидов и маломобильных граждан в библиотеках МБУК «ЦСДБ г. Хабаровска».**

2.1. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).



2.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения учреждения, необходимость сопровождения (многие инвалиды, ведут независимый образ жизни и предпочитают самостоятельно передвигаться в помещении).

2.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам в учреждении необходимо:

- при оказании услуги в учреждении чётко разъяснить правила и график оказания услуги;

- указать место её оказания (нужный кабинет и место расположения в здании), при необходимости сопроводить до места оказания услуг, акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до кабинета, оказывая помощь в преодолении барьеров;

- рассказать в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги;

- 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 июня 2015 г. № 286н (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 21 июля 2015 г., регистрационный № 28115);

- обеспечить доступ инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузлы, коридоры, залы обслуживания и служебные помещения.

2.4. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам учреждения необходимо рассказать инвалиду об особенностях здания учреждения:

- количестве этажей, наличии лифтов, поручней, пандусов, мнемосхем, тактильных дорожек, поручней и тактильных метках на них, лифта, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям;

- расположении санитарных комнат, столовой или буфета (если они имеются), мест для отдыха (комнаты для релаксации, зала, фойе, живого или зелёного уголка и т.д.), возможных препятствиях на пути и т.д.;

- особое внимание обратить на знаки, предупреждающие об опасности: звуковые сигналы тревоги, световые табло, обучить экстренной эвакуации, наиболее быстрым и безопасным способам выхода из здания;

- при необходимости обратить внимание на механизмы открывания-закрывания дверей, санитарных приборов, обучить механизму их открывания-закрывания, показать кнопки экстренного вызова персонала (если они имеется).

2.5. Познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу;

2.6. Обеспечить инвалидам 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;

2.7. При оказании услуг в индивидуальной работе следует учитывать психоэмоциональные особенности клиента, 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 для инвалида темой разговора, необходимостью посещения санитарной комнаты, целесообразно предложить сделать перерыв, предложить ненадолго выйти, если имеется в том необходимость.

2.8. При оказании мероприятий, имеющих длительную временную протяжённость, а также при проведении экскурсий, следует учитывать бытовые затруднения инвалидов. Например, инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (инвалиды-колясочники) могут отказываться от участия в мероприятиях в связи с необходимостью частого посещения санитарной комнаты и боязнью оказаться вдали от неё. В таком случае следует обеспечить возможность необходимых остановок, при проведении мероприятий в учреждении разъяснить, что при необходимости он может выйти из кабинета, в котором



проводится мероприятие и вернуться снова, отсутствуя столько времени, сколько ему будет необходимо.

### **3. Действия сотрудников МБУК «ЦСДБ г. Хабаровска» при оказании помощи инвалидам различных категорий.**

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

Ответственный за работу с инвалидами работник библиотеки:

- видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях);
- выходит на улицу, открывает входные двери;
- оказывает помощь при входе в здание;
- помогает раздеться в гардеробе;
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения;
- объясняет место расположения оказания услуги, при необходимости сопровождает до места;
- сообщает библиотекарю о посещении посетителя с ограничением передвижения;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из библиотеки.

Библиотекарь:

- узнает о цели посещения;
- 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 библиотеке, сопровождает до места, по окончании мероприятия сопровождает посетителя до гардероба;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

3.1.1. Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении:

- инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Нельзя облокачиваться 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 спросите, 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 (без верхних конечностей, либо не действует руками, нуждается в помощи персонала в самообслуживании и действиях, выполняемых руками).

Ответственный за работу с инвалидами работник библиотеки:

- встречает инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает и закрывает входные двери;
- помогает раздеться в гардеробе;
- сопровождает до места оказания услуги, проведения мероприятия;
- сообщает библиотекарю о посещении инвалида, ограниченного в самообслуживании;
- оказывает помощь при одевании;



- оказывает помощь при выходе из здания.

Библиотекарь:

- выясняет причину, цель посещения;
- 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;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

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

Ответственный за работу с инвалидами работник библиотеки:

- встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание);
- открывает входные двери;
- помогает войти в здание;
- помогает раздеться в гардеробе;
- берет человека под локоть и сопровождает до библиотекаря;
- уточняет, в какой помощи нуждается человек;
- сообщает библиотекарю о посещении инвалида с нарушением зрения;
- оказывает помощь при одевании;
- оказывает помощь при выходе из библиотеки.

Библиотекарь:

- узнает о цели посещения;
- 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 библиотекарь сопровождает инвалида, придерживая его под локоть;
- по окончании сопровождает до гардероба;
- при необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

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, низких притолах, приступках и т.п.;
- при чтении незрячему человеку, необходимо предупредить его об этом.
- при записи в библиотеку, инвалиду необходимо четко прочитать правила записи и пользования библиотекой. 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, нужно 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 библиотеке, сурдопереводчик сопровождает инвалида по территории учреждения, знакомит с письменной информацией об услугах, проводимых в учреждении мероприятиях, оказывает услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика сотрудник, отвечающий за сопровождение инвалида:

- выясняет цель, причину посещения;
- знакомит с письменной информацией о порядке оказания услуг, осуществляет помощь;
- сопровождает в передвижении по кабинетам;
- оказывают помощь при ориентации в помещениях библиотеки;
- 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 загромождайте 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 сопровождающим их лицам 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, умственными, психические нарушениями.

Сотрудник, отвечающий за сопровождение инвалида:

- 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 библиотеки (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, умственными нарушениями:

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по сути дела.

Информируя об услугах, которые можно, 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.