

Утверждаю  
Директор МУ Сивинский ЦКД  
Е.Л. Новоселова  
Приказ от 21.12.2021г. № 167-а



**Инструкция**  
**по обслуживанию людей с ограниченными возможностями здоровья**  
**в МУ Сивинский ЦКД и структурных подразделениях**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая инструкция разработана на основании Федерального закона от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 01.12.2014г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», ст. 8 Федерального закона от 29.12.1994 N 78-ФЗ «О библиотечном деле», Приказа Минкультуры России от 10.11.2015 N 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. Инструкция определяет правила поведения сотрудников структурных подразделений МУ Сивинский ЦКД при предоставлении услуг людям с ограниченными возможностями здоровья (инвалидам и иным категориям маломобильных граждан).

1.3. Инструкция разработана в целях обеспечения условий доступности для инвалидов, включая возможность обеспечения доступа инвалидов различных категорий и маломобильных граждан к зданиям и услугам в сфере культуры, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами с учетом их особых потребностей.

1.4. Все сотрудники организации, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг, в том числе по решению этих вопросов.

В учреждении (организации) могут проводиться следующие виды инструктажа по вопросам доступности.:

**Первичный инструктаж**, который может проводиться:

- индивидуально – как вводный инструктаж при приеме на работу нового сотрудника (теоретически и практически – в виде тренинга на рабочем месте), так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника;

- коллективно (в малых группах или для всего коллектива) - с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; об ответственных лицах; о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с маломобильными гражданами.

**Повторный инструктаж** (в том числе периодический):

- индивидуально (в случае выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из сотрудников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи маломобильному гражданину;

- коллективно (в малых группах и для всего коллектива) – в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, для анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий

(для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах.

Повторный периодический инструктаж проводится не реже 1 раза в полугодие.

Может быть проведен внеплановый инструктаж – для изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений и т.п.

1.5. Термины, используемые в определении людей с ограниченными возможностями здоровья:

**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.

**Маломобильные граждане (ММГ)** – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.6. Требования к уровню подготовки персонала:

- Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

- Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.

- Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами и иными ММГ наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности, информационное обеспечение, организационные мероприятия.

- Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.

- Перечень предоставляемых инвалидам услуг в учреждении; формы и порядок предоставления услуг (в учреждении на дому, дистанционно).

- Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.

- Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг.

- Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу и прочим, расположенным на объекте.

- Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

- Правила и порядок эвакуации граждан на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

- Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате.

- Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта (объектов) и помещений организации, предоставляемых услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан на объекте.
- Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг.
- Порядок взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалиду.
- Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.
- Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами учреждения.

## **2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА**

2.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом 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.

2.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно также его уважайте, и тогда оказание услуги и общение будут эффективными.

2.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые рядом с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

2.4. 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.

2.5. Обеспечение доступности услуг: всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием граждан. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.6. Обращение с креслом-коляской: инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь 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.

2.7. 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.

2.8. 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.

2.9. 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 ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТА КУЛЬТУРЫ И ПРИ ОКАЗАНИИ ИМ УСЛУГ**

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

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения, необходимость сопровождения.

3.3. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам сотруднику при приёме инвалида необходимо:

а) при срабатывании кнопки вызова либо выявлении посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях, с тростью), выйти на улицу, открыть входные двери.

б) при отсутствии кнопки вызова обеспечить на входе наличие номера телефона, по которому посетитель сможет вызвать сотрудника.

в) действовать в соответствии с запросами инвалида, обеспечив предоставление услуг в специально оборудованном месте либо сопроводив до места получения услуги.

г) рассказать инвалиду об особенностях здания:

- количестве этажей; наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

- необходимых для оказания услуги помещений, о местах их расположения в здании, в каком кабинете и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

д) познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу, информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

е) при оказании услуги чётко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание работы, записать на лист время и место оказания услуги и т.д.); указать место её проведения (показать нужный кабинет), акцентировав внимание на путь по зданию от входа до кабинета, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

ж) обеспечить беспрепятственный допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение.

з) предусмотреть возможность обслуживания на дому, о чем проинформировать через объявления в соц. сетях или иным способом.

3.4. 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, порогах, дверях, низких притоках, 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. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

- 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.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

- Оказывая помощь незрячему человеку, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

### 3.5. 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.

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахнуть рукой.

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. 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 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, для этого необходимо иметь под рукой ручку и блокнот.

- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- 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 соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

- 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.

### 3.6. Виды барьеров при оказании услуг отдельным категориям людей с ограниченными возможностями здоровья:

#### 3.6.1. Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках:

- Высокие пороги, ступени.
- Отсутствие поручней, нарушение их высоты.
- Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие.
- Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов.
- Узкие дверные проемы и коридоры.
- Неадаптированные санитарные комнаты.
- Отсутствие места для разворота в помещениях.
- Высокое расположение информации на стойках и стендах.

#### 3.6.2. Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры):

- Высокие пороги, ступени.
- Неровное и скользкое покрытие.

- Неправильно установленные пандусы.
- Отсутствие поручней.
- Отсутствие мест отдыха на пути движения.

#### 3.6.3. Инвалиды с поражением верхних конечностей:

- Трудности в открывании дверей.
- Трудности в пользовании выключателями, кранами и др.
- Невозможность, сложность в написании текстов.
- Иные ограничения действий руками.

#### 3.6.4. Слепые и слабовидящие инвалиды:

- Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и пр.).
- Ступени, особенно разной геометрии, 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.

#### 3.6.5. Глухие и слабослышащие:

- 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.

#### 3.6.6. Инвалиды с особенностями интеллектуального развития:

- Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке.
- Отсутствие ограждений опасных мест.
- Трудности ориентации при неоднозначности информации.
- Неорганизованность сопровождения на объекте

## 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ

### 4.1. Функциональные обязанности сотрудников МУ Сивинский ЦКД:

- Проходить инструктаж по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг.
- Обеспечить наличие доступной информации для обслуживаемых граждан (инвалидов) о порядке организации доступности объекта и предоставляемых услуг, а также порядка оказания (получения) помощи на объекте.
- Оказывать услуги инвалидам в различных формах (в случае необходимости и возможности), в том числе с доставкой услуги на дом, к месту пребывания инвалида, в дистанционном формате.
- Оказывать необходимую помощь инвалидам при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, подразделения (кабинета), в том числе в одевании/раздевании.
  - Осуществлять при оказании услуги, при необходимости, допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, сопровождающих лиц и помощников, собаки-поводыря при наличии у нее документов.
- Оказывать (при необходимости) помощь инвалидам при пользовании имеющимся оборудованием и вспомогательными устройствами.
- Обеспечивать комплектование библиотечного фонда в форматах, учитывающих требования доступности для инвалидов.
  - Привлекать вспомогательный персонал для сопровождения к месту предоставления услуги и обратно, а также оказания иной помощи инвалиду при перемещении по объекту.

### 4.2. Сотрудники несут ответственность за:



