УТВЕРЖДАЮ:

[иректор

3.А.Канева "27" декабря 2018г.

Инструкция

о порядке оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении помещений

Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ижемская межпоселенческая библиотечная система»

1. Общие положения

- 1. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», сводом правил СП 59.13330.2016 «СНИП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденных приказом Министерства регионального развития РФ от 27.12.2011 № 605, Методическими рекомендациями «О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры» Общероссийской общественной организацией «Всероссийское общество инвалидов».
- 2.Инструкция предназначена для работников МБУК «Ижемская МБС», ответственных за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам при осуществлении их личного приема в организации (далее _ответственные специалисты).
- 3. В настоящей Инструкции используются понятия, принятые в Федеральном законе от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Кроме того, в Инструкции используются следующие понятия: <u>ситуационная помощь</u> это помощь, оказываемая ответственным специалистом инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами; <u>маломобильные граждане</u> - это лица пенсионного возраста;

граждане с малолетними детьми, в том числе использующие детские коляски; другие лица с ограниченными способностями или возможностями

самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка использовать для своего передвижения необходимые средства, приспособления и (или) собак проводников.

2. Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

- 4. Приказом №125-ОД от 27 декабря 2018г. назначаются работники, ответственные за оказание ситуационной помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам.
- 5. При нахождении инвалида или маломобильного гражданина в помещениях учреждения, ему оказывается ситуационная помощь:
 - 1) при входе и выходе из здания;
 - 2) при перемещении внутри здания, при подъеме и спуске с лестницы;
 - 3) в гардеробе помочь раздеться и одеться.
- 4) уточняет, в какой помощи нуждается инвалид или маломобильный гражданин, цель посещения библиотеки;
- 4) в зависимости от цели визита сообщает ответственному за оказание ситуационной помощи специалисту из числа административно управленческого персонала, о посещении учреждения инвалидом или маломобильного гражданина с ограничением передвижения.
- 5) До прибытия ответственного специалиста, работник учреждения направляет инвалида или маломобильного гражданина к месту ожидания в холле и обеспечивает его сопровождение до места ожидания следующими методами:
- а) инвалиду с нарушением слуха ладонью указывается на стул в зоне ожидания (приглашающий жест) и предлагается на него сесть;
- б) инвалиду с нарушением зрения сначала дается возможность сориентироваться в пространстве. Необходимо прикоснуться к его плечу или руке, предложить пройти к месту ожидания, сопровождая движение или поддержкой инвалида за локоть/руку, или направлять его словами (немного левее, правее);
- 8. Действия ответственного специалиста при оказании ситуационной помощи инвалиду или маломобильному гражданину:
- 1) при встрече с инвалидом или маломобильным гражданином ответственный специалист должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и выяснить, по какому вопросу обратился гражданин. В зависимости от физических особенностей человека, личный прием осуществляется в холле первого этажа (при сложностях с передвижением), или в кабинете ответственного специалиста;
- 2) в случае препровождения инвалида или маломобильного гражданина в кабинет, ответственный специалист должен соблюдать следующие нормы:

- а) инвалиду с нарушением слуха предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В кабинете указать рукой место, куда инвалид может присесть;
- б) инвалиду с нарушением зрения необходимо предложить помощь по сопровождению в кабинет. Предложить незрячему самому выбрать. с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. При спуске или подъеме по ступенькам вести незрячего перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя инвалида так, чтобы он шел следом за специалистом. В кабинете, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку стула;
- в) инвалид, испытывающий трудности при передвижении, сопровождается только в кабинеты, расположенные на первом этаже учреждения. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;
- г) инвалиду с нарушениями интеллекта предлагается следовать за собой, перед ним открывается дверь, и предлагается занять место посетителя;
 - 3) Организация личного приема инвалида с нарушением слуха:
- а) для привлечения внимания необходимо назвать инвалида по имени и отчеству, а, в случае отсутствия реакции, слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки,
- б) в случае сложностей с устным общением предлагается вести диалог в письменном виде;
- в) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, ответственный специалист комментирует документы. которые нужны для решения вопроса, связанного с личным обращением инвалида. В случае предоставления неполного комплекта документов, ответственный специалист в письменном виде сообщает инвалиду перечень недостающих документов;
- г) соблюдаются общие этические нормы общения с инвалидами с нарушением слуха не указывается на грамматические ошибки. не делаются замечания по устной речи, так как многие инвалиды с нарушением слуха неграмотны;
 - 4) Организация личного приема инвалида с нарушением зрения:
- а) при общении необходимо учитывать постоянную необходимость инвалида в ориентации в пространстве. Если ответственный специалист перемещается по кабинету или покидает его свои действия сопровождает голосом. Если в ходе личного приема возникла необходимость приглашения других специалистов, нужно представить их и дать им возможность выразить голосом свое присутствие:
- б) при возникновении необходимости ознакомления с документами, предоставляемыми инвалидом, не нарушается порядок их расположения. Необходимо комментировать свои действия и называть документы, которые нужны для решения вопроса- связанного с личным обращением инвалида. В

случае предоставления неполного комплекта документов необходимо сообщить в письменном виде информацию о недостающих документах, а также, по просьбе инвалида, записать информацию на его диктофон;

- в) в случае необходимости подписи инвалида на документе ответственный специалист полностью читает его, убеждается в понятии инвалидом изложенной информации, а также предлагает помощь в подписании документа располагает документ под активную руку, направляет указательный палец этой руки в место, где должна начаться подпись. Инвалид может использовать факсимильное воспроизведение подписи;
- г) необходимо соблюдать общие этические нормы общения с инвалидом с нарушением зрения избегать излишней жестикуляции, в случае необходимости чтения документа предупредить инвалида о начале действия, обеспечить отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключить или максимально снизить громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);
- 4) Организация личного приема инвалида с интеллектуальными нарушениями:

при общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами;

По завершению личного приема ответственный специалист сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из здания.