

**Положение
по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий
в МБУК «Судакская централизованная библиотечная система» городского округа
Судак**

Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок организации и алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам в МБУК «Судакская централизованная библиотечная система» городского округа (далее Библиотека), обеспечение условий для беспрепятственного доступа в помещения библиотек, получения государственных и муниципальных услуг, ответственность и полномочия библиотек и сотрудников при обеспечении условий доступности объекта и оказываемых услуг.

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на посетителей и работников библиотек.

1.3. Библиотеки организуют получение государственных и муниципальных услуг инвалидам всех категорий в соответствии с Законом Республики Крым № 34 от 17 декабря 2014 года N34-ЗРК/2014 и федеральным законодательством в сфере социальной защиты граждан; Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Уставом МБУК «Судакская централизованная библиотечная система» и настоящим Положением.

2. Категории инвалидности.

Основные категории инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи

Нозология	Необходимая ситуационная помощь	Ситуационная помощь
Инвалид передвигается в кресле-коляске	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома	Снаружи помещения сотрудник оказывает помощь: - при входе в здание; Внутри учреждения сотрудник оказывает помощь: - при передвижении внутри учреждения в случае необходимости; По окончании оказания услуги сотрудник провожает инвалида и оказывает помощь при выходе из здания
Инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций)	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома	Инвалидам и сопровождающим их лицам ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях внутри учреждения: - сопровождение и помощь в

		<p>ориентации (вход/выход);</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознакомление с расположенной в учреждении информацией; - помощь в заполнении документов (уточнить информацию)
Инвалид глухонемой или глухой	При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика	Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания
Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома	<p>Инвалидам ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях снаружи и внутри учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - помощь при входе в здание; - сопровождение к месту назначения и помощь в ориентации (вход/выход); - ознакомление с расположенной в учреждении информацией; - помощь в заполнении документов;
Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками)	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома. Необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.	<p>Инвалидам ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях снаружи и внутри учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - помощь при входе в здание; - при передвижении внутри учреждения в случае необходимости; - при оформлении и заполнении документов; - при питье (при необходимости); <p>По окончании оказания услуги сотрудник провожает инвалида и оказывает помощь при выходе из здания</p>

3. Обеспечение условий для беспрепятственного доступа

- здание оборудовано элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы и др.) частично соответствующие требованиям доступности среды для маломобильных граждан актуализированной редакции СНИП 35.01.2001 СП 59.13330.2012, СП 42.13330, ГОСТ Р 51261, ГОСТ Р 52875, возникающие барьеры к получению услуги компенсируются оказанием ситуационной помощи сотрудниками на объекте;
- требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа в здание и помещения по категориям приведены в таблице 4.

4. Требования к обеспечению условий для беспрепятственного доступа

инвалида в помещения библиотек

Нозология	Необходимые технические средства реабилитации и приспособления	Необходимая наружная информация о доступности
Инвалид передвигается в кресле-коляске	<ul style="list-style-type: none"> - наличие кнопки вызова; - наличие входного пандуса; - широкого дверного проема при входе в здание; - широких дверных проемов при входе в кабинеты; - соответствие высоты порогов установленным нормам (не более 0,025м); - наличие петель одностороннего действия с фиксаторами в положениях «открыто» и «закрыто», обеспечивающих 5 секундную задержку автоматического закрывания двери; - оснащение санитарно-гигиенических помещений оборудованием для инвалидов 	Наличие в помещениях надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников
Инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций)	-	Наличие в помещениях надписей в легко читаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов
Инвалид глухонемой или глухой	-	Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания. Нуждается в услугах сурдопереводчика.
Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации	<ul style="list-style-type: none"> - наличие тактильно-цветовой разметки на путях движения к зданию и внутри здания. <p>Нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома</p>	Наличие тактильно-цветовой разметки на путях движения к зданию и внутри здания. Дублирование основной информации тактильными знаками и рельефным шрифтом.
Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками)	- наличие кнопки вызова	Наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри здания.

5. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий

5.1. В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, в библиотеках обеспечено:

5.2. Наличие наружной информации о доступности учреждения

Наличие в библиотеках фасадных вывесок с наименованием организации и графиком работы на входной группе, информационными стендами

5.3. Действия персонала при оказании ситуационной помощи инвалидам, передвигающимся на кресле-коляске и с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

Ситуационная помощь инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске:

- Сотрудник библиотеки выходит на улицу
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- при необходимости оказывает помощь при входе в здание;
- в случае необходимости оказывает помощь при передвижении внутри здания, сопровождает по отделам библиотеки;
- в случае необходимости оказывает помощь при выходе из учреждения.

Ситуационная помощь инвалиду, ограниченному в общении и контроле за своим поведением:

Сотрудники библиотек:

При посещении библиотеки инвалиду, ограниченному в общении и контроле за своим поведением, ситуационная помощь оказывается сопровождающими их лицами либо сотрудником учреждения при возникающих затруднениях:

- при поступлении сигнала сотрудник библиотеки выходит на улицу
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- при необходимости оказывает помощь при входе в здание;
- обеспечивает сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- знакомит с расположенной в учреждении информацией;
- оказывает помощь в заполнении документов и выполнении запросов

Ситуационная помощь глухонемому или глухому инвалиду:

Сотрудники библиотек:

- при поступлении сигнала сотрудник библиотеки выходит на улицу
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- при необходимости оказывают помощь при входе в здание;
- во время пребывания инвалида в учреждении, специалист библиотеки, в компетенции которого находится решение вопроса посетителя, сопровождает инвалида по территории учреждения, знакомит с письменной информацией.

Ситуационная помощь слепому или слабовидящему инвалиду, ограниченному в ориентации:

Сотрудники библиотек:

- при поступлении сигнала сотрудник библиотеки выходит на улицу
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- при необходимости оказывает помощь при входе в здание;
- при необходимости знакомит со всеми надписями в организации;
- сопровождает в учреждение;
- оказывает помощь при ориентации в учреждении.

- при необходимости сотрудник учреждения сопровождает инвалида в передвижении по отделам библиотеки , придерживая его под локоть (при необходимости).

Ситуационная помощь инвалиду, ограниченному в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).

Инвалидам с ограничениями в самообслуживании необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

Сотрудники библиотек:

- при поступлении сигнала сотрудник библиотеки выходит на улицу
- уточняет, в какой помощи нуждается посетитель;
- при необходимости оказывает помощь при входе в здание;
- сопровождает посетителя (по просьбе посетителя) по библиотеке

Ситуационная помощь всем категориям инвалидов при возникновении экстренной ситуации.

В случае возникновения экстренной ситуации на объекте, координацию по проведению эвакуации инвалидов и лиц, относящихся к маломобильным группам населения, обеспечивают ответственные за организацию работы по обеспечению доступности услуг для инвалидов.

6. Ответственность и полномочия

6.1. Для обеспечения инвалидам доступа к объекту наравне с другими гражданами, сотрудники библиотек оказывают ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом нозологии инвалидности и той ситуации, в которой находится инвалид.

6.2. При оказании ситуационной помощи сотрудники библиотек обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных инвалидов и сведений о содержании оказываемых им услуг.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение может изменяться и дополняться в связи с совершенствованием форм, методов и условий работы библиотек.

7.2. Все изменения и дополнения в положение вносятся по приказу и утверждаются директором МБУК «Судакская централизованная библиотечная система»

Приложение

Правила поведения при общении с инвалидами

1. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

2. Когда Вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку (правую или левую), что вполне допустимо.

3. Общение с людьми, испытывающими трудности при передвижении

Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. 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 Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
 - Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
 - Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
 - Если возможно, 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.
 - Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
 - Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.
4. Общение с людьми, испытывающими затруднения в речи
- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в Ваших интересах.
 - 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. Если Вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
 - Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.
 - Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.
 - 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.
 - Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
 - Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.
 - 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.

Рекомендации по использованию слов и понятий при общении с инвалидами

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, больной, искалеченный, покалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску Человек на коляске Человек с парализованными ногами «Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	Прикованный к инвалидной коляске Паралитик Парализованный
Врожденная инвалидность Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье) несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП Болеет ДЦП «Дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате... Человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита Жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии Человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой /отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью Имбецил, дебил
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды
Человек с синдромом Дауна Ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна «Даун», «монголоид» «Даунята» (о детях с синдромом Дауна)
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный Страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития Человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший Люди с психиатрическими проблемами, Душевнобольные люди, Люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень Человек с нарушением слуха Человек (ребенок) с остатками слуха Глухонемой