

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора МБУК «ЦГБ»
№ 68/1 от «19» апреля 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
по обслуживанию инвалидов и других
маломобильных граждан при посещении
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Центральная городская библиотека г. Мурманска»

1. Назначение и область применения

1.1. Положение по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная городская библиотека г. Мурманска» (далее – Положение) является основным документом, устанавливающим основные принципы и формы обслуживания инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная городская библиотека г. Мурманска» (далее МБУК «ЦГБ»).

1.2. Требования настоящего Положения обязательны к применению всеми сотрудниками МБУК «ЦГБ».

2. Нормативное обеспечение

2.1. Права инвалидов и других маломобильных граждан на библиотечное обслуживание, безбарьерный и беспрепятственный доступ к зданиям библиотек установлены:

2.1.1. Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

2.1.2. Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (ред. от 03.07.2016).

2.1.3. Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.12.2015 № 1297 «О государственной программе Российской Федерации «Доступная среда на 2011-2020 годы».

2.1.4. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения».

2.1.5. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10.10.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов».

2.1.6. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».

2.1.7. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации».

2.1.8. Уставом МБУК «ЦГБ».

2.1.9. Правилами пользования МБУК «ЦГБ».

2.1.10. Положением о платных услугах, оказываемых МБУК «ЦГБ».

3. Определения и сокращения

3.1. В настоящем Положении используются следующие определения и сокращения:

— **инвалид** – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты;

— **доступная среда** – это среда жизнедеятельности людей, дооборудования с учетом потребностей, возникающих у инвалидов, и позволяющая им вести независимый образ жизни;

— **беспрепятственный доступ инвалидов к объектам** – это такой доступ к любым объектам социальной инфраструктуры, когда инвалид в состоянии самостоятельно или с минимальной посторонней помощью осуществить перемещение до необходимого объекта, вход внутрь и свободное передвижение внутри него;

— **доступ к информации** – возможность получения информации и ее использования;

— **удаленный доступ** – обеспечение возможностей доступа удаленных пользователей к соответствующим информационным ресурсам и услугам библиотеки;

— **удаленный пользователь** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей;

— **внестационарное обслуживание пользователей** – обслуживание пользователей за пределами библиотеки с использованием передвижных библиотек и других форм работы, обеспечивающих приближение книги к месту работы, учебы или жительства населения;

— **ОВЗ** – ограниченные возможности здоровья. К данной категории относятся лица, которые имеют дефекты в развитии как в физическом, так и в психологическом, сенсорном плане.

4. Общие положения

4.1. Библиотека как одно из социально значимых учреждений в своей деятельности стремится сделать свои услуги максимально доступными для всех категорий пользователей, в том числе и для инвалидов и других маломобильных граждан, с учетом имеющихся финансовых возможностей и других ресурсов.

4.2. Так как люди с ОВЗ как целевая группа пользователей публичных библиотек неоднородна, работа с ними проводится дифференцированно на основании характера ограниченных возможностей (Дефекты зрения, слуха, ограниченная подвижность) и возраста (дети, подростки, молодежь, взрослые, пожилые люди).

4.3. Главный принцип библиотечного обслуживания инвалидов в –предоставление им равного доступа к информации и к сервисным услугам.

4.4. Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан в библиотеке осуществляется в следующих режимах: - библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание в стенах библиотеки: - внестационарное обслуживание (обслуживание на дому): - библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание в удаленном режиме, в том числе посредством Интернет.

4.5. Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан осуществляется работниками отделов обслуживания, прошедшими соответствующий инструктаж в соответствии с Инструкцией по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении МБУК «ЦГБ».

4.6. Предоставление библиотечных услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам осуществляется в соответствии с Правилами пользования МБУК «ЦГБ».

4.7. Платные услуги оказываются инвалидам и другим маломобильным гражданам согласно Положению, о платных услугах, оказываемых МБУК «ЦГБ».

4.8. Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан с нарушениями умственного развития осуществляется только в присутствии сопровождающего лица.

4.9. Сопровождающие инвалидов и других маломобильных граждан лица (опекуны, сурдопереводчики и т.п.) допускаются в здание библиотеки согласно общим правилам обеспечения режима безопасности в учреждении, а также Правилам пользования МБУК «ЦГБ».

4.10. Сотрудники библиотеки при необходимости оказывают помощь инвалидам и другим маломобильным гражданам в передвижении по библиотеке в пределах обозначенной зоны обслуживания и в получении библиотечных услуг.

4.11. Индивидуальное обслуживание гигиенического характера инвалидов и других маломобильных граждан в библиотеке осуществляется ими самостоятельно или сопровождающими их лицами. Сотрудники библиотеки данных услуг не оказывают.

5. Принципы социальной справедливости и установленные законодательством права при оказании библиотечных услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам

5.1 Библиотечные услуги инвалидам (в том числе детям-инвалидам) и другим маломобильным гражданам должны предоставляться при соблюдении следующих принципов социальной справедливости:

- а) соблюдения прав гражданина и человека;
- б) ориентации библиотечного обслуживания на индивидуальные потребности инвалидов и других маломобильных граждан;
- в) обеспечения равных возможностей в получении услуг и их доступности для инвалидов и других маломобильных граждан;

5.2 При получении услуги инвалиды и другие маломобильные граждане имеют установленное законодательством Российской Федерации право на:

- а) получение достоверной и своевременной информации о своих правах, обязанностях, видах и формах обслуживания. Информация об услуге предоставляется работниками непосредственно инвалидам и другим маломобильным гражданам, а в

отношении детей-инвалидов, не достигших 14 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, их законным представителям;

б) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работникам учреждения МБУК «ЦГБ» в процессе обслуживания при оказании услуг. Такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению. Работники, виновные в разглашении этой тайны, должны нести ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения;

г) право внеочередного обслуживания в учреждении МБУК «ЦГБ» стационарного обслуживания, а также обслуживание на дому.

5.2 При предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам учреждение МБУК «ЦГБ» должно осуществлять их защиту от всех форм дискриминации, физического или психологического насилия, оскорбления, грубого обращения.

6. Описание процесса

6.1. Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан осуществляется согласно инструкции о порядке действий персонала МБУК «ЦГБ».

6.2. Обслуживание инвалидов маломобильных граждан с нарушениями зрения осуществляется с помощью ресурсов библиотеки в момент их обращения за предоставлением информации. В случае, если требуется предоставление литературы в специальных форматах, то обслуживание осуществляется в стенах библиотеки после доставки соответствующей литературы из Мурманской государственной областной специальной библиотеки для слепых и слабовидящих.

6.3. Инвалиды и другие маломобильные граждане не имеющие возможности посещать библиотеку самостоятельно в силу своих физических недостатков и не имеющие опекунов при предоставлении соответствующих документов, библиотеками обслуживаются на дому. Заказ литературы осуществляется в любой доступной форме (по телефону или электронной почте).

6.4. Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан на дому осуществляется также посредством сети Интернет, через оформление заявки.

7. Права

7.1. Инвалиды и другие маломобильные граждане имеют право на помощь сотрудников библиотеки в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими пользователями.

7.2. Инвалиды и другие маломобильные граждане с нарушениями зрения имеют право на допуск в учреждение с собакой-проводником при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляют функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию.

7.3. Библиотека имеет право самостоятельно определять границы зоны обслуживания инвалидов и других маломобильных граждан, исходя из имеющегося соответствующего оборудования и ресурсов.

7.4. Библиотека имеет право переадресовать запрос инвалида и другого маломобильного гражданина с нарушениями зрения в специализированное учреждение – Мурманскую государственную областную специальную библиотеку для слепых и слабовидящих.

8. Обязанности

8.1. Инвалиды и другие маломобильные граждане наряду с другими категориями пользователей библиотеки имеют ряд обязанностей, обозначенных в Правилах пользования МБУК «ЦГБ», соблюдать которые должен каждый пользователь.

8.2. Библиотека имеет свои обязанности по обслуживанию любых категорий пользователей, обозначенные в Правилах пользования МБУК «ЦГБ».

8.3. Библиотека обязана оказать инвалидам и другим маломобильным гражданам услугу по библиотечному обслуживанию населения, исходя из имеющихся возможностей и ресурсов.

8.4. Заведующие ИИЦ МБУК «ЦГБ» обязаны проводить обучение и инструктаж персонала по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан в соответствии с Инструкцией о порядке действий персонала МБУК «ЦГБ».