

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № 44/ог

от «17» 08 2020 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**об обслуживании инвалидов,  
лиц с ограниченными возможностями здоровья  
и других маломобильных групп населения  
в государственном бюджетном учреждении Ивановской области  
«Ивановская областная библиотека для детей и юношества»  
(ИОБДЮ)**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об обслуживании инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и других маломобильных групп населения (МГН) в ИОБДЮ (далее – Положение) подготовлено во исполнение Федерального закона от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (закон № 181-ФЗ), в соответствии с:

- Федеральным законом 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»;

- Федеральным законом от 29.12.1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (закон № 78-ФЗ);

- «Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов», утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015г. № 2761;

- «Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ», утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015г. № 2800;

- «Модельным стандартом деятельности общедоступной библиотеки», утвержденным Министром культуры Российской Федерации (2014);

- Государственной программой Российской Федерации «Доступная среда», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 29.03.2019г. № 363;

- другими законодательными актами и нормативно-правовыми документами, регламентирующими права инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН в Российской Федерации.

1.2. Положение является основным документом, устанавливающим базовые принципы обслуживания инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, посещающих ИОБДЮ.

1.3. Обслуживание инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН в помещениях ИОБДЮ (г. Иваново, ул. Крутицкая, д. 9) осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом, Правилами пользования ИОБДЮ и настоящим Положением.

1.4. Положение разработано с целью обеспечения всем гражданам-получателям услуг ИОБДЮ, в том числе инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН равных возможностей для реализации своих прав и свобод, в том числе равного права на получение всех услуг ИОБДЮ без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности при посещении ИОБДЮ.

1.5. Задачи разработки и реализации настоящего Положения:

- создание и реализация комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг ИОБДЮ;

- обеспечение доступа инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН к услуге «Информационно-библиотечное, библиографическое обслуживание», ко всем структурным подразделениям, где она предоставляется;
- оказание инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН необходимой помощи (с учетом их особых потребностей) в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объекта наравне с другими;
- повышение качества предоставления библиотечно-информационных услуг инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН;
- закрепление основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации;
- формирование у сотрудников ИОБДЮ толерантного сознания по отношению к инвалидности, понимания необходимости обеспечения условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемых ИОБДЮ услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;
- закрепление и разъяснение сотрудникам ИОБДЮ основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и санкции, которые могут применяться к ИОБДЮ и сотрудникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;
- закрепление обязанностей сотрудников ИОБДЮ знать и соблюдать требования настоящего Положения, ключевые нормы законодательства, а также меры и конкретные действия по обеспечению условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг ИОБДЮ;
- создание комфортных условий для всех пользователей.

## **2. Используемые в Положении понятия и определения**

2.1. Библиотека – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам (закон № 78-ФЗ).

2.2. Библиотечно-информационная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.) (ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИБД. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления).

2.3. 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. В зависимости от степени расстройства функций организма лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности (закон № 181-ФЗ).

2.4. 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).

2.5. Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий (Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

2.6. Маломобильные группы населения (МГН) – лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К МГН отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старшего (пожилого, преклонного) возраста, люди с детскими колясками и т.п. (СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»).

2.7. Доступная (безбарьерная) среда – это среда жизнедеятельности людей, дооборудованная с учетом потребностей, возникающих у инвалидов, и позволяющая им вести независимый образ жизни.

2.8. «Универсальный дизайн» означает дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. «Универсальный дизайн» не исключает ассистивные устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо (Конвенция о правах инвалидов).

2.9. Реабилитация инвалидов – система и процесс полного или частичного восстановления способностей инвалидов к бытовой, общественной, профессиональной и иной деятельности. Абилизация инвалидов – система и процесс формирования отсутствовавших у инвалидов способностей к бытовой, общественной, профессиональной и иной деятельности. Реабилитация и абилизация инвалидов направлены на устранение или возможно более полную компенсацию ограничений жизнедеятельности инвалидов в целях их социальной адаптации, включая достижение ими материальной независимости и интеграцию в общество (ФЗ № 181-ФЗ).

2.10. 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.

2.11. Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые библиотекой населению, наравне с другими лицами. Такую помощь библиотека обязана обеспечить при осуществлении своей основной деятельности.

2.12. Внестанционарное библиотечное обслуживание – обслуживание читателей вне помещения стационарной библиотеки, обеспечивающее

приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках средствами бригадного, заочного абонеента и др. (ГОСТ 7.0-99 СИБИБД. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения). Внестанционарное библиотечное обслуживание осуществляется путем создания передвижных библиотек, библиотечных пунктов, заочного абонеента, библиобусов, книгоношества (доставка книг на дом).

2.13. Удаленный пользователь – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей (ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИБД. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления).

### **3. Основные принципы деятельности, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов ИОБДЮ**

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

- уважение достоинства человека, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
- недискриминация;
- 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. Условия обеспечения доступности**

4.1. Для обеспечения доступа инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН наравне с другими получателями услуг, предоставляемых библиотекой, сотрудники ИОБДЮ оказывают им ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности нарушения здоровья, имеющегося у инвалида.

4.2. Категории обслуживаемых маломобильных групп населения:

- инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата (О), включая инвалидов, использующих кресла-коляски (К);
- инвалиды с нарушением зрения (С);
- инвалиды с нарушением слуха (Г);
- инвалиды с ментальными нарушениями (У);
- лица преклонного возраста (60 лет и старше);
- временно нетрудоспособные;
- беременные женщины;
- люди с детскими колясками;
- дети дошкольного возраста;

- родители с детьми-инвалидами и специалисты, работающие с детьми-инвалидами.

4.3. В соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными актами, ИОБДЮ обеспечивает создание для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН следующих условий доступности:

- возможность беспрепятственного входа в библиотеку и выхода из нее;
- содействие инвалиду при входе в библиотеку и выходе из нее, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в библиотеку, в том числе с использованием кресла-коляски, и при необходимости с помощью сотрудников библиотеки;

- возможность самостоятельного передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием кресла-коляски и помощи сотрудников ИОБДЮ, предоставляющих услуги;

- сопровождение инвалидов, имеющих нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи на территории библиотеки;

- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателем услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением помещений, а также оказание им помощи в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации о порядке предоставления услуг ИОБДЮ, ее оформление в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги текстовой информации на электронных носителях, зрительной информации звуковой информацией, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными на контрастном фоне и рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- обеспечение допуска к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг библиотеки наравне с другими лицами;

- обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузлы, холлы.

4.4. В целях предоставления услуг, доступных для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, в ИОБДЮ обеспечиваются:

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении установленных порядком ее предоставления, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

- допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика для инвалидов с нарушениями слуха;

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных на контрастном фоне и / или рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на первом этаже здания.

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

- определение подразделений или должностных лиц, ответственных за обеспечение условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи;

- обучение и инструктирование сотрудников ИОБДЮ по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг с учетом имеющихся у них ограничений жизнедеятельности;

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

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

- отражение на официальном сайте ИОБДЮ (<https://iv-obdu.ru>) информации по обеспечению условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг ИОБДЮ с дублированием информации в формате, доступном для инвалидов по зрению.

## **5. Структура управления деятельностью, направленной на обеспечение доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг ИОБДЮ.**

5.1. Эффективное управление деятельностью ИОБДЮ, направленной на обеспечение доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг ИОБДЮ, а также оказание им при этом необходимой помощи, достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия директора, заместителя директора, ответственных лиц (назначаемых приказом директора), руководителей структурных подразделений и всех сотрудников библиотеки.

5.2. Директор определяет ключевые направления по данному направлению деятельности ИОБДЮ, утверждает Положение, рассматривает необходимые изменения и дополнения в локальные нормативные акты, организует общий контроль за реализацией деятельности ИОБДЮ, направленной на обеспечение доступности для инвалидов объектов и

предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи, оценивает результаты деятельности и реализации настоящего Положения.

5.3. Заместитель директора отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований обеспечения условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг ИОБДЮ, оказание им при этом необходимой помощи, осуществляет непосредственный контроль за реализацией этой деятельности в ИОБДЮ.

5.4. Руководители структурных подразделений отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, возглавляемых ими структурных подразделений ИОБДЮ, а также оказание им при этом необходимой помощи, осуществляют контроль и несут персональную ответственность за осуществление данной работы в вверенных им структурных подразделениях.

5.5. Сотрудники библиотеки осуществляют меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг ИОБДЮ, а также оказание им необходимой помощи, в рамках полномочий, определенных должностными инструкциями (для ответственных лиц – инструктивными материалами, утвержденными директором).

5.6. Настоящее Положение доводится до сведения всех сотрудников ИОБДЮ и используется при инструктаже по вопросам организации доступности объекта и услуг, а также оказания помощи инвалидам.

5.7. Должностные лица (директор, его заместители, сотрудники ИОБДЮ, независимо от занимаемой должности) несут ответственность:

- за соблюдение настоящего Положения, требований других нормативно-правовых актов, касающихся обеспечения доступности для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, а также за действия (бездействие) подчиненных им лиц, нарушающие требования этих документов;

- за уклонение от исполнения требований по созданию условий доступности для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН к ресурсам и услугам ИОБДЮ.

## **6. Организация библиотечно-информационного обслуживания инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН в ИОБДЮ**

6.1. Библиотечно-информационное обслуживание инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН в ИОБДЮ осуществляется в соответствии с Правилами пользования ИОБДЮ, Законом № 181-ФЗ и настоящим Положением сотрудниками следующих структурных подразделений:

- отдел «Детство»;
- отдел «Отрочество. Юность»;
- отдел поддержки творческих инициатив;
- сотрудниками других структурных подразделений ИОБДЮ – при необходимости.

Предоставление библиотечных услуг инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН в структурных подразделениях осуществляется сотрудниками, назначенными приказом директора и прошедшими соответствующее обучение (инструктаж).

6.2. Обслуживание инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН в ИОБДЮ осуществляется в следующих режимах:

- стационарном (в стенах библиотеки);
- внестационарном (вне стен библиотеки: библиопункты, выездные мероприятия и др.);
- удаленном: по телефону или посредством Интернет (через официальный сайт, электронную почту, социальные сети).

6.3. Сотрудники ИОБДЮ при необходимости оказывают помощь инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН в передвижении по библиотеке в пределах обозначенной в Паспорте доступности зоны обслуживания и в получении библиотечно-информационных услуг.

6.4. Индивидуальные процедуры гигиенического характера инвалиды, лица с ОВЗ и другие МГН осуществляют самостоятельно или с помощью сопровождающих их лиц. Сотрудники ИОБДЮ при этом помощи не оказывают.

6.5. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов сотрудники библиотеки должны знать:

- основные положения законодательства по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи;
- основные коды категорий инвалидов, значимые для них барьеры окружающей среды и правила оказания нуждающимся в ситуационной помощи (в соответствии с особенностями);
- виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность;
- классификацию объекта и услуг ИОБДЮ по уровню доступности;
- правила этикета общения с инвалидами и другими МГН.

6.6. Требования к уровню подготовки специалистов:

- знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объекта и услуг ИОБДЮ для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения;
- знание порядка эвакуации граждан в библиотеке, в том числе инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- знание порядка взаимодействия сотрудников библиотеки при предоставлении услуг инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН;
- осведомленность о перечне, формах и порядке предоставления услуг (в помещениях библиотеки, внестационарно, в удаленном режиме);
- информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, имеющихся в распоряжении библиотеки, наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности).

6.7. Организация комплекса мер, способствующих повышению уровня доступности для инвалидов информационно-библиотечных услуг

и объекта ИОБДЮ. При организации любых инклюзивных мероприятий или мероприятий только для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, необходимо:

- проводить мероприятия в специально отведенных для этого местах, с соблюдением правил противопожарной и антитеррористической защищенности;

- убедиться в доступности места, где запланировано мероприятие (по возможности выбирать помещения на 1 этаже здания);

- заранее поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, и как их можно устранить;

- если существуют препятствия, в анонсе мероприятия предупредить о них, чтобы человек имел возможность принять решение о присутствии.

6.8. Формирование дифференцированного информационно-библиотечного обслуживания инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН осуществляется, исходя из четырех критериев – доступности, безопасности, информативности, комфортности.

6.8.1. Критерий доступности определяет условия беспрепятственного получения информационно-библиотечных услуг и включает следующие требования:

- обеспечение беспрепятственного передвижения по коммуникационным путям, помещениям и функциональным зонам библиотеки;

- наличие некоторого «свободного пространства» для варьирования методики оказания услуг с учетом специфики потребителя;

- предпочтительное расположение подразделений и функциональных зон обслуживания в одном уровне для облегчения передвижения и ориентирования МГН;

- наличие оборудования и приспособлений, компенсирующих барьеры доступа к услугам библиотеки;

- соответствие числа специально оборудованных читательских (или рабочих) мест библиотеки рекомендациям и требованиям, действующим на федеральном, региональном, муниципальном уровнях;

- владение сотрудниками навыками взаимодействия с читателями, имеющими ограничения движения, зрения, слуха или другие ограничения.

6.8.2. Критерий безопасности обеспечивает создание условий посещения библиотеки без риска быть травмированным либо нанести вред другим людям, государственному, общественному или личному имуществу. Данный критерий включает требования:

- возможность своевременного распознавания и реагирования на места и зоны риска;

- наличие средств предупреждения посетителей о зонах, представляющих потенциальную опасность (плохо воспринимаемые места пересечения путей движения, нависающие элементы оборудования, скользкая плитка, ступени и т.п.);

- обеспечение пожарной безопасности и антитеррористической защищенности объектов с учетом физических и иных ограничений посетителей (тревожные световые, звуковые, вибрационные сигналы в

изолированных помещениях; представление планов эвакуации в специальных форматах с указанием безопасных зон; и т.п.);

- возможность избежать травм и излишней усталости из-за свойств архитектурно-планировочной среды зданий (через наличие пристенных поручней, отлаженных доводчиков дверей, указателей оптимального маршрута движения, отсутствие резких перепадов света и тени и т.п.).

6.8.3. Критерий информативности обеспечивает возможность оперативного получения информации и соответствующего реагирования на нее и включает ряд требований:

- использование средств информирования, учитывающих особенности восприятия читателями с различными видами функциональных нарушений, таких, например, как углы и поля наблюдения, удобные для восприятия зрительной информации; четкое начертание и контрастность изображения, при необходимости – его рельефность; исключение помех восприятию информационных средств (бликование, слепящее освещение, совмещение зон действия различных акустических источников) и т.п.;

- обеспечение уверенного и своевременного распознавания ориентиров на прилегающей территории и внутри библиотеки;

- обеспечение возможности точной идентификации читателями своего местонахождения и зон, являющихся целью посещения;

- возможность иметь непрерывную информационную поддержку на всем пути следования в библиотеке, создание условий для эффективного ориентирования, как в светлое, так и в темное время суток;

- соответствие применяемых на объекте символов общепринятому значению.

6.8.4. Критерий комфортности определяет создание условий, требующих минимальных усилий и эмоциональных затрат со стороны целевых групп читателей и включает следующие основные требования:

- сокращение времени и усилий на получение информационно-библиотечных услуг (получение нескольких услуг в одном месте, применение необходимого и эргономичного оборудования, предоставление нужной информации заблаговременно, увеличение числа потенциальных мест отдыха и т.д.);

- условия пребывания в библиотеке должны учитывать и включать как физический, так и эмоционально-психологический аспекты;

- наличие в регламенте обслуживания возможности и своевременного предложения условий ожидания и отдыха для компенсации усилий, затраченных на движение к зоне предоставления услуги.

## **7. Сопровождение инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН при посещении библиотеки и оказании им услуг.**

7.1. Запись в библиотеку инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН осуществляется в соответствии с Правилами пользования ИОБДЮ, размещенными на информационных стендах и кафедрах в отделах обслуживания, а также на официальном сайте ИОБДЮ в разделе «О библиотеке». Полную информацию по вопросам записи и предоставляемым

услугам, инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН, можно получить по телефонам структурных подразделений, размещенным на официальном сайте библиотеки в разделе «Контакты».

7.2. Для получения полного объема услуг в библиотеке инвалиды, лица с ОВЗ и другие МГН, должны иметь читательский билет.

7.3. Для посещения библиотеки инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН, желательно заранее связаться с сотрудниками библиотеки по телефонам ИОБДЮ и сообщить о времени визита в библиотеку, используемом виде транспорта, наличии сопровождающего и о необходимости специальных мероприятий и оборудования для организации комфортного посещения библиотеки.

7.4. Лица с ограниченными функциями движения (инвалиды-колясочники, лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата), при подъезде к зданию ИОБДЮ, должны нажать кнопку вызова персонала, расположенную у входов в здание (главный вход и 2 подъезд), и ждать выхода сотрудника.

7.5. Инвалидам оказывается необходимая помощь при входе в здание (и выходе из него), сдаче верхней одежды в гардероб (и ее получении).

7.6. В первоочередном порядке сотрудник ИОБДЮ должен уточнить, в какой помощи нуждается инвалид, какова цель посещения библиотеки, необходимость сопровождения.

7.7. Для обеспечения доступа инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН к услугам при их приеме в библиотеке необходимо:

- представиться инвалиду, сообщив ему свое имя и отчество, при необходимости познакомить со специалистом, задействованным в работе по оказанию услуги. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

- рассказать об особенностях здания: количестве этажей, наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к их функциональным ограничениям, расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути, а также о необходимых для оказания услуги структурных подразделениях библиотеки и местах их расположения в здании, к кому можно обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги в каждом структурном подразделении;

- при оказании услуг четко указать график работы библиотеки, выдать читательский билет с перечнем отделов и телефонами (при этом указать нужное структурное подразделение), акцентировать внимание на путь по библиотеке от входа до нужного помещения, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

7.8. Сотрудники ИОБДЮ несут ответственность за неоказание или ненадлежащего качества оказанные услуги, в том числе разглашение персональных данных и использование своего служебного положения в целях, несоответствующих интересам инвалида.

## 8. Обязанности сотрудников ИОБДЮ по обслуживанию инвалидов разных групп и рекомендации по этике общения

8.1. В обязанности сотрудников ИОБДЮ по обслуживанию инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН входит обеспечение реализации их прав на получение доступа к библиотечно-информационным ресурсам и услугам, создание максимально возможных комфортных условий для всех категорий пользователей.

8.2. Для обеспечения доступности объекта и предоставляемых услуг для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, в ИОБДЮ оказывается необходимая ситуационная помощь в зависимости от вида и степени выраженности ограничений.

Для организации работ по оказанию ситуационной помощи все граждане объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи преодоления барьеров, препятствующих им в получении услуг.

Виды барьеров при оказании услуг инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН:

Основные категории инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН	Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на колясках (К)	<ul style="list-style-type: none"><li>- высокие пороги, ступени;</li><li>- отсутствие поручней, нарушение их высоты;</li><li>- неровное, скользкое и мягкое покрытие;</li><li>- отсутствие места для разворота в помещениях;</li><li>- высокое расположение информации на стойках и стендах.</li></ul>
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (О), в том числе использующие трости, костыли, ходунки	<ul style="list-style-type: none"><li>- высокие пороги, ступени;</li><li>- неровное и скользкое покрытие;</li><li>- отсутствие поручней;</li><li>- трудности в открывании дверей;</li><li>- трудности в использовании выключателями, кранами.</li></ul>
Инвалиды с нарушениями зрения (С)	<ul style="list-style-type: none"><li>- преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки);</li><li>- ступени без цветового, тактильного обозначения (особенно разной геометрии);</li><li>- отсутствие поручней, иных направляющих;</li><li>- отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей;</li><li>- отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля;</li><li>- отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.</li></ul>

Инвалиды с нарушениями слуха (Г)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие и/или недостаточность зрительной информации;</li> <li>- отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика;</li> <li>- отсутствие аудиоконтур, индукционных петель;</li> <li>- электромагнитные помехи;</li> <li>- иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.</li> </ul>
Инвалиды с ментальными нарушениями (У)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие (недостаточность) понятной информации, изложенной на простом языке;</li> <li>- трудности ориентации при неоднозначности информации;</li> <li>- отсутствие сопровождения на объекте.</li> </ul>

8.3. Инвалиды всех групп, лица с ОВЗ и другие МГН имеют возможность:

- пользоваться ресурсами ИОБДЮ и бесплатными библиотечно-информационными услугами наравне с другими пользователями;
- пользоваться всеми платными услугами ИОБДЮ с 50 % скидкой;
- работать на своих мобильных устройствах (ноутбуках, планшетах, смартфонах и др.) с использованием бесплатной библиотечной WiFi сети;
- получать доступ к ресурсам национальных электронных библиотек в виртуальных читальных залах (в помещениях сектора «Читальный зал» отдела «Отрочество. Юность» и Молодежного центра отдела поддержки творческих инициатив);
- посещать мероприятия, проводимые в структурных подразделениях ИОБДЮ, анонсы о которых размещаются на официальном сайте библиотеки (желательно предварительно сообщить о предполагаемом участии с целью создания необходимых комфортных условий);
- пользоваться имеющимся специальным оборудованием.

8.4. Общие правила этикета при общении со всеми категориями инвалидов, лицами с ОВЗ и другими МГН:

- Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно. При разговоре обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему лицу.
- Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно представьтесь и назовите тех 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.
- Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть дверь или обойти препятствие.

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

- 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.

- 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 легче будет разговаривать. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно.

8.5. Порядок оказания ситуационной помощи различным категориям инвалидов представлен в Приложениях:

- инвалидам, имеющим поражения опорно-двигательного аппарата (использующим для передвижения кресла-коляски, трости, костыли, ходунки) – Приложение 2;

- инвалидам с нарушениями зрения – Приложение 3;

- инвалидам с нарушениями слуха – Приложение 4;

- инвалидам с ментальными нарушениями – Приложение 5.

8.6. Правила этикета при общении с пользователем, имеющим другие виды нарушений здоровья.

8.6.1. Если посетитель имеет нарушения здоровья в виде гиперкинезов (непроизвольные движения тела, рук или ног), то во время общения не следует уделять этому повышенного внимания. При разговоре постарайтесь не переключаться и не отвлекаться на непроизвольные движения собеседника. Не привлекая всеобщего внимания, постарайтесь уточнить, какие предметы на предполагаемом рабочем месте следует убрать или добавить.

8.6.2. Если у вас возникают проблемы в общении с человеком, испытывающим затруднения в речи, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ коммуникации, например, писать (предложите воспользоваться бумагой и ручкой). Не следует ускорять темп разговора. Будьте готовы к тому, что общение с таким читателем займет у вас больше времени, чем с обычным человеком. Не следует притворяться, что вы понимаете, если это не так. В сложном случае рекомендуется вести беседу вопросами, на которые достаточно отвечать утвердительно или отрицательно. Несмотря на то, что речь читателя может быть не до конца понятна, ориентируйтесь на цель общения. Добивайтесь того, чтобы вы могли понять высказанную мысль. Лучше переспросить несколько раз, чем не предоставить услугу. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что ваш собеседник закончил свою мысль. Не перебивайте, не поправляйте его речь и не договаривайте за него. Смотрите собеседнику прямо в лицо, демонстрируя свое внимание и поддерживая визуальный контакт. Может

возникнуть ложное ощущение, что читатель вас не понимает, однако предположение, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека, как правило, ошибочно.

#### 8.7. Правила этикета при общении с сопровождающими лицами.

Часто вместе с посетителем, имеющим инвалидность, присутствуют сопровождающие. Данная ситуация требует учитывать принципиальный этический момент. Рекомендуются всегда обращаться персонально к читателю с инвалидностью, а к его сопровождающему – лишь в случае его согласия или по адресованному именно ему поводу.

### **9. Права и обязанности инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН**

9.1. Инвалиды, лица с ОВЗ и другие МГН имеют те же права на библиотечно-информационное обслуживание ИОБДЮ, что и другие категории пользователей.

9.2. При получении услуги инвалиды, лица с ОВЗ и другие МГН имеют установленное законодательством Российской Федерации право на:

- получение достоверной и своевременной информации о своих правах, обязанностях, видах и формах обслуживания. Информация об услуге предоставляется сотрудниками ИОБДЮ 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;

- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной сотрудникам ИОБДЮ;

- уважительное и гуманное отношение со стороны все сотрудников библиотеки;

- право внеочередного обслуживания в структурных подразделениях.

9.3. Инвалиды, лица с ОВЗ и другие МГН имеют право на помощь сотрудников библиотеки в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими пользователями.

9.4. Граждане с нарушениями зрения имеют право на допуск в ИОБДЮ с собакой-проводником при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

9.5. Инвалиды, лица с ОВЗ и другие МГН наряду с другими категориями пользователей библиотеки, имеют права и обязанности, обозначенные в Правилах пользования ИОБДЮ, соблюдать которые должен каждый пользователь библиотеки.

### **10. Права и обязанности библиотеки**

10.1. Библиотека имеет право самостоятельно определять границы зоны обслуживания инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, исходя из имеющегося соответствующего оборудования и ресурсов.

10.2. Библиотека оставляет за собой право отказать в обслуживании инвалидам с ментальными нарушениями, обратившимся за услугами без сопровождающих их лиц.

10.3. Библиотека обязана оказать инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН услуги по библиотечно-информационному обслуживанию населения исходя из имеющихся возможностей и ресурсов.

10.4. При предоставлении услуг инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН, ИОБДЮ должно осуществлять их защиту от всех форм дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения.

10.5. В ИОБДЮ обеспечиваются все установленные нормы и правила пожарной безопасности, антитеррористической защищенности, санитарно-эпидемиологические правила, принимаются все необходимые меры по профилактике травматизма и предупреждению несчастных случаев.

**Приложение 1**  
**к Положению об обслуживании инвалидов,**  
**лиц с ОВЗ и других МГН в ИОБДЮ**

**Перечень функциональных обязанностей сотрудников ИОБДЮ**  
**по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН,**  
**оказанию им необходимой помощи**

<b>Должность</b>	<b>Зона объекта</b>	<b>Функциональные обязанности работников ИОБДЮ</b>
Директор	Все структурно-функциональные зоны	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Организовывать работу по обеспечению доступности для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН помещений библиотеки и закрепленной за ней территории.</li><li>2. Организовывать выполнение нормативно-правовых актов федерального и регионального значения, организационно-распорядительных документов вышестоящих органов, предписаний контролирующих органов, по вопросам доступности для инвалидов объекта и услуг ИОБДЮ.</li><li>3. Утверждать организационно-распорядительные документы и иные локальные акты по вопросам доступности объекта и услуг ИОБДЮ, в том числе касающиеся определения ответственных лиц, их функциональных обязанностей (инструкций) и систематического обучения (инструктажа).</li><li>4. Организовывать комиссионное обследование и паспортизацию объекта и предоставляемых услуг ИОБДЮ, в том числе утверждать Паспорт доступности.</li><li>5. Организовывать взаимодействие с различными внешними структурами по вопросам доступности для инвалидов объекта и услуг ИОБДЮ.</li></ol>

		6. Организовывать решение вопросов строительства, реконструкции, капитального и текущего ремонта, а также технического оснащения библиотеки учетом требований доступности для инвалидов.
Заместитель директора	Все структурно- функциональные зоны	<p>1. Участвовать в разработке и организовывать выполнение организационно-распорядительных и иных локальных нормативных актов по вопросам доступности для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН объекта и услуг ИОБДЮ.</p> <p>2. Представлять на утверждение кандидатуры сотрудников структурных подразделений библиотеки для назначения ответственных лиц по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов объекта и услуг ИОБДЮ.</p> <p>3. Организовывать работу структурных подразделений библиотеки с учетом требований доступности помещений и предоставляемых услуг для инвалидов.</p> <p>4. Организовывать оказание ситуационной помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН силами сотрудников ИОБДЮ.</p> <p>5. Участвовать в работе комиссии по обследованию объекта и услуг ИОБДЮ для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, в том числе в разработке Паспорта доступности.</p> <p>6. Участвовать в формировании плана адаптации объекта и предоставляемых услуг для инвалидов.</p> <p>7. Вносить предложения по вопросам адаптации помещений, проведения ремонтных работ, закупки оборудования и оснащения структурных подразделений с целью организации доступности услуг ИОБДЮ.</p>
Заместитель директора по ХЧ	Все структурно- функциональные зоны	<p>1. Организовывать выполнение организационно-распорядительных и иных локальных нормативных актов по вопросам доступности для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН объекта и услуг ИОБДЮ.</p> <p>2. Организовывать работу структурных подразделений библиотеки</p>

		<p>с учетом требований доступности помещений и предоставляемых услуг для инвалидов.</p> <p>3. Организовывать оказание ситуационной помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН силами сотрудников ИОБДЮ.</p> <p>4. Участвовать в работе комиссии по обследованию объекта и услуг ИОБДЮ для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН, в том числе в разработке Паспорта доступности.</p> <p>5. Участвовать в формировании плана адаптации объекта для инвалидов.</p> <p>6. Участвовать в осуществлении государственных закупок (в том числе разработке технических заданий, планов-графиков, контрактов, проектно-сметной документации на реконструкцию, капитальный или текущий ремонт объекта с учетом условий, обеспечивающих соответствие требованиям доступности, контролировать поставку оборудования и проведение ремонтных работ и пр.) оборудования для обслуживания инвалидов, проведения ремонтных работ с целью адаптации объекта и обеспечения доступности услуг ИОБДЮ.</p>
Ученый секретарь	Все структурно-функциональные зоны	<p>1. Участвовать в разработке организационно-распорядительных и иных локальных нормативных актов по вопросам доступности для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН объекта и услуг ИОБДЮ.</p> <p>2. Организовывать обучение (инструктаж) и проверку знаний сотрудников по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг ИОБДЮ.</p> <p>3. Организовывать работу комиссии по обследованию библиотеки и предоставляемых услуг и составлению Паспорта доступности.</p> <p>4. Участвовать в формировании плана адаптации библиотеки и предоставляемых услуг для инвалидов.</p> <p>5. Вносить предложения по вопросам адаптации помещений, проведения ремонтных работ, закупки оборудования и оснащения структурных</p>

		<p>подразделений с целью организации доступности услуг ИОБДЮ.</p> <p>6. Организовывать работу структурных подразделений библиотеки с учетом требований доступности помещений и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им ситуационной помощи силами сотрудников ИОБДЮ.</p>
<p>Специалист по охране труда</p> <p>Специалист гражданской обороны</p>	<p>Все структурно-функциональные зоны</p>	<p>1. Учитывать требования доступности для инвалидов объекта и услуг ИОБДЮ, а также оказания им при этом необходимой помощи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при проведении работ по охране труда, пожарной безопасности и гражданской обороне;</li> <li>- при устранении выявленных нарушений или выполнении предписаний контролирующих органов;</li> <li>- при разработке мероприятий, направленных на развитие и повышение эффективности работы по курируемому направлению.</li> </ul> <p>2. Участвовать в организации и проведении обучения (инструктажа) сотрудников и проверке знаний по курируемому направлению работы с учетом требований доступности объекта и предоставляемых услуг, а также при оказании помощи инвалидам силами сотрудников библиотеки.</p> <p>3. Участвовать в разработке и необходимой корректировке инструкций, проектов организационно-распорядительных и иных локальных актов библиотеки в части курируемого направления работы по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг, оказания ситуационной помощи инвалидам.</p>
<p>Специалист по кадрам</p>	<p>Все структурно-функциональные зоны</p>	<p>1. Участвовать в подготовке инструкций по вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН объекта и услуг ИОБДЮ.</p> <p>2. Участвовать в подготовке проектов организационно-распорядительных и иных документов по кадровой работе, представлять их на утверждение директору библиотеки и обеспечивать ознакомление</p>

		<p>сотрудников с этими документами.</p> <p>3. Направлять вновь принятых сотрудников на инструктаж по вопросам обеспечения условий доступности объектов и услуг для инвалидов, а также оказания им при этом необходимой помощи.</p>
Заведующий методическим отделом	Все структурно-функциональные зоны	<p>1. Организовывать работу по информационно-методическому обеспечению деятельности библиотеки с учетом требований доступности для инвалидов.</p> <p>2. Участвовать в разработке информационных, методических, инструктивных материалов по информационно-библиотечному обслуживанию инвалидов для специалистов, обслуживающих детей и юношество, в библиотеках Ивановской области.</p> <p>3. Обеспечивать исполнение в подразделении организационно-распорядительных, иных локальных документов библиотеки по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им необходимой помощи.</p> <p>4. Организовывать работу структурного подразделения с учетом требований доступности информационно-библиотечного обслуживания для инвалидов с оказанием им ситуационной помощи.</p> <p>5. Участвовать в разработке (корректировке) инструкций для сотрудников руководимого подразделения по вопросам доступности для инвалидов объекта (занимаемых подразделением помещений) и предоставляемых услуг.</p> <p>6. Участвовать в организации и проведении инструктажа и проверке знаний и умений сотрудников подразделения по вопросам доступности объектов и услуг и оказании помощи инвалидам.</p> <p>7. Организовывать разработку и размещение в помещениях библиотеки, а также на сайте или в социальных сетях документов и материалов с целью информирования обслуживаемого населения, потребителей услуг,</p>

		<p>предоставляемых ИОБДЮ, с учетом особенностей различных категорий инвалидов.</p> <p>8. Проходить инструктаж по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в соответствии с планом работы библиотеки.</p> <p>9. Вносить предложения по вопросам адаптации помещений, проведения ремонтных работ, закупки оборудования и оснащения структурных подразделений с целью организации доступности услуг ИОБДЮ.</p> <p>10. Участвовать в организации работы структурных подразделений библиотеки с учетом требований доступности помещений и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им ситуационной помощи силами сотрудников ИОБДЮ.</p>
Заведующие отделами (секторами)	Зоны целевого назначения	<p>1. Организовывать работу структурного подразделения с учетом требований доступности информационно-библиотечного обслуживания для инвалидов с оказанием им ситуационной помощи.</p> <p>2. Использовать различные формы обслуживания инвалидов, лиц с ОВЗ и других МГН (в том числе в выездном и дистанционном формате), методы работы (в том числе проведения мероприятий) и взаимодействия с особенными читателями.</p> <p>3. Обеспечивать исполнение в подразделении организационно-распорядительных, иных локальных документов библиотеки по вопросам доступности объектов и предоставляемых услуг для инвалидов с оказанием им необходимой помощи.</p> <p>4. Участвовать в разработке (корректировке) инструкций для сотрудников руководимого подразделения по вопросам доступности для инвалидов объекта (занимаемых подразделением помещений) и предоставляемых услуг.</p> <p>5. Участвовать в организации и проведении инструктажа и проверке</p>

		<p>знаний и умений сотрудников подразделения по вопросам доступности объектов и услуг и оказании помощи инвалидам.</p> <p>6. Разрабатывать документы структурного подразделения и информационные материалы (в том числе о порядке работы, о правах и обязанностях инвалидов - получателей услуг, о видах услуг, сроках, порядке их предоставления и условиях доступности) и размещение на стендах в помещении отдела / сектора, а также на сайте библиотеки или в социальных сетях с целью информирования обслуживаемого населения, потребителей услуг, предоставляемых подразделением, с учетом особенностей различных категорий инвалидов.</p> <p>7. Проходить инструктаж по вопросам доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг в соответствии с планом работы библиотеки.</p> <p>8. Вносить предложения по вопросам адаптации помещений структурного подразделения, проведения ремонтных работ, закупки оборудования и оснащения отдела с целью организации доступности услуг ИОБДЮ.</p> <p>9. Организовывать оказание ситуационной помощи инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН силами сотрудников структурного подразделения.</p> <p>10. Оказывать сотрудникам структурного подразделения содействие в установлении должного контакта с пользователями-инвалидами, лицами с ОВЗ и другими МГН при оказании услуг.</p>
<p>Библиотекарь без категории, библиотекарь 1 категории, библиотекарь 2</p>	<p>Зоны целевого назначения Пути перемещения</p>	<p>1. Оказывать инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг библиотеки, в том числе об оформлении необходимых документов, о совершении ими других для получения услуг действий.</p> <p>2. Проводить библиотечно-информационное обслуживание инвалидов,</p>

<p>категории, ведущий библиотекарь, главный библиотекарь, библиограф, главный библиограф, методист, психолог</p>		<p>лиц с ОВЗ и других МГН, оказывать им необходимую помощь при выборе литературы, оформлении документов, пользовании оборудованием, находящимся в структурном подразделении.</p> <p>3. Готовить информационные материалы и иные документы по заданию заведующего структурным подразделением, размещать их на информационных стендах с учетом требований доступности для инвалидов.</p> <p>4. Предоставлять инвалидам бесплатную информацию в доступной форме об их правах и обязанностях, видах услуг структурного подразделения, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.</p> <p>5. Оказывать необходимую помощь инвалидам при предоставлении услуги, пользовании имеющимся в структурном подразделении оборудованием, при перемещении по территории библиотеки и пр.</p> <p>6. Осуществлять (при необходимости) при оказании услуги допуск собаки-поводыря, сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, сопровождающих лиц и помощников.</p> <p>7. Привлекать других работников библиотеки для сопровождения инвалида к месту предоставления услуги и обратно, а также оказания иной помощи инвалиду при перемещении по объекту.</p> <p>8. Участвовать в подготовке и проведении мероприятий, принимать меры по обеспечению участия в них инвалидов.</p> <p>9. Оказывать ситуационную помощь инвалидам, лицам с ОВЗ и другим МГН с учетом видов инвалидности и индивидуальных особенностей пользователей.</p> <p>10. Вносить предложения по комплектованию фонда с учетом требований доступности.</p>
--	--	---

Вахтер, гардеробщик	Входная группа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оказывать инвалидам помощь при одевании / раздевании с привлечением при необходимости, других сотрудников библиотеки.</li> <li>2. Осуществлять, при необходимости, вызов ответственных сотрудников для сопровождения инвалида и оказания ему иной помощи.</li> <li>3. Содействовать инвалидам в получении необходимой информации в доступной для них форме на своем участке работы.</li> <li>4. Оказывать помощь при входе / выходе из здания.</li> </ol>
Рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту здания	Все структурно-функциональные зоны	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проводить периодический осмотр и проверку технического состояния обслуживаемого здания, оборудования и механизмов, в том числе, на предмет соответствия требованиям доступности для инвалидов.</li> <li>2. Проводить необходимый текущий ремонт помещений с учетом требований доступности для инвалидов.</li> <li>3. Обеспечивать надлежащее размещение и крепление носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к услугам ИОБДЮ.</li> <li>4. Поддерживать в рабочем состоянии кнопки вызова персонала, иные средства вызова персонала, расположенные в ИОБДЮ.</li> </ol>
Дворник	Прилегающая территория Входная группа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечивать надлежащее состояние путей перемещения инвалидов по территории библиотеки, в том числе наружных лестниц, пандусов (своевременную очистку их от снега и льда, обработку специальными противоскользящими смесями)</li> </ol>

**Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам,  
имеющим поражения опорно-двигательного аппарата (использующим  
для передвижения кресла-коляски, трости, костыли, ходунки).**

1. Основные потребности данной категории инвалидов связаны с необходимостью оказания им помощи при передвижении и других действиях вне дома.

Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата, в том числе лица, передвигающиеся на креслах-колясках, по своим антропометрическим и эргонометрическим признакам требуют более широких пространств для движения и маневрирования, нуждаются в пологих вертикальных поверхностях, испытывают затруднения в передвижении и нуждаются в наличии опорных устройств, с трудом преодолевают различные вертикальные препятствия в виде лестниц, порогов, им сложно пользоваться обычной мебелью и оборудованием.

Планируя пригласить читателя, использующего инвалидную коляску, на массовое мероприятие, важно проинформировать его обо всех аспектах доступности прилегающей территории, зданий и помещений. Если условия безбарьерной среды обеспечены не в полном объеме, могут потребоваться дополнительные организационные решения для его участия, например, помощь волонтеров. Обо всех деталях пребывания он должен быть проинформирован заранее. Ему должна быть предоставлена возможность принять взвешенное самостоятельное решение о присутствии на мероприятии.

2. Инвалиды с ограниченными функциями движения имеют возможность получить консультацию сотрудника библиотеки или услугу в помещениях, расположенных на первом этаже здания. Далее, сотрудник ИОБДЮ в зависимости от требований читателя обеспечивает их исполнение по мере возможности при взаимодействии со специалистами различных структурных подразделений библиотеки. При необходимости для посещения сектора «Искусство» и залов библиотеки, расположенных на втором этаже здания, инвалид-колясочник имеет возможность при помощи ответственных сотрудников, назначенных приказом директора и прошедших соответствующее обучение (инструктаж), и сопровождающего воспользоваться индивидуальным лестничным подъемником.

3. Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата, в том числе лица, передвигающиеся на креслах-колясках, нуждаются в помощи при входе в здание (и выходе из него), при передвижении по помещениям библиотеки.

4. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата, в том числе лицам, передвигающимся на креслах-колясках:

- при получении звукового сигнала с наружной кнопки вызова сотрудника или увидев посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях и т.п.) любой сотрудник ИОБДЮ выходит на улицу, открывает входные двери, оказывает помощь при входе (въезде) в здание;

- уточняет, какова цель посещения библиотеки и в какой помощи нуждается гражданин, при необходимости, сообщает ответственному лицу о посетителе с ограничением передвижения или приглашает сотрудника нужного структурного подразделения;

- помогает снять верхнюю одежду, сдать ее и ручную кладь (при наличии) в гардероб;

- при желании посетителя сотрудник определенного структурного подразделения оказывает необходимые услуги по подбору и выдаче литературы, выполняет справку и т.п. на первом этаже (в любом помещении);

- сопровождает гражданина до необходимого помещения, помогает открыть двери, преодолеть препятствия;

- если инвалид сообщает о необходимости посещения сектора «Искусство» и залов, расположенных на втором этаже библиотеки, приглашаются сотрудники, ответственные за работу с индивидуальным лестничным подъемником, которые помогают ему в транспортировке до нужного структурного подразделения (и обратно на первый этаж);

- по окончании посещения сотрудник сопровождает гражданина до гардероба, оказывает помощь при одевании и при выходе из учреждения;

- при необходимости посещения санитарной комнаты сотрудник сопровождает до входной двери в туалет, при необходимости помогает открыть и закрыть дверь, в случае необходимости посещения специально оборудованного санузла для инвалидов-колясочников сотрудник оказывает помощь в посещении Молодежного центра отдела поддержки творческих инициатив (2-й подъезд), сопровождает до входной двери в туалет, открывает и закрывает дверь.

5. Правила этикета при общении сотрудников библиотеки с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении, и оказании им ситуационной помощи:

- при общении займите удобное положение относительно человека с ограниченными возможностями: не стойте за его спиной или сбоку, всегда находитесь с ними «на одном уровне», избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;

- помните, что инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует;

- недопустимо опираться (облокачиваться) на коляску, толкать и двигать ее без разрешения;

- ненавязчиво следите за окружающей обстановкой, чтобы предвидеть трудности, которые может испытывать маломобильный человек в конкретной ситуации: иногда нужно задержаться и пропустить вперед человека на костылях или коляске при входе в узкую дверь, открыть тяжелую дверь и придержать ее, убрать с дороги мешающие передвижению предметы, не увеличивайте скорость ходьбы, делая ее недоступной для собеседника;

- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде, чем оказать ее;
- 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;
- если читатель изъявил желание и с помощью сопровождающего пересел с кресла-коляски на стул, не передвигайте инвалидное кресло вне зоны его досягаемости, будьте готовы помочь ему пересесть обратно по первому требованию;
- не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия, это способ передвижения (есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способность ходить и могут передвигаться с помощью костылей или трости, а коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться);
- будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности инвалида-колясочника – эти люди не часто выбираются из дома, мало где бывают и зачастую имеют небольшой круг общения;
- не хлопайте человека, находящегося в кресле-коляске по спине или по плечу.

### **Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам с нарушениями зрения**

1. Основные потребности данной категории инвалидов (незрячих и слабовидящих) обусловлены их специфической особенностью – недостаточно полным восприятием окружающего мира (т.к. основное количество информации человек воспринимает визуально, а это данной категории недоступно). Инвалиды с нарушениями зрения и слабовидящие ограничены в ориентации и нуждаются в помощи (сопровождении) посторонних лиц вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании (сотрудниками).

2. Инвалиды с нарушениями зрения имеют возможность:

- при помощи сотрудника в помещении отдела «Детство» получить услугу, используя читающую машину «Sara CE»;
- заказать книги в специальных форматах из фондов Ивановской областной специальной библиотеки для слепых в рамках заключенного соглашения о сотрудничестве.

3. Инвалиды с нарушениями зрения нуждаются в помощи при входе в здание (и выходе из него), при ориентации внутри помещений библиотеки, при составлении письменных документов.

4. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам с нарушениями зрения:

- увидев посетителя в солнцезащитных очках и с бело-красной тростью, любой сотрудник ИОБДЮ открывает входные двери, выходит на улицу, начинает разговор с гражданином с нарушением зрения, оказывает помощь при входе в здание;

- затем уточняет, какова цель посещения библиотеки, и в какой помощи нуждается гражданин, при необходимости, сообщает ответственному лицу о посетителе с нарушением зрения или приглашает сотрудника нужного структурного подразделения;

- помогает снять верхнюю одежду, сдать ее и ручную кладь (при наличии) в гардероб;

- предлагает гражданину с нарушением зрения помощь. В случае согласия при движении сопровождающий сгибает руку в локте, а инвалид берет его под руку – при этом он оказывается чуть позади сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т.п. При проходе через дверной проем сопровождающий должен выпрямить руку и отвести её назад, открыть дверь и пройти в нее первым, гражданин с нарушением зрения идет вслед за ним. При спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести инвалида следует перпендикулярно к ним, передвигаясь нельзя делать рывков и резких

движений. Можно предложить инвалиду идти самостоятельно, взявшись за перила (необходимо положить руку инвалида на перила ладонью вниз). Необходимо всегда заранее предупреждать инвалида о конце лестничного пролета;

- сопровождает гражданина с нарушением зрения до необходимого структурного подразделения, указывает ориентиры и описывает препятствия на пути движения;

- по окончании посещения сотрудник сопровождает инвалида до гардероба, оказывает помощь при одевании и при выходе из учреждения;

- при необходимости посещения санитарной комнаты сотрудник сопровождает до входной двери в туалет, при необходимости помогает открыть и закрыть дверь

5. Правила этикета при общении сотрудников библиотеки с инвалидами, имеющими нарушения зрения, и оказании им ситуационной помощи:

- необходимо помнить, что нарушения зрения бывают различны: totally слепых около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета, у одних людей слабое периферическое зрение, у других слабое прямое при хорошем периферическом;

- при наличии у инвалида с нарушением зрения собаки-поводыря важно помнить, что она «на работе» (ее внимание сосредоточено на различных препятствиях и помощи при ориентировании) – не следует обращаться с ней так, как с обычными домашними животными, давать ей команды, трогать ее и играть;

- осуществляя сопровождение, аккуратно направляйте гражданина с нарушением зрения, не нужно стискивать его руку, следует идти как обычно. Не тащите человека за собой, чаще всего, достаточно поддержать незрячего под локоть и в среднем темпе двигаться к цели. При этом следует кратко описывать, где вы находитесь, предупреждать о препятствиях, стараясь четко определить их местоположение (например, «в трех шагах прямо по ходу движения будет невысокий порог»);

- если вы заметили, что слабовидящий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите сориентироваться в нужном направлении;

- не пытайтесь взять у инвалида с нарушением зрения его трость, поскольку в известном смысле это «продолжение» его руки;

- предлагая слабовидящему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник;

- при знакомстве слабовидящего с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть инвалида к предмету и брать его рукой этот предмет;

- при обслуживании человека, который плохо видит, всегда обращайтесь непосредственно к нему, а не к его сопровождающему;

- обязательно называйте себя и тех сотрудников, которые рядом с вами, если у вас общая беседа в группе, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту, если вы перемещаетесь (или вынуждены ненадолго отлучиться), предупредите его;

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, облакайте мимику и жесты в слова;

- если вы собираетесь читать слабовидящему человеку, сначала предупредите об этом: говорите нормальным голосом, не заменяйте чтение пересказом, не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят (читайте все от заголовка до конца: названия, даты, основной текст, ремарки, сноски, комментарии и т.п.);

- если гражданин с нарушением зрения должен подписать документ, обязательно его прочитайте и укажите место, где необходимо поставить подпись (инвалидность не освобождает от ответственности, обусловленной документом, поэтому человек должен внимательно выслушать, задать все возникшие у него вопросы, выразить свое согласие и готовность подписать);

- желательно при возможности подготовить раздаточные материалы в одном из доступных незрячему или слабовидящему читателю форматов (укрупненный или рельефно-точечный шрифт, аудиозапись, цифровая версия), он сам примет решение, как и когда ознакомиться с текстом;

- передавая гражданину с нарушением зрения документы, делайте это не спеша и последовательно, комментируйте, какие документы даете, вкладывая каждый документ ему в руки;

- при общении с инвалидами данной категории вполне нормально употреблять слово «смотреть» – для слабовидящего это означает «видеть руками», осязать;

- следует учитывать, что незрячие или слабовидящие, как правило, способны узнавать по голосам однажды встреченных ими людей, отмечать и запоминать их особенности, вплоть до возраста и черт характера.

### **Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам с нарушениями слуха.**

1. Основные потребности данной категории инвалидов связаны с тем, что люди с нарушениями слуха (глухие и слабослышащие) нуждаются при обслуживании в услугах сурдопереводчика. Они испытывают затруднения в ориентации и коммуникации при получении услуг, а также в обеспечении безопасности, то есть в получении своевременной информации об опасной ситуации.

Для этой категории МГН необходимо дублирование всей звуковой информации в доступной для них форме (текст, сурдоперевод) и применение специальных устройств усиления звука (индукционные петли и прочее).

Глухие и слабослышащие имеют характерные поведенческие особенности. Иногда у них возникают трудности в координации движений, что может выражаться в шаркающей походке, неуклюжести. Причина – нарушения в работе вестибулярного аппарата (органы слуха и равновесия расположены рядом). Из-за проблем со слухом человеку обычно трудно контролировать собственные голосовые реакции. Поэтому глухие люди могут непроизвольно издавать необычные шумы при физическом усилии, дыхании, волнении, приеме пищи. Поведение человека с нарушенным слухом может быть разным: от беспокойного, несколько суетливого, надоедливого, связанного с потребностью в помощи, в восполнении недостатка слуховой информации, – до отрешенного, рассеянного, избегающего общения с окружающими (что связано со страхом быть непонятым). При этом потребность в общении и дружеской поддержке у неслышащего человека не меньше, чем у слышащего. Поэтому люди с нарушенным слухом нередко предпочитают посещать общедоступные места или мероприятия в обществе людей с таким же нарушением.

2. Инвалиды с нарушениями слуха имеют возможность посетить все структурные подразделения библиотеки, при помощи сотрудника ИОБДЮ или самостоятельно сдать и получить необходимую литературу, воспользоваться электронным каталогом и национальными электронными библиотеками, получить все библиотечно-информационные услуги.

3. Инвалиды с нарушениями слуха чаще всего нуждаются в специализированной помощи – услугах сурдопереводчика. При необходимости, при отсутствии сурдопереводчика и сопровождающего, инвалиды с нарушениями слуха нуждаются в помощи в ориентировании при отсутствии зрительной информации, составлении запроса – для этого сотруднику необходимо иметь бумагу и ручку.

4. Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам с нарушениями слуха:

- при отсутствии сурдопереводчика сотрудник ИОБДЮ с помощью ручки и бумаги уточняет, какова цель посещения библиотеки, и в какой помощи нуждается гражданин;

- знакомит с необходимой информацией в письменном виде, помогает при ориентировании, выполняет требуемые услуги.

5. Правила этикета при общении сотрудников библиотеки с инвалидами, имеющими нарушения слуха, и оказании им ситуационной помощи:

- чтобы привлечь внимание гражданина с нарушением слуха, махните ему рукой или тихонько дотроньтесь до его плеча;

- существует несколько типов и степеней нарушений слуха, соответственно много способов общения с людьми, которые плохо слышат: некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно – в этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень; если человек утратил способность воспринимать высокие частоты – понадобится снизить высоту голоса; не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам – лучше спросить о предпочтительном типе общения у самого человека;

- если вы общаетесь через сурдопереводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к сурдопереводчику;

- проявляйте терпимость, тактичность и внимание во время общения с гражданином с нарушением слуха;

- не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит ваше лицо и губы;

- разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него, не жуйте и не прикрывайте свой рот, не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами – собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица;

- говорите ясно и ровно, не нужно излишне подчеркивать что-то, говорите с обычной скоростью – не быстрее и не медленнее, чем вы говорите всегда;

- не нужно говорить прямо в ухо человеку с нарушением слуха, это может не помочь ему вас услышать и не позволит ему следить за выражением вашего лица;

- не пытайтесь говорить очень громко, нельзя кричать – это сделает выражение вашего лица сердитым, и у гражданина с нарушением слуха может пропасть желание общаться с вами и пользоваться вашими услугами;

- при общении с гражданином с нарушением слуха говорите короткими простыми фразами и выражениями, выбирайте обиходные (наиболее часто употребляемые в речи) слова, при построении фразы лучше использовать прямой порядок слов;

- по возможности не употребляйте в речи обособлений, оборотов, излишних обращений, избегайте несущественных слов, фразеологизмов, крылатых выражений, пословиц и поговорок – их смысл может быть не известен и не понятен глухим и слабослышащим людям;

- понимание смысла, передаваемого в речи с помощью интонационных нюансов и оттенков почти не доступно слабослышащим людям;

- помните, что по губам хорошо прочитываются только три из десяти сказанных вами слов;

- используйте выражение лица, общепринятые жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного;

- если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, термин, адрес, напишите ее – чтобы она была точно понята;

- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение;

- убедитесь, что вас поняли – не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник;

- при наличии серьезных барьеров в речевой коммуникации тактично предложите альтернативный способ обмена информацией, спросите, не будет ли проще переписываться (предложите свой блокнот и ручку);

- не забывайте о среде, которая вас окружает: в больших помещениях, при большом скоплении людей, при одновременном разговоре двух и более собеседников рядом с вами – будет трудно общаться с человеком, который плохо слышит; яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами;

- не относитесь к собеседнику предвзято – трудности в восприятии не влекут за собой сложностей в обработке информации.

### **Порядок оказания ситуационной помощи инвалидам с ментальными нарушениями.**

1. Основные потребности данной категории инвалидов связаны с трудностями восприятия и понимания информации, ориентирования в пространстве, с ограничениями в общении и самоконтроле. Для инвалидов с нарушениями умственного развития свойственны повышенная утомляемость и раздражительность, неустойчивость внимания, неспособность в полном объеме овладеть пространственными и временными представлениями. Люди с ментальными (интеллектуальными) нарушениями нуждаются в помощи (сопровождении) посторонних лиц, хотя не имеют физических ограничений. Инвалиды с нарушениями умственного развития очень медленно усваивают новое, что диктует необходимость многократного повторения наиболее важной информации в течение длительного времени. Нарушения психики могут сопровождаться эмоциональными расстройствами, эти инвалиды имеют особый и изменчивый взгляд на мир.

2. Инвалиды с ментальными нарушениями имеют возможность посетить все залы библиотеки самостоятельно или при помощи сопровождающего и сотрудника ИОБДЮ, сдать и получить необходимую литературу, воспользоваться библиотечно-информационными услугами.

3. Инвалиды с ментальными нарушениями нуждаются в помощи при ориентации на входе в здание (и выходе из него), при ориентации внутри здания, ознакомлении с расположенной в библиотеке информацией, заполнении документов.

4. Инвалидам с ментальными нарушениями интеллекта помощь оказывается сопровождающими их лицами. В случае отсутствия (отвлечения внимания) сопровождающего лица алгоритм оказания ситуационной помощи будет следующим:

- сотрудник библиотеки выясняет причину и цель посещения;
- знакомит гражданина с расположенной в ИОБДЮ информацией;
- сопровождает инвалида при передвижении по библиотеке;
- при необходимости сообщает ответственному лицу о посетителе с нарушением интеллекта или приглашает сотрудника нужного структурного подразделения;
- помогает при заполнении документов.

В процессе сопровождения важно понимать, что словесные формы работы с такими посетителями малоэффективны, необходимо применять наглядные средства, использовать рисунки и схемы. При этом предъявляются особые требования к речи сопровождающего специалиста: используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу, избегайте словесных штампов и образных выражений. Учитывая эмоциональную неуравновешенность инвалидов с нарушениями интеллекта, необходимо

поддерживать спокойную доброжелательную атмосферу без крайностей в проявлении эмоций; с чуткостью и терпением воспринимать смены настроения таких посетителей.

5. Правила этикета при общении сотрудников библиотеки с инвалидами, имеющими задержку в развитии и ментальные нарушения, и оказании им ситуационной помощи:

- обращайтесь непосредственно к человеку, общайтесь с ним так, как с любым другим человеком;
- используйте простой и точный язык, доступные короткие фразы, избегайте метафор, словесных штампов и образных выражений;
- рассказывайте все «по шагам», давайте вашему собеседнику «обыграть» каждый шаг после того, как вы объяснили ему что-то;
- если есть необходимость и возможность, в процессе речи указывайте на предмет, о котором вы говорите для облегчения восприятия информации;
- если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии;
- будьте готовы повторить одно и то же несколько раз;
- при разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно, не перебивая, терпеливо дожидаясь конца фразы;
- не поправляйте и не договаривайте за человека, начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что собеседник закончил излагать свою мысль, повторите, что вы поняли – это поможет человеку ответить вам;
- смотрите гражданину в лицо, поддерживайте визуальный контакт;
- старайтесь задавать простые вопросы, которые требуют короткого ответа, подтверждения (кивком, словом «да») или отрицания;
- не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах;
- не повышайте голоса при общении, не говорите резко, даже если у вас есть для этого основания;
- не ведите себя высокомерно, соблюдайте все правила вежливости и этикета, которые вы соблюдали бы с любым другим человеком;
- если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему;
- проявляйте дружелюбие, это придаст человеку уверенности и спокойствия;
- наиболее распространенная ошибка при взаимодействии с инвалидами данной категории – смотреть на человека с проблемами психического развития, как на неспособного вас понять – это не так: определенный уровень информации доступен для него, и нужно стараться построить эффективное взаимодействие.