

3. Порядок предоставления услуг инвалидам (до их реконструкции, капитального ремонта) с учетом нужд инвалидов

Категория инвалидов	Порядок предоставления услуг	Правила общения с человеком, имеющим инвалидность
Инвалиды, использующие кресло-коляску (К)	1. Существует возможность произвести запись на обслуживание по телефону библиотеки. 2. При появлении инвалида незамедлительно сообщается об этом на абонемент учреждения. 3. После получения информации о необходимости приема маломобильного гражданина, сотрудники абонемента незамедлительно оказывают помощь гражданину в следовании к месту, предназначенному для оказания услуг. 4. При необходимости покинуть здание, сотрудники учреждения также оказывают инвалидам максимально возможную помощь.	• При общении с человеком в инвалидной коляске, необходимо сделать так, чтобы ваши глаза находились с его глазами на одном уровне. • Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести вещи человека без его разрешения. • Любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т.д.) - это чья-то собственность, которую надо уважать. Не перемещайте, не берите их, не получив разрешения • Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы и как их можно устранить. • Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (О)	5. Предусмотрена возможность выездного приема (на дому) инвалидов, не имеющих возможности самостоятельно обратиться в библиотеку.	

		• Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой. • Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. • Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. • Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник. • Иногда контакт достигается, если не слышащему говорить шепотом. В этом случае улучшается артикуляция рта, что облегчает чтение с губ. • Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, так, чтобы она была точно понята. • Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. • Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
Инвалиды с нарушениями умственного развития (У)	с	1. Оказание государственных услуг инвалидам с нарушениями умственного развития, в случае недееспособности инвалида осуществляется при участии опекуна. 2. В случае дееспособности инвалида с нарушениями умственного развития, необходимо более детально, подробно, образно, чем при работе с людьми, не • Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. • Не думайте, что вас не поймут. • Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. • Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

3. Порядок предоставления услуг инвалидам (до их реконструкции, капитального ремонта) с учетом нужд инвалидов

Категория инвалидов	Порядок предоставления услуг	Правила общения с человеком, имеющим инвалидность
Инвалиды, использующие кресло-коляску (К)	1. Существует возможность произвести запись на обслуживание по телефону библиотеки. 2. При появлении инвалида незамедлительно сообщается об этом на абонемент учреждения. 3. После получения информации о необходимости приема маломобильного гражданина, сотрудники абонемента незамедлительно оказывают помощь гражданину в следовании к месту, предназначенному для оказания услуг. 4. При необходимости покинуть здание, сотрудники учреждения также оказывают инвалидам максимально возможную помощь.	• При общении с человеком в инвалидной коляске, необходимо сделать так, чтобы ваши глаза находились с его глазами на одном уровне. • Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести вещи человека без его разрешения. • Любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т.д.) - это чья-то собственность, которую надо уважать. Не перемещайте, не берите их, не получив разрешения • Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы и как их можно устранить. • Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата (О)	5. Предусмотрена возможность выездного приема (на дому) инвалидов, не имеющих возможности самостоятельно обратиться в библиотеку.	

	имеющими таких нарушений, излагать свои мысли, быть особенно толерантными и терпеливыми. 4.В случае необходимости проводить гражданина к выходу из здания.	
--	---	--

Директор МКУК «Ольгинская ПБ»



Е.К. Погорелова