

УТВЕРЖДЕНО
приказом Муниципального бюджетного
учреждения «Гурьевской централизованной
библиотечной системы»
Директор МБУ «ГЦБС»
М.В.Обухова
2020 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
по обслуживанию инвалидов
и других маломобильных граждан при посещении
Муниципального бюджетного
учреждения «Гурьевской централизованной
библиотечной системы »

1 Назначение и область применения

1.1. Положение по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Муниципального бюджетного учреждения «Гурьевской централизованной библиотечной системы» (далее - Положение) является основным документом, устанавливающим основные принципы и формы обслуживания инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Муниципального бюджетного учреждения «Гурьевской централизованной библиотечной системы» (далее – МБУ «ГЦБС»)

1.2. Требования настоящего Положения обязательны к применению всеми сотрудниками библиотеки.

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".

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, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия

(памятников истории и культуры) народов Российской Федерации".

2.1.8. Закона Кемеровской области от 14.02.2005г. № 25 «О социальной поддержке инвалидов»

2.1.9. Уставом МБУ «ГЦБС»

2.1.10. Правилами пользования МБУ «ГЦБС».

2.1.11. Преискурантом платных услуг МБУ «ГЦБС».

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 или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты;
- доступная среда – это среда жизнедеятельности людей, дооборудованная 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 МБУ «ГЦБС» – 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 у главного библиотекаря ИМО, в соответствии с « Должностной инструкцией по обеспечению доступности объекта и услуг персонала в учреждении» для инвалидов и других маломобильных граждан при посещении МБУ «ГЦБС»

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

4.7. Платные услуги оказываются инвалидам и другим маломобильным гражданам Согласно Прейскуранту платных услуг МБУ «ГЦБС» - с учетом льгот и при предоставлении документа, подтверждающего право на льготы.

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 МБУ «ГЦБС».

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 МБУ «ГЦБС» 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 МБУ «ГЦБС»

стационарного обслуживания, а также обслуживание на дому.

5.3. При предоставлении услуг должны обеспечиваться все установленные нормы и правила пожарной безопасности, предусмотренные Федеральным законом о пожарной безопасности, государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, приниматься все необходимые меры по профилактике травматизма и предупреждению несчастных случаев.

5.4. В случае причинения инвалидам и другим маломобильным гражданам в процессе обслуживания вреда их здоровью, имуществу или морального вреда они могут с целью защиты своих законных прав и интересов обращаться в суд с иском о возмещении причиненного вреда в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

5.5. При предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам учреждение МБУ «ГЦБС» должно осуществлять их защиту от всех форм дискриминации, физического или психического насилия, оскорбления, грубого обращения.

6 Описание процесса

6.1. Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан осуществляется согласно Инструкции по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении МБУ «ГЦБС» (приложение).

6.2. Обслуживание инвалидов и других 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 Государственного казенного учреждения культуры Кемеровской областной специализированной библиотеки для незрячих 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. Для получения услуг доставки документов необходимо заключить договор на библиотечное обслуживание. Заказ литературы осуществляется в любой доступной форме (по телефону или электронной почте).

6.4. Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан на дому осуществляется так же посредством сети Интернет через официальный сайт библиотеки (удаленный доступ).

7 Права

7.1. Инвалиды и другие маломобильные граждане имеют те же права на библиотечное обслуживание в стенах библиотеки, что и другие категории пользователей.

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

7.3. 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, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

7.4. Права библиотеки по обслуживанию всех категорий населения обозначены в Правилах пользования МБУ «ГЦБС».

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

7.6. Библиотека оставляет за собой право отказать в обслуживании инвалидам и другим маломобильным гражданам с нарушениями умственного развития, обратившихся за услугами без сопровождающих их лиц.

7.7. Библиотека имеет право переадресовать запрос инвалида и другого маломобильного гражданина с нарушениями зрения в специализированное учреждение – Государственное казенное учреждение культуры Кемеровская областная специализированная библиотека для незрячих и слабовидящих.

8 Обязанности

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

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

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

8.4. Заведующие филиалами и главные библиотекари структурных подразделений МБУ «ГЦБС» обязаны проводить обучение и инструктаж персонала по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан в соответствии с Инструкцией по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении МБУ «ГЦБС».