

УТВЕРЖДАЮ
Директор МУК ЦСДБ г. Ярославля
Труфанова Т.А.
_____ 2021 г.



**Порядок предоставления услуг
инвалидам и маломобильным группам населения
в муниципальном учреждении культуры
«Централизованная система детских библиотек г. Ярославля»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок предоставления услуг инвалидам и маломобильным группам населения в муниципальном учреждении культуры «Централизованная система детских библиотек г. Ярославля» (далее – Порядок) разработан с целью обеспечения создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее – МГН) комфортных условий доступа к объектам муниципального учреждения культуры «Централизованная система детских библиотек г. Ярославля» (далее – МУК ЦСДБ г. Ярославля) и услугам в сфере библиотечной деятельности.

1.2. Порядок включает правила предоставления услуг инвалидам, для которых отсутствует возможность адаптировать объекты МУК ЦСДБ г. Ярославля полностью или на период до реконструкции и (или) капитального ремонта помещений библиотек.

1.3. До адаптации объекта МУК ЦСДБ г. Ярославля потребностям инвалидов и других МГН, в случае затруднения посещения библиотеки, необходимые услуги, когда это возможно, предоставляются людям с ограниченными физическими возможностями по месту пребывания, либо в дистанционном режиме.

1.4. Работники МУК ЦСДБ г. Ярославля обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности библиотек для посещающих их инвалидов, оказывать необходимую и возможную помощь в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами, с учётом их особых потребностей.

1.5. В МУК ЦСДБ г. Ярославля обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в детские библиотеки МУК ЦСДБ г. Ярославля и выхода из них;
- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в детские библиотеки г. Ярославля, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников;

– возможность самостоятельного передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также кресла-коляски;

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

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

– обеспечение допуска сопровождающего сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, либо иного лица, владеющего жестовым языком;

– обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, или 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 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи» (зарегистрирован Минюстом России 21 июля 2015 г. № 38115);

– оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию библиотек наравне с другими лицами;

– обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузлы, коридоры, читальные залы.

2. Информационное сопровождение

2.1. Размещение оборудования и носителей информации, необходимых для беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления услуг в сфере библиотечной деятельности осуществляется с учётом ограничений их жизнедеятельности:

– на информационных стендах библиотек;

– на официальном сайте МУК ЦСДБ г. Ярославля <http://cdb-yaroslavl.ru>

2.2. Информирование инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья о порядке предоставления услуг, запись их на обслуживание по месту пребывания осуществляется работниками МУК ЦСДБ г. Ярославля, ответственными за работу с инвалидами, в том числе по следующим телефонам:

– в Центральной детской библиотеке им. Ярослава Мудрого, тел. 8(4852) 53-68-24;

– в библиотеке-филиале № 1 им. А. П. Гайдара, тел. 8(4852) 24-29-90;

– в библиотеке-филиале № 2, тел. 8(4852) 73-55-87;

– в библиотеке-филиале № 3, тел. 8(4852) 47-04-54;

– в библиотеке-филиале № 4 им. В. В. Терешковой, тел. 8(4852) 73-26-60;

– в библиотеке-филиале № 5, тел. 8(4852) 51-91-12;

- в библиотеке-филиале № 6, тел. 8(4852) 44-91-63;
- в библиотеке-филиале № 7, тел. 8(4852) 57-94-24;
- в библиотеке-филиале № 9, тел. 8(4852) 71-21-16;
- в библиотеке-филиале № 10, тел. 8(4852) 30-82-77;
- в библиотеке-филиале № 11, тел. 8(4852) 53-90-04;
- в библиотеке-филиале № 12, тел. 8(4852) 73-65-62;
- в библиотеке-филиале № 13, тел. 8(4852) 55-51-14;
- в библиотеке-филиале № 14, тел. 8(4852) 57-89-17;
- в библиотеке-филиале № 15, тел. 8(4852) 56-15-31.

3. Порядок действий при оказании услуг

3.1. Инвалид или лицо с ограниченными возможностями здоровья при обращении в библиотеку:

- может пройти в помещения МУК ЦСДБ г. Ярославля самостоятельно, без обращения за помощью. В этом случае, при появлении инвалида на объекте, работнику МУК ЦСДБ г. Ярославля, встретившему такого пользователя, необходимо предложить помощь в сопровождении и дождаться согласия её принять. Если помощь не принята, проинформировать пользователя о барьерах на пути и необходимости проявлять осторожность;

- может вызвать работника МУК ЦСДБ г. Ярославля, ответственного за сопровождение инвалидов, с помощью кнопки вызова, расположенной на входе. До оборудования кнопки вызова, вызов работника, ответственного за сопровождение инвалидов, осуществляется по номеру телефона, указанного в пункте 2.2. настоящего Порядка.

3.2. Работник МУК ЦСДБ г. Ярославля, ответственный за сопровождение инвалидов:

3.2.1. При получении вызова

- организует сопровождение инвалида до места предоставления услуг;
- предоставляет место, удобное для размещения инвалида с учётом его ограничений здоровья, и сообщает работнику, предоставляющему услуги, об обращении инвалида;

3.2.2. по окончании приёма

- оказывает инвалиду (при отсутствии сопровождающего лица) помощь в преодолении барьеров: сопровождает инвалида до выхода из библиотеки, а при необходимости по пути движения – до стоянки автотранспорта либо остановки общественного транспорта;

- при необходимости вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке;

- в случае необходимости предлагает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, помогает при необходимости снять/одеть верхнюю одежду.

3.3. Работник МУК ЦСДБ г. Ярославля, предоставляющий услуги, после выяснения причины обращения инвалида:

- оказывает инвалиду помощь, необходимую для получения в доступной для него форме информации о правилах предоставления услуги (услуг), в том

числе об оформлении необходимых для получения услуги (услуг) документов, о совершении других необходимых для этого действий;

– информирует инвалида в доступной форме (с учётом стойких расстройств организма инвалида) о его правах и обязанностях, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;

– оказывает услуги инвалиду в различных формах (в случае необходимости и возможности), в том числе с доставкой услуги на дом, к месту пребывания инвалида, в дистанционном формате;

– оказывает необходимую помощь инвалиду при предоставлении услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги;

– осуществляет при оказании услуги, при необходимости, вызов (и допуск) сопровождающих лиц и помощников, работника МУК ЦСДБ г. Ярославля, ответственного за сопровождение инвалидов.

3.4. В случае отсутствия работника, ответственного за сопровождение инвалидов, функции по сопровождению выполняет работник, предоставляющий услуги пользователям.

3.5. До оборудования библиотеки тифлотехническими средствами передачи информации и индукционной системой для слабослышащих, при посещении инвалидов с нарушениями зрения или слуха, работники МУК ЦСДБ г. Ярославля производят общение с инвалидами данных категорий по способу, указанному ими.

3.6. Предоставление библиотечных услуг людям с ограниченными физическими возможностями по месту пребывания представляет собой доставку книг на дом или к другому месту пребывания, которую могут обеспечить работники МУК ЦСДБ г. Ярославля, волонтеры или опекуны (законные представители) пользователей с ограниченными физическими возможностями. Заказы на оказание библиотечных услуг по месту пребывания инвалида принимаются по телефонам, указанным в пункте 2.2. настоящего Порядка.

3.7. Работники библиотеки, посещающие инвалидов на дому, производят обмен документов, принимают заказы (в дополнение к тем, что поступили по телефону), выявляют их информационные потребности, знакомят со специально подобранными комплектами книг.

3.8. Все работники МУК ЦСДБ г. Ярославля при обслуживании и общении с инвалидами должны руководствоваться методическими материалами, разработанными в 2020 году Федеральным ресурсным центром по формированию доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения, соблюдать максимальную этику, вежливость и такт с учётом психологических и физических особенностей разных категорий инвалидов.

4. Меры ответственности

4.1. Инвалиды, а также их сопровождающие при нахождении в помещениях библиотеки должны соблюдать меры безопасности, правила пожарной безопасности, соблюдать чистоту и общественный порядок.

4.2. Сопровождающим лицам запрещается оставлять инвалидов без присмотра.

4.3. Инвалиду может быть отказано в предоставлении услуг в соответствии с Порядком в случае:

а) нахождения инвалида в состоянии алкогольного (токсического, наркотического) опьянения;

б) отсутствия очевидных внешних признаков физических ограничений, признаков инвалидности при отсутствии документов, подтверждающих статус инвалидности;

в) отсутствия сопровождающего лица в случае обязательного сопровождения инвалида, в том числе инвалида-ребёнка.

4.4. Невыполнение работником МУК ЦСДБ г. Ярославля обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, влечёт применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.