

СОГЛАСОВАНО:

С.В.Рогу

Председатель РКОСИ «ЦИП «Таганай»
С. В. Рогановский
«10» июня 2022 г.



**Инструкция действий работников
по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения
при посещении Библиоцентра «РОСТа» МАУК «ЦБС»**

№ п/п	Категория инвалида или МГН	Ответственные	Ожидаемые действия работника
1.	Инвалид категории «К»	1.Библиотекарь	<p>1.Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) ЦД «Нефтяник» или лично от посетителя спускается на 1 этаж здания центра досуга, открывает входные двери для инвалидов-колясочников; - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки с помощью подъемного устройства; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж с помощью подъемного устройства, выезду через центральный вход (придерживает двери).
2.	Инвалид категории «О-н»	1.Библиотекарь	<p>1.Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) ЦД «Нефтяник» или лично от посетителя спускается на 1 этаж здания центра досуга, открывает входные двери для инвалида с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры); - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезду через центральный вход (придерживает двери).
3.	Инвалид категории «О-в»	1.Библиотекарь	<p>1.Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) ЦД «Нефтяник» или лично от

			<p>посетителя спускается на 1 этаж здания центра досуга, выходит на улицу, открывает входные двери для инвалида с поражением верхних конечностей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезду через центральный вход (придерживает двери).
4.	Инвалид категории «С-п»	1. Библиотекарь	<p>1.Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) ЦД «Нефтяник» или лично от посетителя спускается на 1 этаж здания центра досуга, выходит на улицу, открывает входные двери посетителю с ограничением по зрению; - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезду через центральный вход (придерживает двери).
5.	Инвалид категории «С-ч»	1.Сторож (вахтер) 2.Гардеробщик 3.Библиотекарь	<p>1.Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) ЦД «Нефтяник» или лично от посетителя спускается на 1 этаж здания центра досуга, выходит на улицу, открывает входные двери посетителю с ограничением по зрению; - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезду через центральный вход (придерживает двери).
6.	Инвалид категории	1.Библиотекарь	1.Библиотекарь:

	«Г-п»		<ul style="list-style-type: none"> - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) ЦД «Нефтяник» или сопровождающего инвалида лица, спускается на 1 этаж здания центра досуга, выходит на улицу, открывает входные двери посетителю с ограничением по слуху; - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезду черезentralный вход (придерживает двери).
7.	Инвалид категории «Г-ч»	1.Библиотекарь	<p>1.Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) ЦД «Нефтяник» или сопровождающего инвалида лица спускается на 1 этаж здания центра досуга, выходит на улицу, открывает входные двери посетителю с ограничением по слуху; - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезду черезentralный вход (придерживает двери).
8.	Инвалид категории «У»	1.Библиотекарь	<p>1.Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) ЦД «Нефтяник» или сопровождающего инвалида лица спускается на 1 этаж здания центра досуга, выходит на улицу, открывает входные двери посетителю с нарушением умственных (психических) функций; - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим

			<p>вопросам;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезду через центральный вход (придерживает двери).
9.	Другие МГН (пожилые граждане, беременные женщины, посетители с колясками, с маленькими детьми и т.д.)	1.Библиотекарь	<p>1.Сторож (вахтер) ЦД «Нефтяник»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по монитору видеонаблюдения видит посетителя, нуждающегося в помощи; <p>2.Библиотекарь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при поступлении звонка на рабочий телефон от сторожа (вахтера) ЦД «Нефтяник» или сопровождающего инвалида лица спускается на 1 этаж здания центра досуга, выходит на улицу, открывает входные двери посетителю, нуждающемуся в помощи; - оказывает помощь при подъеме на 2 этаж в помещения библиотеки; - оказывает помощь при одевании и раздевании посетителя с ограничением передвижения; - оказывает помощь при передвижении внутри помещения, до места оказания услуги; - оказывает помощь при оказании услуг; - оказывает помощь при посещении туалета (при необходимости); - предоставляет информацию по интересующим вопросам; - оказывает помощь при выходе из библиотеки, спуску на 1 этаж, выезду через центральный вход (придерживает двери).

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках

1. Начиная общение с инвалидом на коляске, стоит спросить о необходимости помощи, и предложить ее со своей стороны. Только дождавшись положительного ответа (что помощь принимается), стоит уточнить, как ее лучше оказать – и после этого действовать.

2. Если помощь не принята, стоит предупредить человека в коляске о предстоящих барьерах (архитектурно - панировочных, информационных и проч.), а также об имеющихся технических устройствах индивидуального (шагающий лестничный подъемник, сменное кресло), предоставив ему возможность определиться на местности и еще раз обдумать свое решение о возможной помощи.

3. Надо постараться расположиться так, чтобы лица общающихся (в том числе человека на коляске) оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову.

4. Непозволительно проявлять фамильярность или иные вольности по отношению к человеку, находящемуся в коляске: не класть ему руку на плечо, на голову, пытаться говорить заискивающе, или покровительственным тоном.

5. Надо помнить, что инвалидная коляска - личное средство и личное пространство человека, ею пользующегося: нельзя пытаться ее перемещать без позволения хозяина; также неприемлемо на нее садиться, блокировать, ставить на коляску ноги, стучать по ней или качать ее.

6. Стоит уточнить некоторые технические возможности коляски (например, возможные регулировки); оказывая помощь, стоит начинать движение медленно, без причины не ускорять, выбрать приемлемый, согласованный с инвалидом, темп движения.

7. При необходимости смены коляски в учреждении (например, уличной на комнатную, малогабаритную, или электроколяски на обычную) необходимо получить согласие инвалида на это перемещение; также стоит предварительно согласовать возможность использования других технических средств (например, шагающего лестничного подъемника, инвентарного пандуса, вспомогательных технических средств в санитарной комнате и проч.) или предложить другие

специалистом (специалистом)

Έκομη Ελλάς προσπορεύεται στην παραγωγή και την πώληση από την Ελλάδα σε όλη την Ευρώπη.

Upnemimo opatnypca za cobe to m k nrebanjy.

5. Ilijn hanjinni 3arpyaheinni [enctrin pýkamn, Brijaprabalinx heooxojimocbt nomouin, a
cootereteyionix pa3jelex. Uja ytohheinn xapaktepa, Bula nomouin n topalka ee ok3ahnin,

4. Lipn hearinin y nherainuña haberanibpix tibunkhehnin pyk nruu happyluuhin nxi koop/nihaleunin, ctejyer, ipn heogox/timocin, ok3aat emy momouip a birmo/nihenin /elictrin pykamn, a t.a. c

3. Lipn heodoxo/ymocin ppiomuinhntp kakne-tnio Acencrina pykamn, upn 3atpy/lehinx ini
otcytcrinm bo3moxhochin y nhearinja ppiomuinhntp in Acencrina, crlejyter ippe/izokirkh nhearinja
nomouph n, moyynbs collacne, ppiomuinhntp in Acencrina 3a hero (otkplrs 'jbepp', kphn,
bochomop3obatpc a ppiomuinhntp, terifeophom, haniccarb tekct n t.u.).

2. Uppravleniye vsekh obnaruzhennykh obrisovok i ikh uskladneniye v spetsial'nyy arkhiv.

органическим (жиро- и белковым), углеводным, минеральным и водным.

БІЛГІВІАСТ С НЕОБРЕКОМ С НЕПУНЕННЯМ ФҮРГІНІН БЕПХІНХ КОНЕНОЧТЕРІ

Pekoměříkům než bašta mohou být využity k napojení na sítě.

o nōpājūke ee okāsañña.

3. Ečin tipa/riskexhaa nhabanuya nomouup he iñphiria, contiñt oñhercincs k stromy c
nomihameen, n notrapatca tipa/riskexhaa nhabanuya nomouup he iñphiria, contiñt oñhercincs k stromy c
taskce cooglinis o bo3mokhochin b moogon momet oñparntica za nomouup, o moopatke oñparleinh n

Винніківський підприємства використовує відомі та надійні підприємства залізничного транспорту та залізничної промисловості України.

1. Иллюстрация сюжета из романа Гоголя «Мертвые души»

oшоппо-ибургаторо анипара (ипн тошкеминх инжинх көнегицен)

Pekomene/jalinn no Baaamojencticino n oksaahino homoniin Nebraska/nam e heyyumeenini

texhnicheskine cpejctra tipejbnikov, etim y nhranija coxpaninaca chocochoch nepejbnitica c
nx homopljo (kocplin, xoyhyn i t.u.).

1. При частичном нарушении зрения (сужении полей зрения, изменения цветовосприятия, выраженного изменения остроты зрения) может понадобиться помочь персонала - при наличии информационных барьеров и в случае недостаточной зрительной информации (в том числе освещенности, контрастности, размеров текста и иных знаков, отсутствии цветовой предупредительной разметки). В таком случае следует предложить инвалиду с нарушением зрения помочь в преодолении препятствий и в получении необходимой информации - и оказать ее в случае согласия инвалида принять помощь. Для уточнения вида и порядка оказания помощи возможно обратиться с таким вопросом к инвалиду. В случае отказа от помощи, предупредить инвалида о возможных препятствиях на пути.

2. При сопровождении слабовидящего человека, следует предложить ему руку или предложить взять руку сопровождающего под руку (под локоть или выше локтя); при сопровождении по маршруту движения – предупреждать о возможных препятствиях (в слaboосвещенных местах, в местах отсутствия контрастной предупреждающей информации).

3. При необходимости предоставления информации слабовидящему человеку, следует прочитать текст в документе, на стенде, на иных носителях; либо предоставить технические средства (для чтения, для увеличения размера читаемого текста или дополнительной освещенности).

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при полной потере - глухота)

1. При разговоре с человеком с полной потерей слуха важно поддерживать визуальный контакт - т.е. важно, чтобы неслышащий собеседник видел лицо и губы говорящего, которые должны быть достаточно освещены (для возможности читать с губ).

2. Начиная разговор (обращаясь к неслышащему человеку), можно привлечь его внимание, помахав ему рукой; допустимо также дотронуться до его плеча (желательно при этом находиться в поле зрения этого человека, не со спины).

3. Общаешься с неслышащим человеком, стоит говорить медленно, четко, короткими фразами, используя, при необходимости, общепринятые и общепонятные жесты; желательно задавать вопросы, также требующие коротких ответов или жестов.

4. Если при попытке читать с губ, неслышащий человек сообщает, что не понимает Вас, следует повторить фразу более четко и, по возможности, короче (перефразировать ее). Либо стоит предложить другой формат общения, например, написать или напечатать короткие фразы.

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи инвалидам с нарушениями слуха (при частичном нарушении)

1. Общаешься с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) также следует общаться глаза в глаза, чтобы слабослышащий собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы говорящего (что может улучшить понимание); возможно также уточнить у собеседника, какой способ коммуникации для него предпочтителен.

2. Следует говорить со слабосынущим человеком более громко, четкими короткими фразами, также возможно использование жестов; допустимо уточнить, с какой стороны лучшая слышимость - и говорить со стороны лучше слышащего уха. В помещении, где предоставляется информация, важно приблизить слабосынущего человека к источнику звука, либо обеспечить индивидуальное усиление (техническими средствами).

3. Для обеспечения четкости восприятия особо важной информации, следует предложить обменяться ею дополнительно письменно (например, написать номер телефона, адрес, иную цифровую информацию и проч.).

4. Чтобы убедиться, что правильно поняты слабосынущим собеседником, стоит переспросить его об этом, при необходимости повторить передаваемую информацию, перефразировав, продублировать жестами, иллюстрациями.

5. Для обеспечения четкости получаемой гражданами, пользующимися слуховыми аппаратами, информации (чистки ее от шумов) важно использовать индукционно-петлевые устройства (системы) с соответствующей площадью покрытия (с учетом удаленности источника звука, размеров помещения).

Рекомендации по взаимодействию и оказанию помощи с нарушениями умственного развития

1. Общаясь с инвалидами с нарушениями умственного развития (со сниженным интеллектом), следует относиться к ним так же, как и к любому другому человеку, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо занижать их возможности или их достоинство, не говорить как бы свысока.

2. Важно помнить, что люди с нарушениями умственного развития, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы. Гражданам с интеллектуальными нарушениями важно предоставить информацию на доступном (простом) языке: стараться не использовать длинных фраз и сложных смысловых оборотов.

3. Пытаясь объяснить инвалидам с нарушениями умственного развития правила или порядок посещения и обслуживания на объекте, важно провести такое объяснение частями, пошагово, «порциями», попытаться после каждого шага выяснить, как собеседник понял это; при необходимости - дополнительно объяснить каждую часть информации. Возможно использование иллюстраций, фотографий, простых символов.

4. Если у человека с умственными нарушениями имеются также проблемы психического характера, или наблюдаются эмоциональные расстройства, рекомендуется проявлять спокойствие, равновесие, дружелюбие, постараться выяснить, чем вызвано беспокойство, чем можно помочь.

5. Если у собеседника с нарушениями умственного развития отмечаются также нарушения речи, надо постараться отнестись терпимо к тому, что разговор может занять больше запланированного времени; не следует его ускорять, договаривая за собеседником фразы; не нужно его перебивать и поправлять - напротив, желательно, дать спокойно договорить фразу. Если инвалида (с указанными нарушениями) сопровождает помощник, рекомендуется продолжать разговор с инвалидом, не пытаясь переадресовывать вопросы помощнику (не называть при этом инвалида в третьем лице в его присутствии). Если задав вопрос инвалиду, не удалось понять ответа – можно повторить вопрос, постараться задать его повторно таким образом, чтобы была возможность у инвалида дать на вопрос короткий ответ или ответить жестом. При нарушениях речи могут также использоваться технические средства альтернативной коммуникации.

Разработчик:

Заведующий библиотекой

В.П. Шальнова