

УТВЕРЖДЕНО  
приказом Государственного бюджетного  
учреждения культуры города Москвы  
"Централизованная библиотечная система  
Северо-Западного административного  
округа"  
от 31.08.2017 № 07-22

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**по обслуживанию инвалидов**  
**и других маломобильных граждан при посещении**  
**Государственного бюджетного учреждения культуры города**  
**Москвы "Централизованная библиотечная система**  
**Северо-Западного административного округа"**

**1. Назначение и область применения**

1.1. Положение по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Централизованная библиотечная система Северо-Западного административного округа" (далее – Положение) является основным документом, устанавливающим основные принципы и формы обслуживания инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Централизованная библиотечная система Северо-Западного административного округа" (далее - ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО").

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. Уставом ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО".

2.1.9. Правилами пользования ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО".

2.1.10. Прейскурантом платных услуг ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО".

### 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 ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО" – 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 заведующего подведомственного подразделения и заведующих структурными подразделениями Центральной библиотеки № 224 имени Ф.В.Гладкова и Центральной детской библиотеки № 226, в соответствии с Инструкцией по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО" (приложение).

4.6. Предоставление библиотечных услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам осуществляется в соответствии с Правилами пользования ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО".

4.7. Платные услуги оказываются инвалидам и другим маломобильным гражданам согласно Прейскуранту платных услуг ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО" 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 ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО".

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 ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО" 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 ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО" 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 ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО" 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 ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО" (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 пользователь переадресуется в Российскую государственную библиотеку для слепых, либо обслуживание осуществляется в стенах библиотеки после доставки соответствующей литературы из Российской государственной библиотеки для слепых.

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. Права пользователей приведены в соответствующем разделе Правил пользования ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО".

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 ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО".

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 – Российскую государственную библиотеку для слепых.

## **8. Обязанности**

8.1. Инвалиды и другие маломобильные граждане наряду с другими категориями пользователей библиотеки имеют ряд обязанностей, обозначенных в Правилах пользования ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО", соблюдать которые должен каждый пользователь.

8.2. Библиотека имеет свои обязанности по обслуживанию любых категорий пользователей, обозначенные в Правилах пользования ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО".

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

8.4. Заведующие подведомственными подразделениями и заведующие структурными подразделениями Центральной библиотеки № 224 имени Ф.В.Гладкова и Центральной детской библиотеки № 226 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 ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО".

## Приложение

к Положению по обслуживанию  
инвалидов и других маломобильных  
граждан при посещении  
ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО"

### **ИНСТРУКЦИЯ по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Централизованная библиотечная система Северо-Западного административного округа"**

#### **1. Общие положения**

1.1. Инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Централизованная библиотечная система Северо-Западного административного округа" (далее – Инструкция) регламентирует порядок действий сотрудников библиотеки при предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам при посещении Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Централизованная библиотечная система Северо-Западного административного округа (далее – ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО").

1.2. Требования настоящей Инструкции обязательны к применению всеми должностными лицами, работниками всех структурных подразделений ГБУК г. Москвы "ЦБС СЗАО".

1.3. **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.

1.4. **Маломобильные граждане (МГ)** — это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

1.5. Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов".

1.6. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, и может быть использована при инструктировании работников подведомственных учреждений, предоставляющих услуги населению, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам.

1.7. Требования к уровню подготовки персонала:

а) знание понятия "доступная среда для инвалидов" и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами и другими маломобильными гражданами наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации, формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно- и дистанционно);

в) информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов и других маломобильных граждан, имеющих в распоряжении учреждения (организации), наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалиду и другому маломобильному гражданину.

## **2. Общие правила этикета**

### **2.1. Признайте его равным.**

**2.2. Обращение к человеку:** при встрече обращайтесь с инвалидом и другим маломобильным гражданином вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

**2.3. Адекватность и вежливость:** относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же уважайте его - и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.

**2.4. Называйте себя и других:** когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и 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.

**2.5. Предложение помощи:** если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

**2.6. Обеспечение доступности услуг:** всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

**2.7. Обращение с кресло-коляской:** инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

**2.8. 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.

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

**2.10. Привлечение внимания человека:** чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

### **3. Сопровождение инвалидов и других маломобильных граждан в учреждении (организации) и при оказании им услуг**

#### **3.1. Используйте его возможности.**

3.2. Инвалидам и другим маломобильным гражданам оказывается необходимая помощь при входе в здание (выходе из здания), сдаче верхней одежды в гардероб (получении и одевании верхней одежды).

3.3. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид и другой маломобильный гражданин, цель посещения учреждения (организации), необходимость сопровождения.

3.4. Для обеспечения доступа инвалидов и других маломобильных граждан к услугам в учреждении (организации) необходимо:

3.4.1. Рассказать инвалиду и другому маломобильному гражданину об особенностях здания учреждения (организации):

а) о наличии поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов и других маломобильных граждан применительно к их функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, возможных препятствиях на пути и т.д.;

б) о необходимых для оказания услуги структурных подразделениях учреждения (организации) и местах их расположения в здании, в каком структурном подразделении и к кому обратиться по вопросам, которые могут возникнуть в ходе предоставления услуги.

3.4.2. Познакомить инвалида и другого маломобильного гражданина со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству специалиста и инвалида друг другу. Информировать, к кому он должен обратиться во всех случаях возникающих затруднений.

3.4.3. При оказании услуги в учреждении четко разъяснить график оказания услуги (выдать расписание работы учреждения в печатном виде); указать место ее проведения (показать нужное подразделение), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до подразделения, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

3.4.4. Обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

**3.5. Особенности общения с инвалидами и другими маломобильными гражданами, имеющими нарушение зрения или незрячими:**

- оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь;

- опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку;

- не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем;

- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством;

- когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет;

- когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

- не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом;

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях;

- оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

### **3.6. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:**

- существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты;

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

- 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, не надо;

д) если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник;

- если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте, или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята;

- если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться;

- не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами;

- очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;

- 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, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются;

- нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### **3.7. Особенности общения с инвалидами и другими маломобильными гражданами, передвигающимися на креслах-колясках:**

- инвалидная коляска - это неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без разрешения — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения;

- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее;

- предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом;

- 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;

- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить;

- не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;

- если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;

- например, в начале разговора сразу присядьте, если есть возможность, причем прямо перед ним;

- если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения;

- помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;

- не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения;

- есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться;

- сотрудник библиотеки встречает инвалида-колясочника и помогает ему при передвижении по библиотеке, убедившись, что инвалид пристегнут к креслу-коляске;

- сотрудник библиотеки вызывает специалиста, работающего с инвалидами, который помогает инвалиду-колясочнику в получении библиотечных услуг на всем протяжении его пребывания в библиотеке;
  - обслуживание инвалида и другого маломобильного гражданина осуществляется исходя из его информационных потребностей:
  - получение литературы на дом осуществляется в отделе обслуживания (абонемент);
  - получение документов из фонда читального зала, а также информации из Интернет, электронного каталога и баз данных библиотеки осуществляется на специально обозначенном рабочем месте в отделе обслуживания (читальный зал).
-