

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом КГБУ «ККДБ им. В.
Кручины»

от 20.06.2023 № 34/1

Инструкция

по сопровождению и оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их посещении КГБУ «ККДБ им. В. Кручины»

1. Настоящая Инструкция по сопровождению и оказанию помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам при их посещении КГБУ «ККДБ им. В. Кручины» (далее – Инструкция) регламентирует порядок действий работников КГБУ «ККДБ им. В. Кручины» (далее – Работники) при оказании ситуационной помощи инвалидам, детям с инвалидностью, лицам с ограниченными возможностями здоровья и иным маломобильным группам населения при их посещении Краевого государственного бюджетного учреждения «Камчатская краевая детская библиотека имени В. Кручины» (далее – Учреждение).

2. В Инструкции используются следующие понятия:

ответственный – работник Учреждения, на которого приказом директора возложены обязанности по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, детям с инвалидностью, лицам с ограниченными возможностями здоровья, и иным маломобильным гражданам при их личном посещении Учреждения;

ситуационная помощь – помощь, оказываемая инвалидам, детям с инвалидностью, лицам с ограниченными возможностями здоровья и иным маломобильным гражданам в целях преодоления барьеров, препятствующих получению наравне с другими гражданами услуг, при их личном обращении в Учреждение;

маломобильные граждане – граждане с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, посетители с детьми (детьми-инвалидами), лично посетившие Учреждение, нуждающиеся в ситуационной помощи.

3. В целях обеспечения беспрепятственного доступа в Учреждение инвалидов, детей с инвалидностью, лиц с ограниченными возможностями здоровья и иных маломобильных граждан обеспечивается оказание помощи по высадке из транспортного средства (посадке в него) и сопровождению гражданина в Учреждение.

При фиксации визуально перед входом в Учреждение инвалида, ребёнка с инвалидностью, лица с ограниченными возможностями здоровья,

иного маломобильного гражданина, уточняется его потребность в помощи. При получении согласия на такую помощь, уточняется способ её предоставления и обеспечивается сопровождение гражданина в Учреждение (в том числе к месту организации получения гражданином услуги).

Входная зона Учреждения оборудована пандусом, что обеспечивает доступ в Учреждение граждан, использующих кресла-коляски и детские коляски. Приём граждан с нарушением функций опорно-двигательного аппарата осуществляется в холле, расположенном на втором этаже, в районе входной зоны (из-за особенности рельефа местности вход в здание находится на уровне второго этажа). В холле размещены места для отдыха.

4. При сопровождении ответственным работником инвалида (иного маломобильного гражданина), лично посетившего Учреждение, к месту организации встречи граждан, получения услуги, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами, включая:

1) для гражданина с нарушением слуха: ответственный предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ её оказания (речевые или письменные сообщения). Слова сопровождаются доступными, понятными жестами. Предлагается гражданину следовать за собой, приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть;

2) для гражданина с нарушением зрения: ответственный предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ её предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона). При спуске или подъёме по ступенькам необходимо вести гражданина перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя гражданина так, чтобы он шёл следом за ответственным;

3) для гражданина, испытывающего трудности при передвижении: приём осуществляется только в помещениях, расположенных на втором этаже здания (рядом с входной зоной). Ответственный предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный сопровождает гражданина;

4) для гражданина с нарушениями интеллекта: ответственный предлагает следовать за собой, открывая перед гражданином дверь и предлагая занять место в помещении.

5. Лицом, осуществляющим приём (проведение мероприятия, занятия, мастер-класса), обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом, в том числе:

1) для гражданина с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать гражданина по имени и отчеству, в случае отсутствия реакции – слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

2) для гражданина с нарушением зрения:

а) специалисту, осуществляющему приём (проведение мероприятия, занятия, мастер-класса), необходимо представиться, при общении с посетителем необходимо учитывать постоянную потребность гражданина в ориентации в пространстве. Если специалист, осуществляющий приём (проведение мероприятия, занятия, мастер-класса), перемещается по помещению или покидает его, то его действия сопровождаются комментариями. Если в ходе встречи возникла необходимость присутствия других работников, необходимо представить их, дав им возможность выразить голосом своё присутствие;

б) при общении с гражданином избегается излишняя жестикуляция, обеспечивается отсутствие шумовых явлений в помещении (отключается или максимально снижается громкость сигналов телефонов, находящихся в помещении);

3) для гражданина, испытывающего затруднения в речи: при общении не следует торопить и перебивать говорящего, рекомендуется использовать вопросы, требующие коротких ответов, при беседе поддерживать визуальный контакт. При возникновении трудности в общении предлагается вести диалог в письменном виде;

4) для гражданина с интеллектуальными нарушениями: в общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

6. По завершении личной встречи (проведения мероприятия, занятия, мастер-класса) ответственный работник предлагает гражданину помощь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный работник сопровождает инвалида, ребёнка с инвалидностью, лица с ограниченными возможностями здоровья или иного маломобильного гражданина до выхода из здания, оказывает помощь при посадке в транспортное средство.