

УТВЕРЖДЕН
Приказом МКУК «ЦДБС» № 115 (1-23)
от «26» августа 2021 г.

**Порядок предоставления услуг инвалидам
в муниципальном казенном учреждении культуры
«Централизованная детская библиотечная система»
города Магнитогорска**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан с целью создания инвалидам комфортных условий предоставления услуг в МКУК «ЦДБС» г. Магнитогорска (далее – ЦДБС).

1.2. Настоящий Порядок разработан во исполнение Федерального закона от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в соответствии с:

– Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

– Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (закон № 78-ФЗ);

– «Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов», утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015. № 2761;

– «Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ», утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 № 2800;

– «Модельным стандартом деятельности общедоступной библиотеки», утвержденным Министром культуры Российской Федерации (2014);

– Государственной программой Российской Федерации «Доступная среда», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 29.03.2019 № 363;

– другими законодательными актами и нормативно-правовыми документами, регламентирующими права инвалидов в Российской Федерации.

1.3. Обслуживание инвалидов в ЦДБС осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом ЦДБС, «Правилами пользования детскими библиотеками ЦДБС» и настоящим Порядком.

1.4. Приказом директора назначаются исполнители Порядка – работники ЦДБС, в должностные инструкции которых вносятся соответствующие обязанности.

1.5. Работники ЦДБС обязаны принимать все возможные меры по обеспечению доступности среды для инвалидов в ЦДБС и оказания необходимой возможной помощи для получения инвалидами услуг в ЦДБС, в рамках своей профессиональной компетенции.

2. Обеспечение условий доступности услуг

В ЦДБС обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов:

– возможность беспрепятственного входа в библиотеку и выхода из неё;

– содействие инвалиду при входе в библиотеку и выходе из неё, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;

- возможность самостоятельного передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью персонала ЦДБС, предоставляющего сопровождение, ассистивных и вспомогательных технологий, а также кресла-коляски;
- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением и планировкой помещений, а также оказания им помощи при уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуги;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации о порядке предоставления услуги, её оформление в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги текстовой информации на электронных носителях, зрительной информации звуковой информацией, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, допуск сурдопереводчика и тифлопереводчика;
- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- оборудование в районе входа в здание зоны отдыха для инвалидов на колясках;
- обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузлы, коридоры;
- доступность звуковой информации для посетителей, использующих слуховые аппараты, путем оборудования залов обслуживания посетителей библиотек индукционной системой;
- размещение информации о порядке оказания услуг на официальном сайте ЦДБС <https://www.mag-lib.ru/> в сети «Интернет», информационных стендах у входа в библиотеки;
- возможность подачи заявки на оказание услуги посредством телефонной связи (по телефону отдела обслуживания 34-53-61) и официального сайта в сети «Интернет» путем заполнения специальной интерактивной формы.

3. Порядок действий при оказании библиотечно-информационных услуг инвалидам

3.1. Обслуживание инвалидов в ЦДБС осуществляется в следующих режимах:

- стационарном (в стенах библиотек);
- внестационарном (вне стен библиотеки: библиотечные пункты, выездные мероприятия);
- удаленном: по телефону или посредством сети «Интернет» (через официальный сайт, электронную почту, социальные сети).

3.2. Порядок действий работников ЦДБС по обеспечению доступности среды для инвалидов и предоставлению услуг предусматривает следующие меры:

- встреча инвалида и сопровождающего его лица сотрудником при нажатии кнопки вызова персонала, расположенной у входа в здание;
- встреча гардеробщиком инвалида и сопровождающего его лица у входа, приём верхней одежды;
- размещение инвалида в удобном месте (с учетом ограничений здоровья), в том числе предоставление инвалидной коляски;
- уведомление ответственного за предоставление услуг инвалидам сотрудника обслуживания, назначенного приказом;
- выяснение ответственным сотрудником цели обращения, сопровождение инвалида (сопровождающего его лица) к месту оказания услуги;

- организация ответственным сотрудником вне очереди соответственно: регистрации, консультирования (в том числе по навигации в библиотеке, размещении информации о предоставлении услуг инвалидам, правилах пользования библиотеками ЦДБС), при необходимости информирование о возможности получить услугу на дому, вне стационара, по телефону, посредством сети «Интернет»;

- привлечение при необходимости других сотрудников ЦДБС для предоставления услуги;
- оказание необходимой услуги инвалиду.

3.3. По оказании услуги ответственный сотрудник при отсутствии сопровождающего лица, при необходимости привлекает любого сотрудника ЦДБС для оказания помощи в преодолении барьеров:

- сопровождает инвалида до выхода из здания, а при необходимости по пути движения – до стоянки автотранспорта; либо вызывает такси (по просьбе инвалида), оказывает помощь в посадке/ высадке;

- в случае необходимости оказывает помощь в сопровождении инвалида до туалетной комнаты, гардероба, при одевании (раздевании).

3.4. При посещении инвалидов с нарушениями слуха или зрения сотрудники – участники оказания услуги – общаются по способу, указанному инвалидом (до оборудования учреждения тифлотехническими средствами информации и индукционной системы для слабослышащих).

3.5. Все сотрудники ЦДБС при обслуживании и общении с инвалидами должны соблюдать максимальную этику, вежливость и такт в соответствии с ограничениями его здоровья.

4. Меры ответственности

4.1. Инвалиды, а также их сопровождающие при нахождении в библиотеках ЦДБС должны соблюдать меры безопасности, санитарно-эпидемиологической безопасности, правила пожарной безопасности, «Правила пользования детскими библиотеками ЦДБС».

4.2. Запрещается сопровождающим лицам оставлять в ЦДБС инвалидов без присмотра.

4.3. Инвалиду может быть отказано в предоставлении услуг в случае:

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

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

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

4.4. Руководители структурных подразделений отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, возглавляемых ими структурных подразделений, а также оказание им при этом необходимой помощи, осуществляют контроль и несут персональную ответственность за осуществление данной работы в вверенных им структурных подразделениях.

4.4. Невыполнение работником обязанностей, предусмотренных настоящим Порядком, является неисполнением приказов директора ЦДБС, влекущим применение мер дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим трудовым законодательством.

4.5. Ответственность за организацию, надлежащее и своевременное предоставление услуг возлагается на директора ЦДБС (лицо его замещающее).