

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»  
(МУК «ЦБС»)**

**ПРИКАЗ**

14.06.2018

№ 43

**Об утверждении Положения по обслуживанию  
инвалидов и других маломобильных граждан  
при посещении МУК «ЦБС»**

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.12.2015 № 1297 «О государственной программе Российской Федерации «Доступная среда на 2011-2020 годы», 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», 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» и иными нормативно-правовыми актами РФ, регламентирующими права инвалидов и других маломобильных граждан на библиотечное обслуживание, в целях обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к услугам, предоставляемым Муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система»,

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система».
2. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора Кульчицкую Т.Н.

Директор МУК «ЦБС»

Н.А. Малашенко

С приказом ознакомлена:

14.06.18г

Кульчицкая Т.Н.  
(дата, подпись)

УТВЕРЖДЕНО приказом  
Муниципального учреждения культуры  
"Централизованная библиотечная  
система" от 14.06.2018 № 43

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**по обслуживанию инвалидов**  
**и других маломобильных граждан**  
**при посещении Муниципального учреждения культуры**  
**«Централизованная библиотечная система»**

**1. Назначение и область применения**

- 1.1. Положение по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Муниципального учреждения культуры "Централизованная библиотечная система" (далее – Положение) является основным документом, устанавливающим основные принципы и формы обслуживания инвалидов и других маломобильных граждан при посещении Муниципального учреждения культуры "Централизованная библиотечная система" (далее - МУК «ЦБС»).
- 1.2. Требования настоящего Положения обязательны к применению всеми сотрудниками МУК «ЦБС».

**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 (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации".

2.1.8. Уставом МУК «ЦБС».

2.1.9. Правилами пользования МУК «ЦБС».

2.1.10. Положением об услугах библиотечного сервиса, предоставляемых МУК «ЦБС».

### **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 – 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 в соответствии с Инструкцией по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении МУК «ЦБС» (Приложение 1).

4.6. Предоставление библиотечных услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам осуществляется в соответствии с Правилами пользования МУК «ЦБС».

4.7. Платные услуги оказываются инвалидам и другим маломобильным гражданам согласно Положению об услугах библиотечного сервиса, предоставляемых МУК «ЦБС» 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 МУК «ЦБС».

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 МУК «ЦБС» в процессе 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 МУК «ЦБС» стационарного обслуживания, а также обслуживание на дому.

5.3. При предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам учреждение МУК «ЦБС» должно осуществлять их защиту от всех форм дискrimинации, физического или психического насилия, оскорблений, 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 МУК «ЦБС».

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 обслуживание осуществляется в стенах библиотеки после доставки соответствующей литературы из Мурманской государственной областной специальной библиотеки для слепых и слабовидящих.

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. Заказ литературы осуществляется в любой доступной форме (по телефону или электронной почте).

6.4. Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан на дому осуществляется также 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 МУК «ЦБС».

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 . 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 – Мурманскую государственную областную специальную библиотеку для слепых и слабовидящих.

## **8. Обязанности**

8.1. Инвалиды и другие маломобильные граждане наряду с другими категориями пользователей библиотеки имеют ряд обязанностей, обозначенных в Правилах пользования МУК «ЦБС», соблюдать которые должен каждый пользователь.

8.2. Библиотека имеет свои обязанности по обслуживанию любых категорий пользователей, обозначенные в Правилах пользования МУК «ЦБС».

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

8.4. Заведующие структурными подразделениями МУК «ЦБС» 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 Учреждения.