



«Утверждаю»

Директор РГБМ
Михнова И.Б.
«9» ноября 2018 г.

Инструкция

по обслуживанию инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и других маломобильных групп населения в РГБМ.

1. Обязанности дежурного сотрудника Сектора записи читателей, информации и статистики по обслуживанию инвалидов и лиц с ограниченными функциями движения:

1.1. При поступлении сигнала о том, что РГБМ намерен посетить инвалид, пользователь с ОВЗ, нуждающийся в помощи (двойной звонок-колокольчик от беспроводной кнопки вызова с улицы), пригласить сотрудника охраны для помощи во входе в библиотеку, въезде на пандус или для открытия дверей для проезда инвалидной коляски пользователя, в случае, если автоматические двери не работают.

1.2. Выяснить наличие у инвалида (посетителя с ОВЗ) и сопровождающего читательского билета РГБМ; При отсутствии читательского билета информировать пользователя и сопровождающего о «Порядке записи в читальные залы РГБМ», сообщить о наличии льгот,

1.3. При согласии оформить читательский билет проверить наличие необходимых документов, оказать помощь в заполнении регистрационной карточки, и предложить буклет с гидом по библиотеке.

1.4. При наличии читательского билета проверить срок его действия и в случае необходимости оказать помощь в продлении срока действия билета;

1.5. Проинформировать инвалида (посетителя с ОВЗ) о режиме работы залов и служб, порядке получения литературы, о предоставляемых услугах, наличии отдельного туалета для инвалидов и необходимости обращения к сотруднику охраны для его открытия, наличии костылей, трости с опорой на 4 точки и сменной кресло-коляски; Проинформировать посетителей с грудными детьми о наличии столика для пеленания в туалете для инвалидов.

1.6. Предложить инвалиду с проблемами слуха планшет для просмотра видео о библиотеке на русском жестовом языке и, при необходимости, для организации взаимодействия с сотрудниками Сектора записи, а также буклет с гидом по библиотеке.

1.7. Предложить инвалиду с проблемами зрения скачать, при желании, на свой смартфон аудиогид по библиотеке, при необходимости оказать помощь в скачивании QR кода с записью аудиогuida. Обратить внимание этой категории инвалидов на наличие тактильных мнемосхем на входе в библиотеку и при входе в деловую зону и досуговую зону. Сообщить о наличии в зале MediaLab устройств для чтения плоскочечатных изданий лицами с проблемами зрения (читающий сканер и электронная лупа).

1.8. Предложить инвалиду (посетителю с ОВЗ) сдать верхнюю одежду в гардероб, а вещи, не разрешенные к вносу в библиотеку - в камеру хранения;

1.9. Проинформировать инвалида (посетителя с ОВЗ) о содержании информации и порядке пользования информационным киоском

1.10. Проинформировать инвалида (посетителя с ОВЗ) об условиях и порядке использования аппарата самостоятельного копирования и, при необходимости, оказать помощь в пользовании аппаратом

1.11. При необходимости пригласить в Сектор записи дежурного сотрудника из залов обслуживания, куда направляется инвалид (посетитель с ОВЗ), для организации дальнейшего обслуживания пользователя-инвалида.

1.12. При необходимости, пригласить сотрудника охраны для оказания помощи инвалиду (посетителю с ОВЗ) в выезде с пандуса или для открытия дверей для проезда инвалидной коляски пользователя, в случае, если автоматические двери не работают.

2. Обязанности дежурного сотрудника залов обслуживания по взаимодействию с инвалидами и лицами с ОВЗ:

2.1. Проинформировать инвалида (посетителя с ОВЗ) о том, в какие другие подразделения и залы РГБМ возможен самостоятельный доступ, какие услуги могут быть ему предоставлены, и выяснить, что именно интересует пользователя; Обратить внимание инвалида на кресле-коляске на временную невозможность посещения зала МузПодвал. В случае, если инвалид (посетитель с ОВЗ) намерен участвовать в мероприятиях в административном корпусе (*в Конференц-зале или в Малом зале*), разъяснить направление и пути движения туда из главного здания библиотеки.

2.2. Проинформировать по внутренней телефонной связи сотрудников других залов о возможности обращения к ним пользователя – инвалида (посетителя с ОВЗ) и/или его сопровождающего для получения необходимой информации, услуг и литературы;

2.3. В случае необходимости оказать помощь инвалиду (посетителю с ОВЗ) в заказе, получении и возврате интересующих его документов необходимых документов, в т.ч. с помощью системы автоматизированного самообслуживания.

2.4. Если инвалид (посетитель с ОВЗ) испытывает трудности в поиске необходимых документов, оказать ему необходимую помощь в работе с электронным каталогом;

2.5. По завершении работы в библиотеке инвалида (посетителя с ОВЗ) при необходимости указать направление движения к выходу через контрольные ворота к гардеробу и камере хранения

3. Обязанности сотрудника охраны по взаимодействию с инвалидами и лицами с ОВЗ:

3.1. При поступлении информации о том, что инвалид подъехал на автомобиле к шлагбауму возле здания библиотеки, уточнить, к какому именно крылу библиотеки подъехал автомобиль и открыть соответствующий шлагбаум путём набора номера открытия шлагбаума. Аналогичные действия необходимо проделать при убытии автомобиля с инвалидом.

3.2. Проинформировать инвалида о наличии выделенной стоянки для инвалидов в зоне служебного входа и о направлении движения к главному входу в библиотеку от выделенной стоянки.

3.3. При поступлении информации от сотрудника Сектора записи о том, что РГБМ намерен посетить инвалид или посетитель с ОВЗ (**двойной звонок-колокольчик от беспроводной кнопки вызова с улицы на главном входе**), незамедлительно оказать помощь во въезде и последующем выезде на пандус или для открытия дверей для проезда инвалидной коляски пользователя, в случае, если автоматические двери не работают.

3.4. При необходимости оказать помощь инвалиду (посетителю с ОВЗ) в холле входной зоны главного входа в библиотеку в открытии двери туалета для инвалидов

3.5. При получении информации от сотрудника Сектора записи о поступлении тревожного сигнала о помощи от инвалида или посетителя с ОВЗ (**одинарный звонок от беспроводной кнопки вызова из туалета для инвалидов**) незамедлительно оказать инвалиду необходимую помощь, и, при необходимости, вызвать неотложную медицинскую помощь.

3.6. При поступлении сигнала (**двойной звонок-колокольчик на посту охраны на служебном входе**) от беспроводной кнопки вызова с улицы в зоне служебного входа уточнить необходимость входа (въезда) инвалида именно в служебный вход (*для участия в мероприятиях в Конференц-зале или в Малом зале*) и оказать помощь инвалиду (лицу с ОВЗ) во входе/въезде и последующем выходе/выезде, а, в случае, если инвалиду необходимо попасть непосредственно в библиотеку, указать направление движения к главному входу.

3.7. В случаях, когда инвалид, использующий кресло-коляску, намерен участвовать в мероприятиях, проходящих в Малом зале, пригласить сотрудника, владеющего навыками обращения с гусеничным подъёмником для спуска и последующего подъёма инвалида на коляске.

3.8. При прохождении мероприятий с участием инвалидов в административном корпусе (*в Конференц-зале или в Малом зале*) проинформировать (при необходимости) о наличии специального туалета для инвалидов в помещении зоны обслуживания при входе в библиотеку, разъяснить направление движения туда по коридорам административного корпуса и обратить внимание инвалида на необходимость обращения к сотруднику охраны на главном входе для открытия двери этого туалета.

4. Обязанности сотрудника гардероба по взаимодействию с инвалидами и лицами с ОВЗ:

4.1. При необходимости оказать инвалиду (посетителю с ОВЗ) необходимую помощь в приёме и выдаче верхней одежды.

4.2. Предложить инвалиду (посетителю с ОВЗ) сдать вещи, не разрешенные к вносу в библиотеку в камеру хранения;