

« 08 » июня 2016 г. № 22/1-3

Технологическая инструкция процесса  
обслуживания пользователей  
с ограниченными возможностями здоровья  
структурными подразделениями обслуживания  
МБУ «Центральная городская библиотека»

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящая технология разработана в целях создания максимально возможной социальной поддержки инвалидов согласно Федеральному закону от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ» и Закону Томской области от 10.09.2003 №109-03 «О социальной поддержке инвалидов в Томской области» и «Правилам пользования МБУ «Центральная городская библиотека»» при их обслуживании в МБУ «Центральная городская библиотека».

1.2. Технология определяет порядок взаимодействия должностных лиц при обслуживании пользователя с ограниченными возможностями здоровья с учетом имеющихся возможностей учреждения.

1.3. Согласно Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, баз данных» на территории городского округа ЗАТО Северск Томской области, утвержденного постановлением Администрации ЗАТО Северск от 24.11.2010 № 3168, сроки предоставления муниципальной услуги по запросам заявителей составляют:

1.3.1. Устные ответы по телефону и при личном обращении – 15 минут.

1.3.2. Ответы по письменным запросам заявителей, в т. ч. Направленным по электронной почте, направляются почтовой связью, электронной почтой в адрес заявителя в срок 10 дней с даты регистрации запроса.

1.3.3. Для предоставления муниципальной услуги при первичном личном обращении заявителя необходим документ, удостоверяющий его личность или документ одного из законных представителей лица, не достигшего 14 лет.

1.4. Настоящая технологическая цепочка является обязательной к исполнению персоналом учреждения, связанным с обслуживанием указанной категории пользователей.

**2. Обслуживание пользователя с ограниченными возможностями, относящегося к маломобильной группе населения\*.**

2.1. Посетитель с ограниченными возможностями здоровья, которой нуждается в библиотечно-библиографическом обслуживании, должен нажать кнопку вызова персонала, расположенную на центральных перилах входа в здание Центральной городской библиотеки и ждать прихода библиотекаря.

2.2. После поступления звукового сигнала библиотекарь сектора регистрации и учета пользователей должен в течение временного промежутка от трех до пяти минут (3 минуты – летом, 5 минут – в зимний период) выйти к посетителю и представиться, назвав полностью свои фамилию, имя, отчество и должность, а также озвучить сроки выполнения заказа (15 минут).

2.3. Далее библиотекарь должен узнать о цели посещения, а также выяснить, является ли посетитель пользователем библиотеки.

2.4. Затем библиотекарь принимает от посетителя запрос и возвращается в здание.

2.5. Запрос передается им для выполнения дежурному библиографу информационно-библиографического отдела.

2.6. Если посетитель не является пользователем библиотеки, то библиотекарь сектора регистрации и учета пользователей производит его запись, оформляя соответствующие регистрационные документы (при наличии у посетителя документов, удостоверяющих личность), выписывает ему читательский билет.

2.7. Выполненный заказ дежурный библиограф отдает библиотекарю сектора регистрации и учета пользователей.

2.8. Библиотекарь сектора регистрации и учета пользователей выходит к посетителю и передает ему результаты выполненного запроса, при этом просит его расписаться в формуляре, если выдаются издания на дом, и извещает о сроках возврата.

2.9. Если время выполнения запроса превышает норматив выполнения (15 минут) ввиду его сложности, то сотрудник сектора регистрации и учета пользователей извещает об этом посетителя и обговаривает дополнительно сроки выполнения запроса и способ передачи его результатов пользователю.

2.10. Формуляр читателя, после выполнения запроса и получения росписи пользователя в получении изданий, передается библиотекарем сектора регистрации и учета пользователей в то структурное подразделение, на базе которого происходило обслуживание пользователя.

#### Примечания:

\*Маломобильная группа населения – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве, передвигающиеся на инвалидной коляске.