



Министерство культуры
Хабаровского края

Краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры
«ДАЛЬНЕВОСТОЧНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»
(ДВГНБ)

ПРИКАЗ

06.04.2016 № 28/01-24

г. Хабаровск

Об утверждении временного
порядка обслуживания граждан,
относящихся к маломобильным
группам населения

В целях реализации Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федерального закона от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федерального закона от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле», а также в целях организации работы по библиотечному обслуживанию граждан, относящихся к маломобильным группам населения в Хабаровском региональном центре с доступом к ресурсам Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина, учитывая конструктивные особенности здания ДВГНБ, являющегося объектом культурного наследия и невозможности приспособления его помещений к потребностям инвалидов и создания безбарьерной (доступной) среды,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить временный порядок обслуживания граждан, относящихся к маломобильным группам населения в Хабаровском региональном центре с доступом к ресурсам Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина.

2. Документоведу отдела кадров и архивных документов О.Г. Осадчей разместить настоящий приказ на общем сетевом ресурсе (диск user) в папке «Нормативные документы».

3. Исполняющему обязанности заведующего отделом «Центр межкультурных коммуникаций и мультимедийных технологий» И.К. Сорокину обеспечить ознакомление работников группы по обеспечению удаленного доступа к ресурсам Президентской библиотеки имени Б.Н. Ельцина с настоящим приказом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить заместителя генерального директора Р.В. Наумову.

Генеральный директор

Т.Ю. Якуба

УТВЕРЖДЕН

приказом генерального директора
КГБНУК «Дальневосточная
государственная научная
библиотека»

от 06.04.2016 № 28/01-24

Временный порядок обслуживания граждан, относящихся к маломобильным группам населения в Хабаровском региональном Центре с доступом к ресурсам Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина

1. Общие положения

1.1. Настоящий временный порядок обслуживания граждан, относящихся к маломобильным группам населения в Хабаровском региональном центре с доступом к ресурсам Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина (далее – Временный порядок) разработан в целях повышения доступности предоставления услуг, оказываемых краевым государственным бюджетным научным учреждением культуры «Дальневосточная государственная научная библиотека» (далее – ДВГНБ) гражданам, относящимся к маломобильным группам населения.

1.2. Временный порядок определяет функции, порядок действий сотрудников библиотеки по обеспечению максимально удобных условий гражданам, относящимся к маломобильным группам населения при оказании услуг в Хабаровском региональном центре с доступом к ресурсам Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина (далее – Центр) через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

2. Организация работы по дистанционному обслуживанию граждан, относящихся к маломобильным группам населения

2.1. Граждане с ограниченными возможностями здоровья обращаются в Центр по номеру телефона (4212) 32-55-49, электронной почте: lib@fessl.ru.

2.2. При обращении гражданина по средствам телефонной связи, дежурный специалист называет полное название Центра, представляется и выясняет у обратившегося цель обращения или уточняет сформулированный обратившимся запрос, а также имеет ли обратившийся возможность прибыть в Центр лично.

2.3. Если выясняется, что обратившийся относится к маломобильным группам населения, дежурный специалист объясняет, что из-за архитектурных особенностей здание не оборудовано специальными средствами доступа для маломобильных групп населения и предлагает

консультационную помощь в поиске необходимых материалов, уточняя запрос.

2.4. В случае, когда тема запроса связана с использованием ресурсов Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина, дежурный специалист называет электронный адрес портала Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина в сети Интернет и объясняет как войти в него стандартными средствами.

Дополнительно дежурный специалист объясняет, что в свободном доступе в сети Интернет имеется ограниченная часть ресурсов Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина и полный доступ возможен только из здания Центра.

2.5. В зависимости от тематики и сложности запроса дежурный специалист называет примерный срок выполнения запроса и дату повторного обращения в Центр или формулирует причину невозможности выполнения запроса (по объективным причинам).

2.6. На протяжении всего разговора дежурный библиотекарь должен проявлять тактичность и вежливость при общении с обратившимся за оказанием услуги гражданином.

2.7. По окончании разговора необходимо попрощаться и выразить готовность помочь обратившемуся при возникновении трудностей при обращении к ресурсам Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина в сети Интернет.
