

## Приложение № 1

## УТВЕРЖДЕН

приказом  
краевого государственного  
бюджетного научного учреждения  
культуры «Дальневосточная  
государственная научная  
библиотека»

от декабря № 78/01-28

**Временный порядок обслуживания граждан, относящихся к  
маломобильным группам населения в «Центре консервации документов и  
изучения книжных памятников Хабаровского края»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий временный порядок обслуживания граждан, относящихся к маломобильным группам населения в отделе «Центр консервации документов и изучения книжных памятников Хабаровского края» (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. Настоящий Временный порядок разработан с учетом конструктивных особенностей здания ДВГНБ, являющегося объектом культурного наследия и невозможности приспособления его помещений к потребностям инвалидов и создания безбарьерной (доступной) среды

1.3. Временный порядок определяет функции, порядок действий сотрудников библиотеки по обеспечению максимально удобных условий гражданам, относящимся к маломобильным группам населения при оказании услуг в отделе «Центр консервации документов и изучения книжных памятников Хабаровского края» (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) 31-23-23, электронной почте: [lib@fessl.ru](mailto: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 помочь в поиске необходимых материалов, уточняя запрос.

2.4. В случае, когда тема запроса связана с использованием ресурсов Центра, дежурный специалист предлагает найти необходимые документы в сети Интернет. Дополнительно дежурный специалист объясняет, что в свободном доступе в сети Интернет (на сайте ДВГНБ, Национальной электронной библиотеки, Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина) имеется ограниченная часть ресурсов 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 Центра в сети Интернет.

---