



КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека
им. С.П. Крашенинникова»
Организационно-методический отдел

ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Методическое пособие



г. Петропавловск-Камчатский
2018 г.

ББК 78. 373.67

И 74

Информационно-библиотечное обслуживание и организация доступной среды для инвалидов : методическое пособие / КГБУ «ККНБ им. С. П. Крашенинникова» ; сост. О. Г. Карлина, О. Я. Колесанова ; отв. за выпуск Т. А. Дикова. – Петропавловск-Камчатский, 2018. – 50 с.

С 1 января 2016 года вступил в силу новый федеральный закон № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов». Этим законом и другими нормативно-правовыми актами, была создана соответствующая требованиям современного общества правовая база для создания доступной среды.

В пособии рассматриваются нормативно-правовые акты, использование которых позволит организовать работу по созданию доступной среды для инвалидов в соответствии с имеющимися государственными требованиями.

Представлены основные группы инвалидов и специфика информационно-библиотечного обслуживания таких пользователей, в том числе особенности создания доступной среды в условиях библиотек, а также рекомендации по этике общения с инвалидами.

Издание адресовано библиотечным специалистам, обслуживающим инвалидов разных групп, также может использоваться для обучения, инструктирования сотрудников по программе «Доступная среда».

Технические аспекты обеспечения доступности для инвалидов зданий, сооружений и услуг в связи с ограниченностью объема пособия в нем не рассматриваются.

© Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова

683031, Камчатский край, г. Петропавловск-Камчатский,
проспект Карла Маркса, 33/1, тел. 25-25-63

e-mail: sniki@mail.kamlib.ru

Введение

Беспрепятственный доступ к информации и знаниям сегодня становится непреложной основой качества жизни всех социальных групп населения. Как открытый социальный институт, библиотеки должны учитывать потребности людей, имеющих ограничения движения, зрения, слуха, другие виды ограничений. Социальная поддержка инвалидов и других маломобильных групп населения является важнейшей государственной задачей, отраженной в ряде международных и российских правовых документах.

В 2012 году Россия ратифицировала Конвенцию ООН о правах инвалидов. Согласно Конвенции, инвалиды должны иметь равные возможности для реализации своих прав и свобод, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг для удовлетворения своих нужд в различных сферах жизнедеятельности.

С 1 января 2016 года вступил в силу новый федеральный закон № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов». Этим законом и другими нормативно-правовыми актами, была создана соответствующая требованиям современного общества правовая база для создания доступной среды.

Доступная среда - это государственная программа, направленная на формирование условий для беспрепятственного доступа инвалидов к социально значимым объектам жизнедеятельности, а также совершенствование механизма предоставления им различных видов помощи и услуг.

Актуальность пособия определяется продолжающимся процессом регулярного обновления государственных нормативно-правовых и методических документов по созданию доступной среды, что требует развития новых форм и методов информационно-библиотечного обслуживания и повышения квалификации библиотечных специалистов.

Чтобы построить безбарьерную среду, недостаточно сделать доступными здания и помещения библиотек, их фонды и мероприятия. Необходимо изучать специфику работы с инвалидами разных категорий, осваивать новые методы и формы работы, совершенствовать навыки в оказании ситуационной и адресной помощи.

Информационные услуги, предоставляемые библиотекой, способствуют образованию, профессиональной деятельности, творческому и культурному развитию, реабилитации, социализации и интеграции в социум людей с ограниченными возможностями.

Данное методическое пособие разработано в целях исполнения статьи 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в РФ» (в ред. от 01.12.2014

№ 419-ФЗ), которая предусматривает необходимость осуществлять обучение или инструктирование специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов культуры и повышения качества оказываемых услуг.

Цель пособия: содействие инклюзии человека с инвалидностью в общество через повышение качества предоставляемых информационно-библиотечных услуг, совершенствование социокультурной деятельности библиотеки и повышение профессиональных знаний и навыков библиотечных специалистов, работающих с инвалидами и маломобильными пользователями.

Задачи пособия:

- Рассказать о международных и российских нормативно-правовых актах регламентирующих создание доступной среды для инвалидов и носящих, как обязательный, так и рекомендательный характер;
- Раскрыть цели и задачи государственной программы «Доступная среда», представить рекомендации по обеспечению доступности услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения;
- Систематизировать новые обязательные требования по информационно-библиотечному обслуживанию инвалидов;
- Представить основные группы инвалидов с характеристиками возможных барьеров окружающей среды;
- Способствовать повышению квалификации библиотечных специалистов в оказании ситуационной помощи инвалидам;
- Дать рекомендации по этике общения с инвалидами разных групп.

Информационно-библиотечное обслуживание инвалидов проводится дифференцированно на основании характера ограничения возможностей (дефекты зрения, слуха, нарушения опорно-двигательного аппарата) и возраста (дети, молодежь, взрослые, пожилые люди). Приоритетным является создание технологических условий, ресурсной базы и психологической атмосферы, обеспечивающие инвалидам, беспрепятственный доступ ко всем формам библиотечного обслуживания.

В пособии рассматриваются нормативно-правовые акты, использование которых позволит организовать работу по созданию доступной среды для инвалидов в соответствии с имеющимися требованиями. Представлены основные группы инвалидов и специфика информационно-библиотечного обслуживания таких пользователей, в том числе особенности создания доступной среды в условиях библиотек.

В параграфе 6 «Рекомендации по этике общения с инвалидами разных групп» представлен материал, взятый из готовящегося к публикации Российской библиотечной ассоциацией документа - «Руководство по обеспечению доступности услуг для лиц с ограничениями жизнедеятельности в библиотеках РФ».

Руководство является результатом работы профессионального сообщества, представленного авторитетной группой специалистов, обобщает лучший опыт российских и зарубежных библиотек. Координатором рабочей группы является Ю. Ю. Лесневский, член Правления Российской библиотечной ассоциации, директор Новосибирской областной специальной библиотеки для незрячих и слабовидящих.

Данное методическое пособие адресовано библиотечным специалистам, обслуживающим инвалидов разных групп, также может использоваться для обучения, инструктирования сотрудников по программе Доступная среда.

Представленный материал способствует повышению квалификации, дает соответствующие теоретические знания, практические навыки и необходимые компетенции, формирующие условия предупреждения причинения вреда инвалидам, в том числе, при оказании ситуационной помощи в преодолении барьеров и получении информационно-библиотечных услуг должного качества.

§ 1. Нормативно-правовые акты по формированию доступной среды

Международные законодательные акты

➤ **Конвенция о правах инвалидов**, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года, является основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире.

Конвенция содержит 50 статей, направленных на защиту и поощрение прав инвалидов, ликвидацию дискриминации по отношению к ним, обеспечение их права на работу, здравоохранение, образование и полное участие в жизни общества, доступа к правосудию, личной неприкосновенности, свободы от эксплуатации и злоупотреблений, свободы передвижения, индивидуальной мобильности и т.д.

Сегодня около 650 миллионов человек страдают различными видами физических, умственных и сенсорных расстройств. Физические ограничения часто не позволяют им посещать общественные учреждения и пользоваться транспортом. Отношение общества исключает инвалидов из культурной жизни и нормальных человеческих взаимоотношений. До принятия конвенции права инвалидов никогда не были закреплены в едином международно-правовом документе. Конвенцию о правах инвалидов ратифицировали 36 государств, Россия присоединилась к Конвенции ООН в 2008 году.

Федеральные законодательные акты РФ

Конвенция о правах инвалидов после ратификации ее Российской Федерацией 25 сентября 2012 года в соответствии со статьей 15 Конституции РФ

стала частью российского законодательства. Ее применение на территории нашей страны осуществляется путем принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

Права инвалидов и других маломобильных граждан на информационно-библиотечное обслуживание и беспрепятственный доступ к зданиям библиотек устанавливаются:

➤ **Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».**

Согласно закону № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» государство гарантирует инвалиду право на получение необходимой информации.

Приобретение периодической, научной, учебно-методической, справочно-информационной и художественной литературы для инвалидов, в том числе издаваемой на магнитофонных кассетах и рельефно-точечным шрифтом Брайля, для муниципальных библиотек является расходным обязательством органа местного самоуправления.

➤ **Федеральный закон от 1 декабря 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» (вступил в силу с 1 января 2016).**

В соответствии со статьей 26 Федерального закона РФ № 419 в целях обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и условий для беспрепятственного пользования услугами устанавливается переходный период, в течение которого федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления утверждают и реализуют в сферах установленной деятельности мероприятия по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг («дорожные карты»).

➤ **Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (ред. от 08.06.2015, с изменениями и дополнениями вступил в силу с 01.01.2016).**

Настоящий Федеральный закон регулирует общие вопросы организации библиотечного дела, взаимоотношений между государством, гражданами, предприятиями, учреждениями и организациями в области библиотечного дела в соответствии с принципами и нормами международного права.

В статье 8 «Права особых групп пользователей библиотек» Федерального закона «О библиотечном деле» прописано:

2. Условия доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов. Слепые, слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение экземпляров документов в специальных доступных форматах на различных носителях информации в специальных государственных библиотеках и других общедоступных библиотеках.

3. Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ.

➤ **Приказ Минтруда России от 25.12.2012 г. № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики».**

Методика, рекомендована органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации при организации работы по паспортизации и классификации объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения с целью объективной оценки состояния их доступности. Позволяет объективизировать, и систематизировать доступность объектов и услуг с возможностью учета региональной специфики согласно приложению.

Некоторые указанные в Приказе № 627 своды правил целесообразно проверять в Федеральном информационном фонде стандартов и на сайте Минстрой России, т. к. были утверждены и ведены их новые редакции.

➤ **Постановление Правительства Российской Федерации от 17.06.2015 г. № 599 «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности».**

Согласно Постановлению № 599 региональные и муниципальные органы управления в сфере культуры самостоятельно разрабатывают мероприятия по повышению доступности объектов и услуг в сфере культуры, которые являются составной частью региональных и муниципальных «дорожных карт».

- Постановление Правительства Российской Федерации от 01.12.2015 г. № 1297 (ред. от 30.03.2018) **«О государственной программе Российской Федерации «Доступная среда на 2011-2020 годы».**

Задачи Программы - оценка состояния и повышение уровня доступности объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения; устранение социальной разобщенности инвалидов и граждан, не являющихся инвалидами; модернизация государственной системы медико-социальной экспертизы; обеспечение равного доступа инвалидов к реабилитационным услугам.

Отраслевые законодательные акты

- **«Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки»** от 31.10.2014 года. В стандарте прописано, что библиотека предоставляет услуги и материалы в доступной форме тем, кто по каким-либо причинам не может посещать ее в обычном режиме, и вносит свой вклад в социокультурную реабилитацию особых групп населения. Библиотеки обслуживают инвалидов, предоставляя справочную информацию и издания, организуя массовые мероприятия, акции, способствующие самореализации и др.

В конце 2015 года приказами Министерства культуры РФ было утверждено пять Порядков обеспечения условий доступности объектов и услуг в сфере культуры, которые вступили в действие с 1 января 2016 года. В их число входят:

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 09.09.2015 г. № 2400 **«Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения».**
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 г. № 2761 **«Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов».**

- ✓ В Порядке представлены общие требования по созданию условий для беспрепятственного доступа к библиотечным объектам и предоставляемым на них услугам: возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них; оборудование санитарно-гигиенических помещений в соответствии со строительными нормами;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом, рельефно-точечным шрифтом Брайля; допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

- ✓ Помимо требований к созданию доступного библиотечного пространства, установлены требования к организации мероприятий по обеспечению доступности библиотечных услуг. Они включают в себя: обучение сотрудников в целях предоставления необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию библиотек наравне с другими лицами.
- **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 г. № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».**
- **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 г. № 2803 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов».**
- **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 г. № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации».**

Региональные законодательные акты по Камчатскому краю

- **Закон Камчатского края от 28.10.2009 г. № 318 «Об организации библиотечного обслуживания населения в Камчатском крае».**
- **Распоряжение Правительства Камчатского края от 06.11.2015 г. № 602-РП «Об Утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Камчатском крае на 2016-2020 годы».**
- **Распоряжение Правительства Камчатского края от 20.06.2017 г. № 237-РП «О внесении изменения в распоряжение Правительства Камчатского края от 06.11.2015 № 602-РП «Об Утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по**

повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Камчатском крае на 2016-2020 годы».

§ 2. Государственная программа РФ «Доступная среда». **Общие требования обеспечения доступности зданий и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения**

Доступная среда - это государственная программа, направленная на формирование условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к больницам, поликлиникам, административным зданиям, а также совершенствование механизма предоставления им различных видов помощи и услуг, соответствующих их социальным потребностям.

Программа была разработана по поручению Президента и Правительства Российской Федерации в ноябре 2009 года. Государственным заказчиком и координатором будущей Программы выступило Министерство здравоохранения и социального развития РФ.

Премьер-министр Российской Федерации Дмитрий Медведев подписал Распоряжение Правительства от 27 октября 2014 г. № 2136-р «О продлении до 2020 года срока реализации государственной программы «Доступная среда». Результатом стало принятие соответствующего Постановления Правительства РФ от 01.12.2015 г. № 1297 «О государственной программе Российской Федерации «Доступная среда на 2011-2020 годы».

Основная цель Программы - полноценное формирование к концу отчетного периода условий, позволяющих обеспечить равный доступ инвалидов и граждан без ограничения потребностей к социальным инфраструктурам, а также полному перечню открытых услуг, предоставляемых населению Российской Федерации.

Задачи Программы:

- Разработка и внедрение всех необходимых юридических документов, созданных с учетом основных принципов формирования доступной для инвалидов и других групп среды.
- Создание механизма стимулирования госструктур и негосударственных образований для активизации работы по обеспечению реальной доступности объектов социальной инфраструктуры маломобильным категориям граждан.
- Использование «универсального дизайна» как принципа технического регулирования в сфере разработки и запуска оборудования, пакетов услуг и инфраструктурных объектов.
- Нарращивание объема ТВ - и радиопрограмм, увеличение числа спортивных, туристических и рекреационных объектов в доступности у инвалидов.

- Увеличение числа детей-инвалидов, задействованных в системе обязательного начального/среднего образования. Максимальное вовлечение таких детей в игровые, спортивные и другие досуговые мероприятия внутри школьной системы.
- Внедрение инноваций на производстве, а также запуск новых моделей технических средств реабилитации и ассистивных услуг, предоставляемых инвалидам. Переоснащение федеральных санаторно-курортных и образовательных учреждений для нужд маломобильных групп и их реабилитации.

Обеспечение физической и информационной доступности окружающей среды является одним из принципиальных положений российского законодательства о социальной защите инвалидов, поэтому второй этап программы предполагает максимальное вовлечение сторонних министерств и ведомств. Так, к реализации данного проекта были привлечены Министерство образования и науки, Министерство транспорта, Министерство культуры и другие. Основной задачей субподрядчиков является оборудование зданий и сооружений первичного значения лифтами и подъёмными устройствами, системой голосового оповещения, тактильной информацией, устранение физических барьеров и прочее.

Общие требования обеспечения доступности:

1. Принятые функционально-планировочные решения и организационная структура библиотечного обслуживания должны обеспечивать равный доступ всех социальных групп населения, независимо от имеющихся у них ограничений жизнедеятельности.
2. Адаптированная среда определяется разумным балансом между необходимым и возможным при обеспечении доступа инвалидов и маломобильных групп населения к услугам и рабочим местам.
3. Процесс предоставления услуг должен базироваться на простых и ясно понимаемых типологических и функциональных связях между подразделениями, помещениями и зонами.
4. Предпочтительное использование интегрированных форм обслуживания читателей, независимо от наличия или отсутствия у них ограничений жизнедеятельности.
5. Недоступность зданий или помещений библиотек должна компенсироваться организационными решениями (изменение зон оказания информационно-библиотечных услуг, предложение выездных форм обслуживания и т.д.).
6. При кооперировании деятельности библиотек с другими учреждениями размещение и организация совместной деятельности должны учитывать возможность одновременного получения всех услуг инвалидами и другими маломобильными группами населения.

Формирование дифференцированного информационно-библиотечного обслуживания должно осуществляться исходя из 4-х критериев - доступности, безопасности, информативности, комфортности.

Критерий доступности определяет условия беспрепятственного получения информационно-библиотечных услуг и включает следующие требования:

1. Обеспечение беспрепятственного передвижения по коммуникационным путям, помещениям и функциональным зонам библиотеки.
2. Наличие некоторого «свободного пространства» для варьирования методики оказания услуг с учетом специфики потребителя.
3. Предпочтительное расположение подразделений и функциональных зон обслуживания в одном уровне для облегчения передвижения и ориентирования маломобильным группам населения.
4. Наличие оборудования и приспособлений, компенсирующих барьеры доступа к услугам библиотеки.
5. Соответствие числа специально оборудованных читательских (или рабочих) мест библиотеки рекомендациям и требованиям, действующим на федеральном, региональном, муниципальном уровнях.
6. Владение персоналом навыками взаимодействия с читателями, имеющими ограничения движения, зрения, слуха или другие ограничения.

Критерий безопасности обеспечивает создание условий посещения библиотеки без риска быть травмированным либо нанести вред другим людям, государственному, общественному или личному имуществу. Данный критерий включает требования:

1. Возможность своевременного распознавания и реагирования на места и зоны риска;
2. Наличие средств предупреждения посетителей о зонах, представляющих потенциальную опасность (плохо воспринимаемые места пересечения путей движения, нависающие элементы оборудования, скользкая плитка ступеней крыльца, вращающиеся двери и т.п.);
3. Обеспечение пожарной безопасности и антитеррористической защищенности объектов с учетом физических и иных ограничений посетителей (тревожные световые, звуковые, вибрационные сигналы в изолированных помещениях; представление планов эвакуации в специальных форматах с указанием безопасных зон; и т.п.);
4. Возможность избежать травм, ранений, увечий, излишней усталости и т. п. из-за свойств архитектурно-планировочной среды зданий (через наличие пристенных поручней, отлаженных доводчиков дверей, указателей оптимального маршрута движения, отсутствие резких перепадов света и тени; и т.п.).

Критерий информативности обеспечивает возможность оперативного получения информации и соответствующего реагирования на нее и включает ряд требований:

1. Использование средств информирования, учитывающих особенности восприятия читателями с различными видами функциональных нарушений таких, например, как: углы и поля наблюдения, удобные для восприятия зрительной информации; четкое начертание и контрастность изображения, при необходимости – его рельефность; исключение помех восприятию информационных средств (бликование, слепящее освещение, совмещение зон действия различных акустических источников); и т.п.
2. Обеспечение уверенного и своевременного распознавание ориентиров на прилегающей территории и внутри библиотеки;
3. Обеспечение возможности точной идентификации читателями своего местонахождения и зон, являющихся целью посещения;
4. Возможность иметь непрерывную информационную поддержку на всем пути следования в библиотеке, создание условий для эффективного ориентирования, как в светлое, так и в темное время суток;
5. Соответствие применяемых на объекте символов общепринятому значению.

Критерий комфортности определяет создание условий, требующих минимальных усилий и эмоциональных затрат со стороны целевых групп читателей и включает следующие основные требования:

1. Сокращение времени и усилий на получение информационно-библиотечных услуг (получение нескольких услуг в одном месте, применение необходимого и эргономичного оборудования, предоставление нужной информации заблаговременно, увеличение числа потенциальных мест отдыха и т.д.);
2. Условия пребывания в библиотеке должны учитывать и включать как физический, так и эмоционально-психологический аспекты;
3. Наличие в регламенте обслуживания возможности и своевременного предложения условий ожидания и отдыха для компенсации усилий, затраченных на движение к зоне предоставления услуги.

Доступная среда для инвалидов и других маломобильных групп населения достигается с помощью разумного приспособления. В статье 2 Конвенции о правах инвалидов (далее - Конвенция) разумное приспособление определяется как «внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод».

Важной составляющей доступной среды является универсальный дизайн. Статья 2 Конвенции определяет универсальный дизайн как «дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. Универсальный дизайн не исключает ассистивные (т.е. вспомогательные) устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо». В целом, универсальный дизайн направлен на то, чтобы сделать обстановку, предметы максимально пригодными для использования всеми категориями граждан.

Создание доступной среды - одно из важных условий осуществления принципа равных возможностей в библиотечном обслуживании инвалидов. Эта задача очень сложная, поскольку вплоть до недавнего времени при строительстве и ремонте зданий потребности инвалидов не учитывались.

При приспособлении для инвалидов зданий и сооружений, в которых располагаются учреждения культуры, необходимо пользоваться сводами правил:

СП 59.13330.2016. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», который носит обязательный характер (См. Приложение 2).

СП 138.13330.2012 (с изменениями от 07.11.2016) «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», применение которого носит добровольный характер (См. Приложение 3).

Сведения о действии сводов правил целесообразно проверять в Федеральном информационном фонде стандартов и на официальном сайте разработчика - Минстрой России.

§ 3. Новые обязательные требования для специалистов библиотек по информационно-библиотечному обслуживанию инвалидов

Общедоступные библиотеки являются центрами социальной информации, определяя информационное обслуживание как приоритетное направление. Используемые формы информационной работы предоставляют особым пользователям возможность быстрее адаптироваться в обществе, способствуют развитию творческих возможностей, самоутверждению личности, ее социализации. Привлечение инвалидов в число пользователей библиотек во многом зависит от того, насколько полно в процессе библиотечного обслуживания учитываются их информационные потребности, психофизические особенности, этика общения.

Углубление работы с инвалидами неизбежно влечет за собой изменение структуры библиотеки и штата сотрудников. Для специалистов, работающих с

инвалидами и другими маломобильными группами населения, необходимо организовывать постоянно действующую систему повышения квалификации.

Возникающие у некоторых специалистов при работе с читателями-инвалидами психологические проблемы, дискомфорт, иногда даже боязнь, объясняются отсутствием опыта и разработанных правил взаимодействия. Чтобы обеспечить внедрение в практику библиотечной работы новые государственные требования по программе «Доступная среда», необходимо изучать специфику работы с инвалидами разных групп, осваивать новые методы и формы работы, совершенствовать навыки в оказании ситуационной и адресной помощи.

Обслуживание инвалидов и других маломобильных граждан в библиотеке осуществляется в следующих режимах:

- Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание в стенах библиотеки;
- Внестационарное обслуживание (библиотечные пункты, обслуживание на дому);
- Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание в удаленном режиме, в том числе посредством Интернет.

Предоставление библиотечных услуг инвалидам и другим маломобильным гражданам осуществляется согласно статье 15 Федерального закона от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 01.12.2014 года № 419-ФЗ), в соответствии с Правилами оказания услуг инвалидам и другим маломобильным группам населения. Осуществляется закрепленными работниками отделов обслуживания, прошедшими соответствующее обучение (инструктаж).

1 января 2016 года вступил в силу «Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов» (далее - Порядок), утвержден приказом Министерства культуры РФ от 10.11.2015 г. № 2761.

Для организации работы по оказанию помощи инвалидам в учреждении культуры разрабатываются и утверждаются приказы руководителя:

- Политика об организации доступности объекта и предоставляемых услуг с сопровождением инвалидов на объекте, или Правила оказания услуг инвалидам и иным маломобильным группам населения;
- Ответственные сотрудники за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в учреждении;

- Должностные инструкции персонала, ответственного за оказание помощи инвалидам и сопровождение их на объекте;
- Порядок проведения инструктажа в учреждении;
- Форма учета проведения инструктажа персонала.

Согласно Порядку, для определения мер по поэтапному повышению уровня доступности библиотек и предоставляемых услуг проводится обследование зданий и помещений, по результатам которого составляется паспорт доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг (далее - Паспорт доступности). Руководителем утверждается состав комиссии по проведению обследования и паспортизации объекта и предоставляемых на нем услуг (далее - Комиссия), сроки и план-график ее проведения, а также организуется работа Комиссии.

Паспорт доступности должен содержать следующие разделы:

- Краткая характеристика объекта и предоставляемых на нем услуг;
- Оценка соответствия уровня доступности для инвалидов объекта с использованием показателей, предусмотренных пунктом 5 Порядка;
- Оценка соответствия уровня доступности для инвалидов предоставляемых услуг с использованием показателей, предусмотренных пунктом 5 Порядка;
- Предлагаемые управленческие решения по срокам и объемам работ, необходимым для приведения объекта и порядка предоставления на нем услуг в соответствие с требованиями законодательства РФ.

Обязательным требованием по предоставлению информационно-библиотечных услуг с сопровождением инвалидов является необходимость определения основного маршрута движения, начиная от входа на территорию объекта - до места оказания услуги, а также до санитарно-гигиенических помещений.

Все сотрудники библиотек, как работающие с инвалидами, так и административно-хозяйственный и вспомогательный персонал должны пройти инструктаж по вопросам доступности. Допуск к работе вновь принятых сотрудников осуществляется после прохождения первичного инструктажа по вопросам организации доступной среды.

Приказом руководителя библиотеки назначается должностное лицо – ответственный сотрудник за организацию работы по социальному обслуживанию инвалидов и других маломобильных групп населения, а также за проведение инструктажа персонала.

- ✓ Ответственный сотрудник должен (желательно) пройти специальную подготовку по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации по вопросам доступности.
- ✓ Ответственный сотрудник организует инструктаж персонала, может сам его проводить или участвовать в его проведении силами привлеченных специалистов (экспертов) или организаций. (Примерная программа инструктажа представлена в Приложение 4.)
- ✓ Ответственный сотрудник отвечает за учет работы по инструктажу и организует ведение специального «Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам организации доступной среды» (см. Приложение 5).

Требования к уровню подготовки специалистов:

а) Знание понятия «доступная среда для инвалидов» и основных требований доступности объектов и услуг для маломобильных граждан; основных видов архитектурных, информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами и другими маломобильными гражданами наравне с другими лицами, а также возможных способов их устранения в зависимости от категории инвалидности;

б) Осведомленность о перечне предоставляемых услуг в организации, формах и порядке предоставления услуг (в организации, на дому, электронно- и дистанционно);

в) Информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов и других маломобильных граждан, имеющих в распоряжении учреждения (организации), наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);

г) Ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;

д) Наличие разработанных правил взаимодействия сотрудников учреждения (организации) при предоставлении услуг инвалидам и другим маломобильным пользователям.

Необходимо помнить, что специалисты библиотек несут ответственность за неоказание или ненадлежащего качества оказанные услуги, в том числе разглашение персональных данных и использования сотрудниками учреждения своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

§ 4. Основные группы инвалидов, определяющие необходимость создания доступной среды в библиотеках


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. При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

В зависимости от вида помощи (в том числе ситуационной), в которой нуждается инвалид, были выделены пять основных групп. Каждой группе установлен буквенный код, совпадающий по написанию в русском и латинском алфавитах:

1. Инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску
(далее по тексту группа К)

Графическое изображение	Буквенное обозначение	Наименование группы
	К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках

2. Инвалиды, с нарушением опорно-двигательного аппарата
(далее по тексту группа О)

Графическое изображение	Буквенное обозначение	Наименование группы
	О	Инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата
	О-Н	Поражение нижних конечностей
	О-В	Поражение верхних конечностей


3. Инвалиды с нарушением зрения
(далее по тексту группа С)

Графическое изображение	Буквенное обозначение	Наименование группы
	С	Инвалиды с нарушением зрения
	С-п	Полное нарушение зрения - слепота
	С-ч	Частичное нарушение зрения

4. Инвалиды с нарушением слуха
(далее по тексту группа Г)

Графическое изображение	Буквенное обозначение	Наименование группы
	Г	Инвалиды с нарушением слуха
	Г-п	Полное нарушение слуха - глухота
	Г-ч	Частичное нарушение слуха

5. Инвалиды с нарушением интеллекта
(далее по тексту группа У)

Графическое изображение	Буквенное обозначение	Наименование группы
	У	Нарушения умственного развития

Наряду с термином «инвалид» в нормативных актах и специальной литературе используется термин «маломобильные группы населения» (далее - МГН), который определяется как «люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.». Таким образом, МГН - это более широкая категория людей, включающая в себя инвалидов.

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми. Необходимо учитывать особенности ограничений инвалидов и других маломобильных групп населения.

Создание доступной среды для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата (группа О) обычно связано с необходимостью реконструкции уже существующих объектов, помещений библиотек и прилегающей территории. Физиологические показатели этой категории читателей могут существенно отличаться от стандартных требований для других посетителей библиотеки. Для повышения эффективности адаптационных мероприятий группу лиц с различными нарушениями опорно-двигательного аппарата условно разделяют еще на две группы. Основанием для такого разделения выступает различие используемых ими индивидуальных средств передвижения.

Первая из этих групп включает посетителей, использующих инвалидное кресло-коляску (группа К), вторая - применяющих иные специальные приспособления для ходьбы (группа О-н). С каждой из этих групп связывается комплекс адаптационных мероприятий, создаются дополнительные условия для передвижения и пребывания таких посетителей. Они, как правило, встречают трудности при преодолении порогов, лестниц, иных вертикальных препятствий. По этой причине нормативный уровень доступности помещений требует наличия широких пространств, пологих поверхностей, опорных устройств. Требуемый уровень доступности достигается вариативностью пространственных и функциональных решений.

Для инвалидов по зрению (группа С) система информации на объекте и архитектурно-планировочная среда должны обеспечивать лучшие возможности их самостоятельного ориентирования и мобильности. Звуковые сигналы, специальные направляющие и предупреждающие устройства, тактильные схемы и указатели, контрастные сочетания цветов и фактуры материалов, иные рекомендованные решения повышают уровень доступности объекта для этой группы читателей.

Незрячий, реже слабовидящий, человек традиционно пользуется ориентирующей тростью. С учетом этого внутри библиотеки и на прилегающей территории должны быть разработаны доступные маршруты для их самостоятельного передвижения. Такие решения обычно имеют комплексный характер. Например, при использовании ориентирующей трости посетители часто применяют маятниковую технику обследования пространства. Это становится значимым основанием для определения ширины различных путей движения (доступного маршрута к месту оказания услуг). При оказании услуг комплекс необходимых средств и мероприятий может отличаться в зависимости от полной или частичной потери зрения читателя. Для посетителей с отсутствием остаточного зрения (группа С-п) осуществляется адаптация различных цифровых ресурсов под

возможности не визуального доступа: устанавливаются программы экранного доступа, звуковое сопровождение на объекте оказания услуг. Доступность информации для слабовидящих читателей (группа С-ч) обеспечивается через масштабирование изображения на мониторе компьютера, изменение яркости и контрастности текста, использование крупно шрифтовых изданий или печатных копий.

Создание доступной среды для инвалидов по слуху (группа Г) редко влечет архитектурно-планировочные изменения. Такие читатели, как правило, испытывают затруднения в ориентации и коммуникации на пути и при получении услуг, а также в обеспечении их безопасности (прежде всего, в получении своевременной информации о чрезвычайных или опасных ситуациях). По этой причине различные способы визуализации информации и звукоусиление – основные составляющие для снижения барьеров доступа. Для этих целей могут применяться устройства светового или вибрационного информирования, различные электроакустические приспособления, FM-системы и др.

Читателями библиотеки могут быть люди с нарушением ментального развития и эмоционального реагирования (группа У). Для них будут актуальны: простой и интуитивно понятный дизайн информационных объектов (включая веб-ресурсы); предупреждение о зонах риска на путях движения; различные решения, снижающие негативные последствия непреднамеренных действий.

В реальной практике посетителями библиотеки могут стать и инвалиды со сложной структурой нарушений. У них наряду с физическими ограничениями могут присутствовать, например, нарушения речи, памяти, внимания, восприятия и др. Овладение персоналом современными ассистивными технологиями позволяет снижать информационные и познавательные барьеры, возникающие у таких читателей.

Многие из перечисленных категорий посетителей относятся к маломобильным группам населения. Граждане, имеющие временные ограничения функции движения, слабовидящие люди с выраженной дальновзоркостью или близорукостью, читатели старших возрастных групп, другие люди с ограниченными возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться также требуют дополнительной поддержки. Нормы и правила, обеспечивающие необходимый для них уровень доступности, выступают основанием для адаптации зданий, помещений, прилегающей территории.

Важно отметить связанность и общую направленность различных требований. Практика многих библиотек показывает, как использование универсальных решений создает лучшие условия для маломобильных групп населения, объективно повышает качество услуг для всех посетителей без ограничений функции здоровья.

§ 5. Оказание ситуационной помощи в библиотеках с учетом группы инвалидности пользователя

Согласно Федеральному закону № 181-ФЗ (в ред. федерального закона № 419-ФЗ) Российские библиотеки входят в число социально значимых учреждений и организаций, где сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь, в зависимости от имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

Ситуационная помощь - это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать услуги наравне с другими лицами. Такую помощь обязаны обеспечивать собственники объектов, операторы услуг при осуществлении своей основной деятельности. Ситуационная помощь в случае необходимости обеспечивается и на территории, прилегающей к объекту.

К сотруднику, работающему с людьми с ограниченными физическими возможностями, предъявляются высокие требования. Он должен владеть не только библиотечными и адаптивными технологиями, но и навыками социальной и педагогической работы, иметь базовые знания в области медицины и психологии. Оказывая ситуационную помощь, специалистам библиотек необходимо соблюдать права и интересы инвалидов, обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг.

Для беспрепятственного доступа инвалидов в библиотеку необходимо:

1. Выделение на стоянке учреждения специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов;
2. Оборудование схем передвижения инвалидов и автотранспорта инвалидов по прилегающей территории: с учетом устранения барьеров для передвижения для различных групп инвалидов; мест отдыха и вызова, ожидания помощи; необходимой информации для навигации передвижения;
3. Оборудование зданий и сооружений элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы, кнопки вызова помощи и другие), элементами навигации для информирования инвалидов для передвижения (тактильная информация, контрастный дизайн, информационные надписи, освещение, пиктограммы, напольные индикаторы, акустическая информация и т.д.) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами;
4. Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;
5. Наличие в учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, подъемное гусеничное устройство и т.д.);

6. Наличие подготовленного персонала учреждения для оказания помощи инвалидам и другим МГН;
7. Наличие информации об услугах на объекте, доступном маршруте, возможности получения ситуационной помощи, в том числе в соответствии со специфическими потребностями различных групп инвалидов;
8. Наличие наружной информации о доступности учреждения с использованием пиктограмм установленного образца (в соответствии с ГОСТ Р 52131-2003 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования»):

	Пиктограмма доступности для инвалидов всех категорий
	Пиктограмма доступности для инвалидов по зрению
	Пиктограмма доступности для инвалидов по слуху
	Пиктограмма доступности для инвалидов на кресле-коляске

В зависимости от особенностей инфраструктуры объекта предусматриваются следующие виды ситуационной помощи:

- ✓ Помощь при входе в библиотеку и выходе из нее;
- ✓ Помощь при ориентации;
- ✓ Помощь при сопровождении по различным зонам обслуживания;
- ✓ Помощь при передвижении в пространстве библиотеки;
- ✓ Помощь при выполнении действий в части функциональных процедур и операций, осуществляемых основной частью читателей (без инвалидности) самостоятельно.

Оказание ситуационной помощи инвалидам группы «К»

Для организации обслуживания инвалидов группы «К», инструктируются сотрудники способные обеспечить вход и выход в библиотеку пользователю на инвалидной коляске, помочь ему при передвижении внутри учреждения, поднять его на нужный этаж.

При отсутствии у входа в здание стационарного пандуса могут быть использованы мобильный пандус или переносные аппарели. Посетители, использующие костыли или опорные трости, могут предпочесть пандусам лестницы. Поэтому персонал учреждения должен владеть информацией о кратчайших путях движения, удобных для посетителей с низкой мобильностью.

В случае физических или организационных причин, исключающих возможность достижения зоны предоставления услуги, специалисты оказывают информационно-библиотечные услуги инвалидам группы «К» в специально организованных зонах доступности на 1 этаже библиотеки.

Для читателей с двигательными ограничениями сотрудник библиотеки помогает достать книги или иные предметы, находящиеся на высоких полках. В случае отсутствия в зонах обслуживания нормативных по высоте стоек или кафедры обслуживания действия должны быть перенесены на удобный для данного читателя уровень. Этот принцип реализуется и в зоне гардероба.

При необходимости вызвать посетителя на кресле-коляске такси, с диспетчером необходимо оговаривать дополнительные требования. Сотрудник, связывающийся с транспортной компанией, предупреждает о размерах коляски читателя - в сложенном или рабочем виде, в зависимости от конструкции. Предпочтительны легковые автомобили с заниженной посадкой и с большим багажником или специализированное транспортное средство.

Оказание ситуационной помощи инвалидам группы «О»

Для организации обслуживания инвалидов группы «О», инструктируются сотрудники способные оказать помощь инвалиду при всех действиях, выполняемых руками (включая нарушение движения кистей и пальцев). Это может быть открывание и закрывание дверей, ассистирование при одевании и раздевании в гардеробе, включение и выключение аппаратуры, перемещение или доставание предметов с полки. Если читатель готов к принятию помощи, необходимо уточнять особенности его двигательных нарушений, тонуса и силы мышц, объема активных движений.

Оказание ситуационной помощи инвалидам группы «С»

Для организации обслуживания инвалидов группы «С», инструктируются сотрудники способные оказать помощь инвалиду по зрению. Помощь оказывается при входе в библиотеку и выходе из нее, координируется и направляется передвижение такого посетителя внутри учреждения.

При сопровождении читателя к необходимой ему зоне следует предупреждать его о потенциально опасных элементах обстановки. К опасностям относятся: вращающиеся двери, полуоткрытые шкафы или предметы, выступающие из стены на уровне головы (например, висячие растения или лампы).

Для читателей, регулярно посещающих библиотеку, всегда ценна информация о любых пространственных изменениях в ней. Поэтому следует их информировать о перестановках мебели, оборудования, других значимых предметов, произведенных со времени прежнего посещения.

Сотрудник, сопровождающий или обслуживающий инвалида по зрению, в случае необходимости отлучиться должен предупредить его об этом. Важно при этом удостовериться, что рядом есть элемент архитектурной среды или обстановки, до которых посетителю будет удобно дотронуться (стена, стол, перила и т.п.). Это устраняет некомфортность нахождения данного человека в незримом незнакомом пространстве.

При возникновении необходимости и с согласия читателя ему оказывается помощь в заполнении и последующем прочтении рукописных или печатных форм.

По просьбе читателя сотрудник должен исчерпывающе знакомить с любыми надписями и объявлениями, не имеющими версий в специальных форматах. При наличии у читателя собаки-проводника организуется место ее нахождения в достаточной близости от хозяина.

При коммуникации, даже в случае возникновения нештатной ситуации, сообщение, адресованное незрячему или слабовидящему человеку, должно произноситься четко и спокойно, без повышения голоса.

Оказание ситуационной помощи инвалидам группы «Г»

Для организации обслуживания инвалидов группы «Г», инструктируются сотрудники способные оказать помощь инвалиду по слуху. Они должны иметь представление о типах и степенях глухоты, уметь выбирать соответствующие способы общения с читателем. Важно умение использовать компьютер как специальное средство коммуникации - организация диалогового окна, использование программы удаленного перевода (диспетчерские центры), обладать четким разборчивым почерком и не иметь дефектов речи. Допускается в разумных пределах применять мимику, жесты, телодвижения, чтобы подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Как известно, люди с потерей слуха используют различные средства коммуникации: словесная (в устной и (или) письменной форме) речь; тактильная речь («ручной алфавит»); калькирующая жестовая речь; национальный жестовый язык глухих. Степень владения этими средствами у разных инвалидов по слуху может существенно отличаться.

В процессе коммуникации ситуационный помощник выясняет предпочтительный способ общения с читателем. Люди с нарушениями слуха обычно готовы сообщить, какое средство коммуникации для них удобнее. Не все слабослышащие люди знают жестовый язык и могут использовать его для общения. Некоторые предпочитают словесную речь в устной и письменной форме

либо применяют различные технические приспособления. Также, вопреки распространенному мнению, не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Поэтому рекомендуется уточнять, какую форму речи читатель хотел бы использовать в данной конкретной ситуации.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, обычно достаточно помахать ему рукой или прикоснуться к нему. Во время разговора нужно смотреть собеседнику прямо в глаза, говорить ясно и чуть медленнее, хорошо артикулируя, использовать короткие и простые фразы, избегать несущественных слов. Сотрудник должен выбирать место так, чтобы на него падал свет, и его было хорошо видно. Должны быть исключены любые помехи для восприятия (жевательная резинка или еда во рту, закрывающие лицо руки или предметы). Важно помнить, что не все слова хорошо «прочитываются» с губ, поэтому собеседнику приходится постоянно анализировать контекст диалога. Если читатель записывает за ситуационным помощником важную информацию, то следует учитывать, что одновременно писать и считывать с лица невозможно. Поэтому сотруднику рекомендуется говорить последовательно и убедиться, что написанное соответствует сказанному. Если сотрудник хочет сообщить информацию, которая включает в себя номер, сложный термин, точный адрес и пр., он должен продублировать ее в письменном варианте, написав или напечатав. Полезно использовать для объяснения схемы, иллюстрации или фотографии.

Если диалог затруднен в силу различных причин, например, таких как шум, плохое освещение, наличие усов или бороды у сотрудника, препятствующих чтению по губам, ситуационный помощник должен предложить ручку и бумагу. Даже в экстренной или нештатной ситуации сотрудникам категорически не следует кричать инвалиду по слуху, особенно в ухо. Мимика кричащего обычно искажает лицо и на вид делает его сердитым, поэтому передаваемая информация может приобрести нежелательную эмоциональную окраску. Это может ввести инвалида в заблуждение.

Если ваше общение с глухим осуществляется через переводчика жестового языка, правила общения соблюдаются те же, что описаны выше. Необходимо помнить, что переводчику может понадобиться чуть больше времени, чем требует обычная речь, чтобы осуществить перевод. Также иногда переводчику нужно пояснение для точности перевода какого-либо термина. Однако не стоит делать слишком длительных пауз. Обращаться сотрудник должен непосредственно к посетителю, а не к его переводчику.

При посещении библиотеки слепоглухим инвалидом ситуационная помощь со стороны сотрудников учреждения оказывается сопровождающим его лицам. В таких условиях результативность услуг, оказываемых слепоглухому читателю, достигается через взаимодействие сотрудников библиотеки с его тифлосурдопереводчиком или персональным ассистентом.

Оказание ситуационной помощи инвалидам группы «У»

Проблема интеграции инвалидов с отклонениями в умственном развитии для России является достаточно новой. Долгое время, лица с психическими заболеваниями были отделены от общества, по окончании вспомогательных школ переводились в психоневрологические интернаты, в которых не были предусмотрены реабилитационные мероприятия.

Декларация ООН «О правах умственно отсталых лиц» (принята 20.12.1971) - провозглашает необходимость оказания умственно отсталым лицам помощи в развитии их способностей в различных областях деятельности и содействия по мере возможности включению их в обычную жизнь общества.

Слабоумие (олигофрения) - недоразвитие уровня психической, в первую очередь интеллектуальной деятельности. Наряду с умственной недостаточностью всегда имеет место недоразвитие эмоционально-волевой сферы, речи, моторики и всей личности в целом. Умственная отсталость широко распространена во всем мире (1-3% населения), приблизительно 75% лиц имеют легкую форму этого заболевания.

По некоторым данным, значительная часть людей, которым в детстве был поставлен диагноз «умственная отсталость», не имеет никаких органических поражений мозга, а их недостаточно высокий уровень IQ является всего лишь результатом педагогической запущенности; как правило, это дети из малообеспеченных семей.

Для инвалидов с нарушениями умственного развития свойственны повышенная утомляемость и раздражительность, неустойчивость внимания, неспособность в полном объеме овладеть пространственными и временными представлениями. По этим причинам, оказание ситуационной помощи возможно только для инвалидов с легкой умственной отсталостью и простым типом дефекта психики.

В процессе сопровождения важно понимать, что словесные формы работы с такими посетителями малоэффективны, необходимо применение наглядных средств, использовать рисунки и схемы. Инвалиды с нарушениями умственного развития очень медленно усваивают новое, что диктует необходимость многократного повторения наиболее важной информации в течение длительного времени. При этом предъявляются особые требования к речи сопровождающего специалиста: используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу, избегайте словесных штампов и образных выражений.

Учитывая эмоциональную неуравновешенность инвалидов группы «У», необходимо поддерживать спокойную доброжелательную атмосферу без крайностей в проявлении как положительных, так и отрицательных эмоций; с пониманием, чуткостью и терпением воспринимать разные смены настроения таких посетителей.

Успех реабилитации инвалидов с нарушениями интеллекта во многом зависит от семьи, от ее активности, от семейного климата, поэтому необходимо активно включать семью в реабилитационные мероприятия.

§ 6. Рекомендации по этике общения с инвалидами разных групп

Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности населению услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами.

Этика - учение о правилах общения между людьми, о нормах человеческого поведения, а также об обязанностях каждого в отношении других людей.

Составной частью этики является профессиональная этика - совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере. Профессиональная, или так называемая деловая этика призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда.

Профессиональная этика для каждого из специалистов - не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности. Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам: соблюдение профессиональной этики ведет к успешному оказанию гражданам услуг, характерных для сферы деятельности учреждения, созданию и поддержанию репутации учреждения, а также формированию положительной культуры в учреждении или организации.

Общие правила этикета при общении с инвалидами

Инвалиды - особая группа пользователей библиотек, нуждающаяся в социокультурной и психологической поддержке. Задача библиотекарей создать максимально комфортную обстановку для своих особенных читателей. Сегодня многие библиотеки по мере возможностей приобретают специальную литературу и оборудование, осваивают новые методы и формы работы. Но кроме этого, необходимо подготовить библиотекарей для работы с этой группой населения.

Известно, что российские инвалиды живут как бы в параллельном мире. Они редко выходят на улицу и почти не появляются в общественных местах. Может быть, из-за этого, сталкиваясь с такими людьми, мы порой не знаем, как себя вести, и даже пугаемся – как сделать так, чтобы его не обидеть?

Лучше всего сделать вид, что все в порядке. А для этого нужно не бояться смотреть на человека с ограниченными возможностями и активно вступать с ним в контакт. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к

нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Человек устроен так, что какие бы недостатки он не имел, он всегда хочет чувствовать себя наравне с другими людьми. В особенности это касается инвалидов. Поэтому во время общения с человеком с ограниченными физическими возможностями любое ваше неосторожное слово может обидеть его и навсегда отбить у него желание общаться с вами.

В границах социальной модели инвалидность не является этическим нарушением, когда делают акцент на причинах, приведших к инвалидности, а не на внешних ее проявлениях. Корректно, говорить «перенесший полиомиелит», «перенесший инфаркт», «получивший черепно-мозговую травму» и т.п. Внимание здесь акцентируется на прошлом недуге, ставшем причиной низкой мобильности или инвалидности. Нередко встречается описание внешних характеристик ограничения: человек со слуховым аппаратом; человек, использующий жестовую речь; человек с белой тростью; человек с расстройством речи; человек на костылях и др.

На уровне обыденной речи часто и вполне корректно употребляются следующие словосочетания: человек с инвалидностью; человек, имеющий инвалидность; человек с ограничениями жизнедеятельности, человек с ограниченными физическими возможностями, человек с нарушениями функций движения, зрения или слуха, и т.д. Всегда подчеркивается: «человек», «гражданин», «читатель», а не постигшее его ограничение или болезнь. Таким образом, каждый раз отмечается: инвалидность – не медицинское, а социальное понятие.

То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям. Укажем предпочтительные выражения в сравнении с их неудачными вариантами. Правильно говорить «использует коляску», «ходит на костылях», а не, например, «прикован к инвалидному креслу», «прикован к костылям». Как можно реже рекомендуем употреблять обороты «к сожалению», «к несчастью». Из практического опыта укажем на слова, которые могут разрушить коммуникацию: неполноценный, больной, жертва несчастного случая, калека, страдалец, дефективный и т.п. Точные конструкции языка и следующие за ними выверенные действия способны как наладить контакт, так и снять неловкость.

Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем уже уточняйте, что и как делать. Лучше всех такими приемами должны владеть ситуационные помощники, находящиеся в зонах коммуникации и предоставления информационно-библиотечных услуг. Именно их подготовленность определяет восприятие адаптивного потенциала учреждения. Это прямо связано с ситуационной поддержкой читателя с инвалидностью и в ряду с другими

факторами становится показателем психологической доступности как ощущения безопасности и комфорта пребывания на объекте.

Существуют рекомендации для взаимодействия с читателем, имеющим конкретные нарушения функции здоровья. Они имеют дефектологические, коррекционно-педагогические основания и построены на реальном опыте предоставления услуг.

При взаимодействии с читателями, имеющими ограничения здоровья, следует помнить, что любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т.д.) - это собственность, к которой надо относиться с надлежащим вниманием. Не перемещайте, не берите их, не получив разрешения. Культура взаимодействия с инвалидами и другими МГН во многом обеспечивается выполнением рекомендаций по их сопровождению в рамках оказания ситуационной помощи.

Правила этикета при общении с пользователем, имеющим нарушение опорно-двигательного аппарата

Помните, что для человека с ограничением функции движения барьерами могут стать неудобная ручка на тяжелой при открывании двери, ковер с высоким ворсом, завышенные дверные пороги. Вовремя предложенная помощь повышает безопасность и комфорт передвижения читателя.

Всегда спрашивайте, нужна ли помощь читателю с нарушением опорно-двигательного аппарата, прежде чем оказать ее. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Усаживая маломобильного человека, не забудьте уточнить, нужна ли ему опорная спинка.

Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову. Если разговор длится дольше 2-3 минут, найдите для себя место, где вы могли бы сесть так, чтобы ваши глаза были на одном уровне с глазами собеседника. Следует также помнить, что, даже желая проявить эмоции, не нужно похлопывать собеседника по спине или по плечу. Проблемы позвоночника или иные нарушения функции опорно-двигательного аппарата могут вызвать острый болевой синдром, и даже ухудшение физического состояния.

Планируя пригласить читателя, использующего инвалидную коляску, на массовое мероприятие, важно проинформировать его обо всех аспектах доступности прилегающей территории, зданий и помещений. Если условия безбарьерной среды обеспечены не в полном объеме, могут потребоваться дополнительные организационные решения для его участия, например, помощь волонтеров. Обо всех деталях пребывания он должен быть проинформирован

заранее. Ему должна быть предоставлена возможность принять взвешенное, но самостоятельное решение о присутствии на мероприятии.

Если библиотека в своих стенах готова предоставить во временное пользование инвалидную коляску, то для читателя, который планирует ею воспользоваться, может оказаться важным ее тип и основные технические характеристики (тип коляски, грузоподъемность, ширина сиденья, вес и т.д.).

Если читатель на инвалидной коляске остановился в том месте, где он затрудняет движение других читателей, сотрудников, прохожих, то его коляску нельзя поворачивать или начать катить без личного согласия. Это серьезное нарушение с точки зрения этики, оно сравнимо с тем, как если бы мы неожиданно приподняли и перенесли взрослого самостоятельного человека, не предупредив его. Инвалидная коляска определяет границы личного пространства ее владельца. Опирается на нее, перемещать находящиеся на ней сумку или иные предметы недопустимо.

Если маломобильный читатель пересел с кресла-коляски на стул, не передвигайте инвалидное кресло вне зоны его досягаемости. Если в перемещении кресла-коляски есть необходимость, спросите разрешения у его владельца.

Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

Правила этикета при общении с пользователем, имеющим нарушение зрения

Направляя незрячего или слабовидящего человека, помните, что существуют определенные правила сопровождения, выполнения которых он вправе ожидать. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивая его руку. Не пытайтесь взять у него трость, поскольку в известном смысле это «продолжение» его руки. Если допускается форматом происходящего, следует дать характеристику или описать окружающую обстановку. Облекайте мимику и жесты в слова. Вполне уместно использовать выражение «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

Роспись незрячего или слабовидящего человека на любом документе имеет такую же юридическую силу, как и любого гражданина нашей страны. То, что он не видит документ, не освобождает его от ответственности. При знакомстве с каким-либо документом он может воспользоваться помощью сопровождающего его лица или адресовать свою просьбу сотрудникам библиотеки – безусловно, при наличии такой услуги в регламенте. Перед началом чтения сотрудник должен предупредить, что он собирается читать. Рекомендуются пояснить структуру документа. Не следует пропускать строки и не заменять чтение пересказом, если вас об этом специально не попросили.

Если нет возможности подготовить раздаточные материалы в одном из доступных незрячему или слабовидящему читателю форматов (укрупненный или рельефно-точечный шрифт, аудиозапись, цифровая версия), то они предоставляются на равных условиях. Он сам примет решение, как и когда ознакомиться с текстом.

Недопустимо управлять незрячим человеком на расстоянии. Если вы заметили, что читатель, имеющий нарушение зрения, сбился с маршрута, просто подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

Обращаясь к незрячему человеку для того, чтобы предложить ему, например, присесть, помните, что для него важно сориентироваться в пространстве. Ему будет проще, если вы назовете, с какой стороны находится кресло или стул. Возможно, ему захочется принять ваше предложение. В этом случае не усаживайте читателя, а лишь направьте, положив его руку на спинку стула или подлокотник.

Старайтесь дополнительно озвучивать свои действия. В начале разговора представляйтесь сами и представляйте людей, пришедших с вами. Если вы передаете слово собеседнику, назовите его, не стоит кивать головой, если человек этого жеста не увидит.

Следует избегать расплывчатых определений и инструкций. Вместо указаний вроде «данный предмет находится поблизости от вас» следует сказать «данный предмет рядом справа от вас (позади на расстоянии вытянутой руки; на столе на уровне левой руки)».

Если вы находились в разговоре и ненадолго вынуждены отлучиться, предупредите об этом незрячего собеседника.

Если читатель с ограничением зрения пришел с собакой-проводником, то следует помнить, что она «на работе». Ее внимание сосредоточено на различных препятствиях и помощи при ориентировании. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-проводником.

Следует учитывать, что незрячие или слабовидящие, как правило, способны узнавать по голосам однажды встреченных ими людей, отмечать и запоминать их особенности, вплоть до возраста и черт характера.

Правила этикета при общении с пользователем, имеющим нарушение слуха

В аспекте понимания инвалидности следует учитывать некоторые характерные поведенческие особенности глухих и слабослышащих посетителей. У инвалидов по слуху иногда возникают трудности в координации движений, что может выражаться в шаркающей походке, некоторой неуклюжести. Причина - нарушения в работе вестибулярного аппарата (органы слуха и равновесия

расположены рядом). Из-за проблем со слухом человеку обычно трудно контролировать собственные голосовые реакции. Поэтому глухие люди могут непроизвольно издавать необычные шумы при физическом усилии, дыхании, волнении, приеме пищи.

Поведение человека с нарушенным слухом может иметь свои особенности и быть разным: от беспокойного, несколько суетливого, надоедливого, связанного с потребностью в помощи, в восполнении недостатка слуховой информации, - до отрешенного, рассеянного, избегающего общения с окружающими. Второй вариант связан с негативным опытом общения со слышащими людьми, со страхом быть непонятым. При этом потребность в общении и дружеской поддержке у неслышащего человека не меньше, чем у слышащего. Поэтому люди с нарушенным слухом нередко предпочитают посещать общедоступные места или мероприятия в обществе людей с таким же нарушением.

Чтобы привлечь внимание читателя, имеющего нарушения слуха, можно помахать ему рукой или даже легко прикоснуться к плечу. На протяжении всего разговора старайтесь находиться в зоне света и следите, чтобы не было каких-либо предметов, заслоняющих ваше лицо. Это поможет ему прочесть по губам. Яркое солнце или тень также иногда становятся барьерами коммуникации. Во время разговора следует смотреть собеседнику прямо в глаза, ясно и четко произносить слова, использовать простые фразы и избегать несущественных дополнений. Однако надо быть готовым и к тому, что собеседник не владеет навыком чтения по губам. Рекомендуем выяснить это сразу при знакомстве. Полезно в разумных пределах использовать мимику, жесты и даже телодвижения, проясняющие смысл сказанного. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Убеждайтесь, что вас поняли, не стесняйтесь переспросить об этом.

Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Следует использовать короткие и простые предложения. Если есть возможность, используйте иллюстрации или фотографии. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, сложный термин, точный адрес и пр., продублируйте ее в письменном варианте, написав или напечатав.

Если читатель с ограничением слуха использует жестовый язык, и в разговоре участвует переводчик жестового языка, то разговор надо вести, обращаясь непосредственно к читателю, а не к переводчику.

***Правила этикета при общении с пользователем, имеющим
психические нарушения***

Люди с психическими нарушениями могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, у них свой особый и изменчивый взгляд на мир. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Не думайте, что вас не поймут, но будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли. Говоря о задачах или давая инструкцию, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

Правила этикета при общении с пользователем, имеющим другие виды нарушения функции здоровья

Если читатель имеет нарушения функции здоровья в виде гиперкинезов (непроизвольные движения тела, рук или ног), то во время общения не следует уделять этому повышенное внимание. При разговоре постарайтесь не переключаться и отвлекаться на непроизвольные движения собеседника. Не привлекая всеобщего внимания, постарайтесь уточнить, какие предметы на предлагаемом рабочем месте следует убрать или добавить. При гиперкинезах встречаются также расстройства речи.

Если у вас возникают проблемы в общении с человеком, испытывающим затруднения в речи, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ коммуникации – писать или печатать. Не следует ускорять темп разговора. Будьте готовы к тому, что общение с таким читателем займет у вас больше времени. Не следует притворяться, что вы понимаете, если это не так. В самом сложном случае рекомендуется вести беседу вопросами, на которые достаточно отвечать утвердительно или отрицательно. Несмотря на то, что речь читателя может быть не до конца понятна, ориентируйтесь на цель общения. Добивайтесь того, чтобы вы могли понять высказанную мысль. Лучше переспросить несколько раз, чем не предоставить гарантированную законом услугу. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он закончил свою мысль. Не перебивайте, не поправляйте его речь и не договаривайте за него. Смотрите собеседнику прямо в лицо, демонстрируя свое внимание и поддерживая визуальный контакт.

В условиях проведения публичных мероприятий, временной регламент которых фиксирован, следует учитывать явные речевые ограничения, имеющиеся у докладчика. Этически корректным будет не ставить его выступление последним

или даже в завершающую часть. В противном случае желание аудитории прослушать данное сообщение в полном объеме может войти в противоречие со строгими временными рамками окончания мероприятия.

Иногда может возникнуть ложное ощущение, что читатель вас не понимает. Однако предположение, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека, как правило, ошибочно.

Правила этикета при общении с сопровождающими лицами

Часто вместе с читателем с инвалидностью присутствуют сопровождающие. Например, сурдопереводчик при незлышащем, проводник при незрячем, помощник человека, использующего для передвижения кресло-коляску. Данная ситуация требует учитывать принципиальный этический момент. Рекомендуется всегда обращаться персонально к читателю с инвалидностью, а к его сопровождающему – лишь в случае его согласия или по адресованному именно ему поводу.

Наличие у человека видимых признаков физической инвалидности вовсе не свидетельствует о нарушениях его психики или интеллекта. По этой причине не следует в разговоре с ним активно жестикулировать, растягивать слова, чрезмерно опекать и т.д.

Этические нормы коммуникаций и приемы, снижающие барьеры понимания, не исчерпываются вышеприведенными рекомендациями. Кодекс этики российского библиотекаря был и остается основой открытости и участия при обслуживании каждого посетителя библиотеки. Читатель с инвалидностью не ожидает какого-то особого обхождения, но вправе рассчитывать на использование адекватного языка и этикета, деятельной поддержки. Главное для профессионала – желание взаимодействовать с читателем с учетом, но без скидок на ограниченные возможности здоровья.

Заключение

Полноценная жизнедеятельность подавляющего большинства инвалидов невозможна без предоставления им различных видов помощи и услуг, соответствующих их социальным потребностям, в том числе в сфере реабилитационных услуг, вспомогательных средств и приспособлений, материальной и иной поддержки. Адекватное и своевременное удовлетворение индивидуальных потребностей инвалидов призвано обеспечить компенсацию имеющихся у них ограничений жизнедеятельности. Доступная среда предполагает создание им равных с другими категориями населения возможностей в социально-бытовой, профессиональной, общественно-политической, культурной и иных

сферах деятельности. Инвалиды вправе пользоваться защитой и помощью государственных органов и учреждений, в том числе в решении вопросов досуга.

Информация играет в жизни человека с ограниченными возможностями здоровья огромную роль, потому что способствуют образованию, профессиональной деятельности, творческому и культурному развитию, самоутверждению и интеграции в социум. Непременным условием полноценной социальной реабилитации инвалидов является приобщение к книге, к всевозможным информационным ресурсам. Автоматизация библиотек, внедрение новых информационных технологий позволило значительно расширить ассортимент предлагаемых услуг.

Привлечение инвалидов в число пользователей библиотек во многом зависит от того, насколько полно в процессе библиотечного обслуживания учитываются их информационные потребности, психофизические особенности, этика общения.

Анализ качества информационного обслуживания инвалидов и других маломобильных групп населения показала, что библиотекам для дальнейшего формирования условий доступности необходимо:

- Вести творческий поиск новых, нетрадиционных подходов к социокультурной реабилитации инвалидов, делая акцент на интерактивные, адресно-ориентированные технологии;
- Повышать квалификацию библиотечных специалистов в вопросах организации обслуживания инвалидов, организовывать тренинги и семинары на базе передовых (специализированных) библиотек;
- Продолжать пополнение фондов библиотек специальными изданиями и оборудованием, усилить работу по ведению библиографических, информационных и фактографических баз данных для инвалидов;
- Развивать социальное и профессиональное партнёрство со всеми заинтересованными учреждениями и организациями в интересах социокультурной реабилитации;
- Совершенствовать информационную работу с властными структурами, средствами массовой информации, расширять просветительскую работу среди населения регионов по формированию толерантного отношения к инвалидам;
- Привлекать к работе специалистов творческих объединений, обществ, ассоциаций, фондов для раскрытия творческого потенциала людей с физическими ограничениями путем использования различных досуговых форм и методов массовой работы;
- Организовывать взаимодействие специалистов (библиотекарей, массовых работников, дефектологов, педагогов, психологов, социальных работников и т.д.) для разработки методик обслуживания инвалидов и МГН и повышения качества предоставляемых информационно-библиотечных услуг.

Философия безбарьерной среды повсеместно завоевывает своих сторонников, в том числе и среди специалистов библиотек. В их среде все чаще звучат понятия «физическая доступность объекта культуры», «информационная доступность библиотек». Обеспечить равный для всех доступ к книжным богатствам - основная цель общедоступной библиотеки. Она продиктована законами гуманизма и просветительства, принятыми в цивилизованном обществе.

Библиография

1. Антонова, Н. А. Проблемы формирования безбарьерной среды для инвалидов [Электронный ресурс] / Н. А. Антонова, О. В. Баркунова. - Режим доступа: <http://www.scienceforum.ru/2013/77/4275>, pdf. - Загл. с экрана.
2. Захарова, Е. В. Обслуживание читателей-инвалидов в публичных библиотеках России: результаты исследования [Электронный ресурс] / Е. В. Захарова. - Режим доступа: <http://www.publiclibrary.ru/librarians/rba/conference-2007-10-Zaharova.htm>, свободный. - Загл. с экрана.
3. Инновационные подходы и технологии в создании безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями : сборник материалов Международной научной конференции [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-formirovaniya-bezbariernoy-sredy-dlya-lyudey-s-ogranichennymi-vozmozhnostyami>, свободный. - Загл. с экрана.
4. Леньшина, Н. В. Расширение публичными библиотеками социокультурной среды для людей с ограниченными возможностями [Текст] / Н. В. Леньшина // Вестник науки и образования. - 2015. - № 3 (5). - С. 182-185.
5. Методические рекомендации по организации обеспечения доступности для инвалидов библиотек и библиотечных услуг [Электронный ресурс] / сост. М. В. Ульянова. – Рязань : ГБУК РО Библиотека им. Горького, 2017. - Режим доступа: http://info.rounb.ru/elbibl/rounb/nmo/2017/rabota_s_invalidami.pdf. - Загл. с экрана.
6. Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг. Часть 1. : Организация обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг в учреждениях социального обслуживания населения [Электронный ресурс] / сост. Т. Н. Шеломанова, Л. В. Корякова. - Режим доступа: <https://docplayer.ru/41675254-Metodicheskoe-posobie-po-obespecheniyu-dostupnosti-dlya-invalidov-obektov-i-uslug-chast-1.html>, свободный. - Загл. с экрана.

7. О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры : методические рекомендации [Электронный ресурс] / Всероссийское общество инвалидов. - Москва : [б. и.], 2014. - Режим доступа: http://svoi-kadry.ru/netcat_files/multifile/2375/, pdf. - Загл. с экрана.

8. Проблемы и опыт интегрированного библиотечного обслуживания инвалидов : сборник статей [Электронный ресурс] / Рязанская областная библиотека для слепых ; ред. Л. Г. Волкова ; отв. за выпуск Н. В. Алешина. - Режим доступа: http://osbs-rzn.ru/uploads/documents/deytelnost/problemi_opit.pdf. - Загл. с экрана.

9. Раменская, Н. М. Социально-ориентированная деятельность библиотек [Электронный ресурс] / Н. М. Раменская. – Режим доступа: http://Ramenskaja_Socialno_orientirovannaja_deyatelnost_bibliotek.doc, свободный. - Загл. с экрана.

10. Роль публичных библиотек в социальной реабилитации и адаптации в обществе лиц с ограниченными возможностями здоровья [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://unatlib.ru/librarians/methodical-materials/informational-and-analytical-materials/briefs/2697>, свободный. - Загл. с экрана.

11. Руководство по обеспечению доступности услуг в библиотеках Российской Федерации для инвалидов и других маломобильных граждан [Электронный ресурс] / Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих ; авт.-сост. Ю. Ю. Лесневский. - Новосибирск, 2016. - Режим доступа: <https://docplayer.ru/72861131-Rukovodstvo-po-obespecheniyu-dostupnosti-uslug-v-bibliotekah-rossiyskoy-federacii-dlya-invalidov-i-drugih-malomobilnyh-grazhdan.html>. - Загл. с экрана.

12. Терскова, С. Г. Механизм формирования доступной среды для инвалидов [Электронный ресурс] / С. Г. Терскова. - Режим доступа: <http://human.snauka.ru/2015/07/12062>, свободный. - Загл. с экрана.

13. Уросова, Э. Ю. Библиотека – пространство добра и знаний: инновационные формы работы с детьми с ограниченными возможностями [Электронный ресурс] / Э. Ю. Уросова. – Режим доступа: <http://gpntb.ru/win/inter-events/crimea2015/disk/034.pdf>. - Загл. с экрана

Терминологический словарь

АБИЛИТАЦИЯ - первоначальное формирование способности к чему-либо. Термин применяется преимущественно к детям раннего возраста с отклонениями в развитии, в отличие от реабилитации - возвращения способности к чему-либо, утраченной в результате болезни, травмы и др.

АДАПТАЦИЯ (АДАПТАЦИОННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ) - приспособление объекта, или создание условий доступности, безопасности, комфортности и информативности для инвалидов и других МГН, в соответствии с нормативными требованиями и правилами.

АДАПТИРОВАННАЯ (АДАПТИВНАЯ) СРЕДА - окружающая посетителей среда, приспособленная под нужды инвалидов и других маломобильных групп населения с учетом их индивидуальных особенностей и состава общедоступных услуг библиотеки.

БЕЗБАРЬЕРНАЯ ИНФРАСТРУКТУРА - комплекс объектов, отвечающих свойству архитектурно-планировочной и/или информационной доступности для пользователей с инвалидностью.

БЕЗБАРЬЕРНАЯ СРЕДА - обычная среда, учитывающая различные виды функциональных нарушений здоровья и выступающая условием независимого образа жизни для человека с инвалидностью.

БРАЙЛЕВСКИЙ ПРИНТЕР - устройство, обеспечивающее высокопроизводительную печать брайлевских символов и несложной графики путем тиснения рельефных точек.

БРАЙЛЯ СИСТЕМА - система рельефных шрифтов, которая повсеместно используется слепыми людьми для чтения; названа по имени ее создателя Луи Брайля.

ВИЗУАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ИНФОРМАЦИИ - носители или способы передачи информации, использующие зрительные каналы восприятия человека. Для лиц с нарушениями функции слуха особо важны зрительно различимые тексты, знаки, символы, световые сигналы.

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ЧИТАТЕЛЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ - технические средства, дающие возможность лицу, имеющему инвалидность, преодолеть его физический недостаток при получении информационно-библиотечных услуг.

ДОРОЖНАЯ КАРТА - пошаговый сценарий развития определенного объекта: план, схема, таблица. Может иметь наглядное представление. Дорожное картирование увязывает между собой видение, стратегию и план развития системы и выстраивает во времени основные шаги этого процесса по принципу «прошлое-настоящее-будущее». Дорожные карты нацелены на информационную поддержку процесса принятия управленческих решений по развитию объекта картирования.

ДОСТУПНАЯ СРЕДА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ - обычная среда, адаптированная с учетом потребностей человека, имеющего глубокие устойчивые нарушения функции здоровья, позволяющая ему вести независимый образ жизни.

ДОСТУПНОСТЬ - качество среды, позволяющее инвалидам и маломобильным категориям граждан беспрепятственно достичь места целевого посещения и воспользоваться услугой.

ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИОННАЯ - полнота, актуальность, понятность, удобство восприятия информации о деятельности библиотеки, наличие организационных и технических решений, компенсирующих нарушения зрения, слуха, движения при оказании услуг.

ДОСТУПНОСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ - ситуативное переживание посетителем с инвалидностью ощущения безопасности и комфорта пребывания на объекте оказания услуг. Достигается комплексом средств и решений, исключающих травмирование, потерю ориентировки и эффективной коммуникации с персоналом учреждения.

ДОСТУПНОСТЬ ФИЗИЧЕСКАЯ - возможность инвалидов и других маломобильных посетителей библиотеки самостоятельно или при помощи (сопровождении) других лиц достичь зоны обслуживания и получить необходимую услугу. Включает ряд аспектов: транспортная, доступность, архитектурно-планировочная доступность, доступность технических систем и др.

ДОСТУПНЫЙ МАРШРУТ - непрерывный маршрут передвижения инвалидов и других маломобильных посетителей, связывающий все элементы и пространства зданий, помещений, прилегающей к библиотеке территории для достижения зоны оказания услуг.

ДОСЯГАЕМОСТЬ - возможность добраться до места нахождения библиотеки, зон обслуживания, эвакуационных выходов; дотянуться, достать, тактильно исследовать предметы или объекты пользования.

ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТЬ - совокупность видов деятельности человека и его активности, которые в основном составляют необходимые компоненты его повседневной жизни в соответствии с полом и возрастом. В настоящем Руководстве это понятие используется в аспектах ограничения жизнедеятельности или степени ограничения жизнедеятельности.

ЗДАНИЯ И ПОМЕЩЕНИЯ, ДОСТУПНЫЕ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ - здания и помещения, в которых реализован комплекс архитектурно-планировочных, инженерно-технических, эргономических, конструкционных и организационных мероприятий, отвечающих требованиям, установленным в нормативной документации (СНиПах, ГОСТах и т.д.).

ИЗДАНИЯ В СПЕЦИАЛЬНЫХ ФОРМАТАХ - виды изданий, адресованных пользователям, имеющим сенсорные нарушения (зрения, слуха, зрения и слуха). Включают книги, изданные рельефно-точечным шрифтом по системе Брайля, рельефно-графические издания, аудио- и «говорящие» книги, крупношрифтовые издания, электронные издания, воспроизводимые с помощью специальных цифровых технических устройств, а также мультимедийные издания, имеющие сурдоперевод и/или субтитрование, описательный тифлокомментарий.

ИНВАЛИД - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или врожденными дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его абилитации или реабилитации, интеграции в общество до уровня социальной независимости и самодостаточности.

ИНВАЛИДНОСТЬ - состояние, при котором имеются препятствия или ограничения в деятельности человека с физическими (в т. ч. сенсорными), умственными или психическими отклонениями. Инвалидность часто трактуется как разрыв между возможностями такого человека и недоступностью объектов и услуг окружающей его среды, барьеров отношений.

ИНФОРМАТИВНОСТЬ - один из критериев адаптации (приспособления) объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных посетителей библиотеки. Предусматривает необходимый уровень доступности и содержательной полноты информационных сообщений.

ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ИНВАЛИДОВ - совокупность всех видов деятельности библиотеки по предоставлению услуг гражданам с различными видами инвалидности.

ЛИЦО С ОГРАНИЧЕНИЯМИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ - лицо, которое частично или полностью утратило способность или возможность осуществлять основные компоненты повседневной жизни: выполнять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться, заниматься трудовой деятельностью.

ЛИЦО С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ - лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психическом развитии (глухой, слабослышащий, слепой, слабовидящий, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, с задержкой психического развития, с тяжелыми нарушениями речи; и другие). Во многих документах используется термин «обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья».

МАЛОМОБИЛЬНЫЕ ГРУППЫ НАСЕЛЕНИЯ - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся: инвалиды (дети-инвалиды) с нарушением статодинамической функции, функции зрения или (и) слуха; люди с временным нарушением здоровья: с последствиями острых травм, острыми заболеваниями и обострениями хронических заболеваний опорно-двигательного аппарата; люди старших возрастных групп; беременные женщины во второй половине срока вынашивания ребенка; люди с малолетними детьми и детскими колясками; слабовидящие люди с выраженной дальнозоркостью или близорукостью; люди, имеющие избыточный вес и относящиеся к категории лиц, страдающих ожирением III степени; люди маленького (до 150 см) и очень высокого (свыше 200 см) роста; люди с психическими нарушениями, в том числе с умственной отсталостью; люди, использующие сумки-тележки; люди в состоянии алкогольного и наркотического опьянения; другие люди с ограниченными способностями или возможностями самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться.

ОБЪЕКТЫ СОЦИАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ - предприятия, учреждения, организации, сооружения, которые обеспечивают условия функционирования общественного производства и жизнедеятельности населения, формирование физически и интеллектуально развитого, общественно активного индивида.

ПАНДУС - сооружение, имеющее сплошную, наклонную по направлению движения, поверхность, предназначенное для перемещения с одного уровня горизонтальной поверхности пути на другой.

ПАСПОРТ ДОСТУПНОСТИ - унифицированный учетный документ, содержащий информацию о состоянии доступности зданий, помещений, услуг библиотеки, сформированный путем экспертной оценки по результатам ее обследования.

ПАСПОРТИЗАЦИЯ - технология работы по учету и оценке состояния доступности зданий, помещений, услуг библиотеки с целью разработки рекомендаций об адаптации объекта для инвалидов и других МГН. Включает анкетирование результатов обследования и их регистрацию в паспорте доступности.

ПОКРЫТИЕ ТАКТИЛЬНОЕ - покрытие с осязаемым изменением фактуры поверхностного слоя, ощущаемым ногой или тростью. Средство отображения информации, представляющее собой полосу из различных материалов определенного цвета и рисунка рифления, позволяющих инвалидам по зрению распознавать типы дорожного или напольного покрытия стопами ног,

тостью или используя остаточное зрение. Различают следующие виды тактильных покрытий: предупреждающие (с конусовидными рифами) и направляющие (с продольными или диагональными рифами).

ПОРУЧЕНЬ - конструктивный элемент лестницы или пандуса, который задает направление и обеспечивает поддержку на уровне руки при движении. По профилю (в разрезе) и размерам поручень должен быть удобным для обхвата рукой и непрерывным. Поручень может быть верхом и завершающей частью ограждения.

ПОЖАРОБЕЗОПАСНАЯ ЗОНА - пространство внутри или вне помещений, в котором люди защищены от воздействия опасных факторов пожара или где таковые факторы отсутствуют.

ПУТИ ДВИЖЕНИЯ (КОММУНИКАЦИОННЫЕ ПРОСТРАНСТВА) - структурно-функциональные зоны в помещениях, зданиях библиотеки, на прилегающих к ней территориях, обеспечивающие движение людских потоков для достижения зоны предоставления услуг и решения задач эвакуации.

РАЗУМНОЕ ПРИСПОСОБЛЕНИЕ - внесение в конкретных случаях необходимых и подходящих изменений, модификаций, корректив, обеспечивающих такими средствами достижение установленных требований доступности объектов и услуг.

РЕАБИЛИТАЦИОННЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА - технические средства связи, информации и сигнализации, относящиеся к техническим средствам реабилитации в соответствии с ГОСТ Р 51079 и предназначенные для индивидуального пользования инвалидами. См. также **ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА РЕАБИЛИТАЦИИ**.

РЕАБИЛИТАЦИЯ - комплекс медицинских, психологических, педагогических, профессиональных и юридических мер по восстановлению автономности, трудоспособности и здоровья лиц с ограниченными физическими и психическими возможностями.

СИТУАЦИОННАЯ ПОМОЩЬ – помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами. Такую помощь предоставляют операторы услуг и/или собственники объектов в случае невыполнения или не в полном объеме выполнения требуемых условий доступности – в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения функций здоровья.

СРЕДСТВА СВЯЗИ, ИНФОРМАЦИИ И СИГНАЛИЗАЦИИ - технические средства связи, информации или сигнализации общего пользования, адаптированные к потребностям пользователей-инвалидов и удовлетворяющие требованиям доступности для инвалидов.

СУРДОПЕРЕВОД - процесс преобразования речевого сообщения из акустической формы в мимико-жестовый код (язык жестов для глухих).

ТАКТИЛЬНО-ВИЗУАЛЬНАЯ (ТАКТИЛЬНАЯ) РАЗМЕТКА - фактурное и контрастное покрытие на полу, ступенях, пандусах, асфальте, тротуарной плитке и т.п., выполняющее предупреждающую и направляющую функции для незрячих и слабовидящих посетителей.

ТАКТИЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ - информация, которая предназначена для тактильного восприятия и может быть воспринята (опознана) человеком путем прикосновения к источнику этой информации (шрифт Брайля, рельефная графика, барельеф и т.п.).

ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА РЕАБИЛИТАЦИИ - общее название средств, предназначенных для реабилитации и облегчения повседневной жизни инвалидов, а также профилактики инвалидности.

ТИФЛОСУРДОПЕРЕВОД - прямой перевод информации тактильным методом общения («ладонь в ладонь») для инвалидов, имеющих сложную структуру дефекта - одновременное нарушение слуха и зрения.

УНИВЕРСАЛЬНЫЙ ДИЗАЙН - комплексный подход к проектированию предметов, условий пребывания, аппаратно-программного обеспечения, услуг и т.д. с целью адаптации для всех категорий пользователей, независимо от наличия или отсутствия у них инвалидности.

ЭВАКУАЦИОННЫЙ ПУТЬ (ПУТЬ ЭВАКУАЦИИ) - путь движения и (или) перемещения людей, ведущий непосредственно наружу или в безопасную зону, удовлетворяющий требованиям безопасной эвакуации людей при пожаре.

ЭЛЕКТРОННОЕ ИЗДАНИЕ - издание, записанное на носитель информации и рассчитанное на использование с помощью электронных технических устройств, представляющее собой электронный документ (группа электронных документов), прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения. А именно: мультимедиа-издания, электронные журналы, книги, фотоальбомы и т.п. продукты, изданные на CD (DVD) носителях или распространяемые через интернет.

Приложение 2

Свод правил

СП 59.13330.2016. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утвержденный приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 14.10.2016 г. № 798/пр, введен в действие 15.05.2017 г.

(Извлечения положений, которые носят обязательный характер)

8.6. Здания и помещения зрелищного, культурно-просветительного назначения и религиозных организаций

Учреждения культуры

8.6.8 Территории и здания музейных комплексов (музеев) различного назначения, художественных галерей, выставочных залов и т.д. должны быть доступны инвалидам всех категорий. Меры по обеспечению доступности для инвалидов различных категорий определенной части экспозиции, объем и номенклатура экспонатов, доступных для той или иной категории инвалидов, маршруты их движения устанавливаются в задании на проектирование.

Необходимость расположения экспозиции музеев с выставочной площадью до 2000 м² в одном уровне указывается в задании на проектировании.

8.6.9 В задании на проектирование должны предусматриваться места для размещения предназначенных для инвалидов по зрению объемных моделей экспонируемых объектов, рельефно-графических, аудиокарт, схем, изображений, аудиотактильных мнемокарт и схем, а также требование к возможности использования медиагидов.

8.6.10 Проходы в читальном зале библиотеки должны иметь ширину не менее 1,2 м. Размеры рабочего места инвалида (без учета поверхности стола) должны быть 1,5 x 0,9 м.

8.6.11 В зоне обслуживания лиц с недостатками зрения читательские места и стеллажи со специальной литературой следует оборудовать добавочным освещением. Необходимо предусматривать высокий уровень естественной освещенности этой читательской зоны (КЕО - 2,5%), а уровень искусственного освещения читательского стола - не менее 1000 лк.

Приложение 3

Свод правил

«СП 138.13330.2012. Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», изменения утверждены приказом Минстроя от 07.11.2016 № 780/пр, введен в действие с 08.05.2017 г.

(Извлечения)

В СП 138.13330.2012. содержатся рекомендации, как в отношении библиотек образовательных организаций, так и для иных библиотек.

8. Здания и помещения зрелищного и культурно-просветительного назначения

Библиотеки

8.1 На участке библиотек рекомендуется, по возможности, предусматривать озелененные территории, включающие площадки, которые необходимо оборудовать скамьями для чтения, навесами, перголами и другими малыми архитектурными формами для чтения на открытом воздухе.

Зону для чтения на открытом воздухе рекомендуется организовывать в стороне от улиц с транспортным движением.

8.2 В основу функционально-планировочного решения библиотек рекомендуется закладывать принцип совместного обслуживания всех категорий инвалидов, не выделяя специализированные помещения для какой-либо одной группы.

Планировочные требования к среде обитания инвалидов заключаются в том, чтобы она способствовала социальной интеграции, реализации возможностей интеллектуальных контактов инвалидов.

8.3 Помещения читальных залов библиотек следует располагать, как правило, в одном уровне, многоуровневое расположение допускается только для крупных библиотек.

8.4 В универсальных научно-технических библиотеках (областных и республиканских) рекомендуется предусматривать возможность получения в единой зоне всего необходимого инвалиду объема информационных услуг - организацию автоматизированной системы каталога, отражающего фонды библиотеки, получение необходимых справочно-библиографических данных на компьютере, размещение фонда для слепых и слабовидящих.

8.5. Вспомогательные помещения обслуживания следует проектировать с учетом требований СП 136.13330, блок помещений, включающий кружковые комнаты и лекционные залы-аудитории - в соответствии с требованиями раздела «Культурно-просветительские учреждения».

8.6. Библиотечное обслуживание инвалидов рекомендуется осуществлять во всех типах библиотек. В зависимости от местных условий и принятого функционально-планировочного решения в библиотечной системе могут быть предусмотрены организации обслуживания населения:

Вариант «А» - обслуживания всех категорий посетителей во всех помещениях читательского блока;

Вариант «Б» - обслуживания инвалидов в специально оборудованных отделах обычных библиотек, с выделением самостоятельных путей движения и зон обслуживания.

8.7. Площади помещений функциональных подразделений (зоны читального зала, зоны хранения открытого фонда и абонементов) рекомендуется определять как сумму площадей, занимаемых рабочими местами сотрудников-методистов, набором необходимых функционально-технологических элементов, рассчитанных на здоровых читателей и инвалидов (в том числе стеллажами выставки новых поступлений, каталожными шкафами с местами для работы, кафедрами выдачи литературы с подсобными фондами закрытого хранения) из расчета - 8 м² на 1 читателя-инвалида.

8.8. Количество читательских мест, специально оборудованных и предназначенных для библиотечного обслуживания инвалидов всех категорий, следует определять на базе предпроектных исследований по расчету для каждого функционального подразделения. В любом случае оно должно составлять не менее 5% от общего числа читательских мест в библиотеках Централизованной библиотечной сети, в том числе для обслуживания инвалидов на креслах-колясках - не менее 4 специальных мест.

В читальных залах и в зонах читальных залов рекомендуется места, отведенные для читателей-инвалидов, размещать в непосредственной близости к кафедрам выдачи литературы или рядом с местом дежурного библиотекаря.

8.9. В отделениях городских библиотек для обслуживания читателей с нарушением зрения рекомендуется выделять фонд не менее 2,5 тыс. экз. литературы со шрифтом Брайля или аудиокниг, общей площадью 32 м².

8.10. Для обслуживания читателей - инвалидов по зрению, пользующихся специализированным книжным фондом, рекомендуется предусматривать либо

специализированный отдел, либо выделять часть читального зала. Количество мест для читателей с нарушением зрения рекомендуется предусматривать не менее 4 в виде кабин, кабинетов с возможностью размещения секретаря-чтеца и тифлотехнических средств (цифровые проигрыватели MP3, электронные лупы, принтеры со шрифтом Брайля, компьютеры для слепых с речевыми программами и т.п.).

В зоне обслуживания слепых и слабовидящих читательские места и специальные стеллажи с литературой со шрифтом Брайля рекомендуется оборудовать добавочным освещением. При размещении читательских мест и фондов открытого доступа для читателей, обладающих слабым зрением, необходимо предусматривать высокий уровень естественной освещенности этой читательской зоны (КЕО - 2,5%), а уровень освещения читательского стола не менее 1000 лк. (Измененная редакция)

8.11. Специальную зону для работы инвалидов в читальных залах рекомендуется оборудовать следующим образом: четыре читательских места за одноместными столами пригодны для работы инвалидов на колясках, специальные стеллажи с наклонными полками для размещения как обычной литературы, так и книг с шрифтом Брайля (не менее двух стеллажей вблизи читательских мест). В зоне должны находиться несколько банкетов, кресел или стульев. Желательно наличие одного каталожного столика с каталогом, выполненным шрифтом Брайля.

Рекомендуется принимать оптимальные габариты площади поверхности стола читателя с недостатками зрения для работы с секретарем-чтецом - 1,5x0,7 м в cabinaх, полукабинах или кабинетах. (Измененная редакция)

8.12. Необходимо предусмотреть отдельное помещение для функционального подразделения, где используются аудиовизуальные средства обслуживания. Для читателей с нарушением слуха помещения аудиовизуального обслуживания и помещения для групповой работы - кружковая и аудитория - должны быть изолированы планировочно, а также техническими средствами.

8.13. В помещении аудиовизуального обслуживания можно предусматривать зону для организации аутотренинга, предназначенного для психологической разгрузки, прослушивания музыки, а также читательские места для лиц с недостатками зрения.

8.14. Помещение должно быть радиофицировано, оборудовано аппаратурой для прослушивания музыки, креслами и, при необходимости, столами. Ряд кресел следует оборудовать специальным устройством для снятия мышечного напряжения с рук для инвалидов с полной потерей зрения.

Примерная программа инструктажа персонала по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг

Все сотрудники организации социального обслуживания, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технических работников и рабочих, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации социального обслуживания осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам создания доступной среды».

Повторный инструктаж проводится по плану работы организации, в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала. В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика - выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) персонала организации по вопросам доступности:

1. Нормативно-правовые акты по вопросам формирования доступной среды, требования законодательства по обеспечению доступности для инвалидов объектов, помещений и услуг.
2. Основные группы инвалидов, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных групп населения.
3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно - планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.
4. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.
5. Перечень предоставляемых инвалидам услуг в организации; формы и порядок предоставления услуг (в организации, на дому, дистанционно).
6. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказания им помощи.
7. Основные правила и способы информирования инвалидов и маломобильных пользователей о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.

8. Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям, гардеробу и прочим, расположенным на объекте.

9. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

10. Правила и порядок эвакуации посетителей на объекте организации, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

11. Правила и порядок оказания услуг на дому (в ином месте пребывания инвалида) или в дистанционном формате.

12. Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта (объектов) и помещений организации, предоставляемых услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан на объекте.

13. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в организации социального обслуживания.

14. Порядок взаимодействия сотрудников организации социального обслуживания при предоставлении услуг инвалиду.

15. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.

16. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками организации обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами организации.

Примечание: При проведении инструктажа могут быть организованы тренинги, деловые игры, использованы наглядные и методические пособия, плакаты, схемы, мнемосхемы и таблицы, иной раздаточный материал, а также проведена демонстрация оборудования, порядка его эксплуатации (порядка работы) и хранения.

ОБРАЗЕЦ

**«Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам
организации доступной среды»**

_____ (наименование организации)

Начат «__» _____ 20__ г.

Окончен «__» _____ 20__ г.

Дата инструктажа	ФИО, должность инструктируемого	Вид инструктажа (первичный, вторичный)	ФИО, должность инструктирующего	Подпись	
				инструктируемого	инструктирующего

На обратной стороне последнего листа журнала, поверх прошитого приклеивается небольшой лист:

В журнале пронумеровано,
прошито и скреплено печатью
_____ листов.
(цифрой и прописью)

Руководитель организации
_____(ФИО)
«__» _____ 20__ г.