Краснодарская краевая универсальная научная

библиотека им. А.С. Пушкина

Научно-методический отдел

Открытая библиотека: организация обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья

*Методическое пособие*

**Краснодар**

**2019**

**Открытая библиотека: организация обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья: методическое пособие / ГБУК КК ККУНБ им. А.С. Пушкина; сост. О. В. Козлова. – Краснодар, 2019. – с. 38**

Методическое пособие содержит основные направления и методы организации работы библиотек по обеспечению условий доступности для людей с ограниченными возможностями здоровья с учетом их особенных потребностей.

**Содержание**

От составителя………………………………………………….. 4

Государственная программа «Доступная среда».

Общие требования обеспечения доступности зданий и услуг

для инвалидов и других маломобильных групп населения…....5

Общие рекомендации по обеспечению доступности

услуг в библиотеках для лиц с иными возможностями…10

Обязательные требования для специалистов библиотек

по информационно-библиотечному обслуживанию

инвалидов………………………………………………………..16

Рекомендации по этике общения с инвалидами

разных групп…………………………………………………….20

Библиография………………………………………………….29

Приложения…………………………………………………...31

**от составителя**

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

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.

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

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. Предлагаемое пособие призвано способствовать решению этих задач.

**Государственная программа РФ «Доступная среда».**

**Общие требования обеспечения**

**доступности зданий и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения**

3 мая 2012 года Российская Федерация ратифицировала Конвенцию ООН о правах инвалидов. В результате наша страна взяла на себя обязательства выполнять положения Конвенции, направленные на обеспечение полного участия людей с инвалидностью в гражданской, политической, экономической, социальной и культурной жизни общества.

В 2011 году Правительство Российской Федерации утвердило федеральную целевую программу «Доступная среда», которая рассчитана на 2011-2015 гг. Программа направлена на формирование к 2015 году условий, которые бы обеспечивали равный доступ инвалидов, наравне с другими людьми, к физическому окружению, транспорту, информации и связи, а также объектам и услугам, открытым для населения.

27 октября 2014 года премьер-министр РФ Дмитрий Медведев подписал распоряжение Правительства РФ №2136-р «О продление до 2020 года срока реализации государственной программы «Доступная среда».

«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.

Основная цель Программы – полноценное формирование к концу отчётного 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 учётом 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.

- Наращивание объема телевизионных и радиопрограмм, увеличение числа спортивных, туристических и рекреационных объектов в доступности для 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.

*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 единовременного получения всех услуг инвалидами и другими маломобильными группами населения.

Формирование дифференцированного информационно-библиотечного обслуживания должно осуществляться, исходя из 4 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 учётом 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 персонала 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 неё 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; чёткое 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 распознавания 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.

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 1).

**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 2).

**Общие рекомендации по обеспечению**

**доступности услуг в библиотеках для лиц с иными возможностями**

Многолетний опыт, накопленный библиотечным сообществом, свидетельствует о необходимости активных поисков решений, способствующих адаптации инвалидов в пространстве библиотеки и адаптации библиотеки к нуждам инвалидов.

Необходимы постоянные контакты, налаживание связей и сотрудничество библиотеки с организациями, занимающимися проблемами инвалидов (органы социальной защиты населения, реабилитационные центры, общественные организации инвалидов и др.).

Очень важно сотрудничество со специализированными библиотеками, с образовательными организациями среднего и высшего образования, где реализуется инклюзивный подход к образованию, осуществление совместных социокультурных проектов.

Одной из основных задач библиотеки является создание технологических условий, ресурсной базы и психологической атмосферы для обеспечения инвалидам, лицам с заболеваниями, ограничивающими им свободный доступ в библиотеки, людям со специальными потребностями свободного, беспрепятственного доступа ко всем формам библиотечного обслуживания.

По мере появления дополнительных финансовых, материально-технических возможностей библиотеки должны стремиться к тому, чтобы обеспечить различным группам пользователей перечисленные ниже возможности.

**Необходимые условия для** **посетителей с поражениями опорно-двигательного аппарата**

• Широкий пандус с поручнями (со ступеньками для сопровождающего и нескользящей поверхностью) для въезда на территорию библиотеки на инвалидной коляске, в т.ч. на электрической инвалидной коляске, имеющей увеличенную и более тяжёлую базу. Как вариант может рассматриваться использование сборно-разборных лёгких переносных пандусов телескопической конструкции с нескользящим покрытием, позволяющих обеспечить доступ в библиотеку инвалиду-колясочнику в случае появления такой необходимости.

• Входные двери в библиотеку должны быть автоматически открывающимися при подъезде человека на коляске. При этом тамбурная дверь должна быть удалена от основной двери на расстояние, достаточное для расположения между ними коляски. Регулировки времени открытия/закрытия должны учитывать, что человек на коляске передвигается медленнее, чем обычный человек, и в результате может либо не успеть въехать, либо застрять между входной дверью и тамбуром.

• На входе в библиотеку необходимо иметь табличку со знаком доступности для всех категорий инвалидности (коляска на зелёном фоне).

• При входе в библиотеку желательно установить антивандальную всепогодную кнопку вызова на уровне парапета в начале пандуса или на перилах, а также табличку со значком коляска – колокольчик для того, чтобы персонал мог предложить читателю библиотечную инвалидную коляску, если тот в ней нуждается и приехал по той или иной причине без неё.

• Желательно, чтобы зона оформления записи читателей в библиотеку (зона лобби) была двухуровневой, чтобы человек на коляске мог видеть регистратора.

• Крайне желательно иметь специальный информационный адаптивный терминал с возможностью управления зоной вывода информации вниз терминала для работы с ним на уровне инвалида, сидящего на коляске, работы с увеличенным контрастным шрифтом для слабовидящих, информационной системой для слабослышащих. Терминал должен включать вывод как общей информации о библиотеке, включая интерактивный план библиотеки, часы работы, так и электронный каталог и порядок пользования им.

• Крайне важно, чтобы проезды по залам и службам позволяли проехать человеку на коляске и не имели крутых поворотов, подъёмов и спусков. При необходимости нужно иметь таблички с предупреждающими знаками о наличии возможных препятствий на территории библиотеки (узкие проходы, наклонные поверхности).

• Необходимо обеспечить расширенное расстояние между стеллажами и ограниченную высоту стеллажей для работы инвалидов-колясочников с книгами в зоне открытого доступа.

• Нужны расширенные расстояния между ножками столов для работы с книгами и компьютерами непосредственно с коляски; столы должны быть достаточной высоты и не должны иметь ограничивающих бортиков, чтобы человек на коляске мог, подъехав к столу, опереться руками о его поверхность.

• Необходим отдельный туалет для инвалидов с возможностью въезда и разворота на инвалидной коляске, поручнями, контейнером для мусора, унитазом с откидывающимися поручнями, специальной доской для облегчения пересадки с кресла на унитаз, и др. приспособлениями, включая беспроводную тревожную кнопку в туалете для инвалидов и сигнал тревоги у сотрудника на входе.

• Желательно, чтобы зеркало в туалете было в полный рост, чтобы можно было оглядеть себя и непосредственно с коляски и, для других категорий инвалидов, стоя осмотреть себя и убедится, что не испачкался. Необходимо также предусмотреть наличие дополнительных крючков в туалете на разной высоте и длинной полки, чтобы можно было при необходимости снять с себя одежду, переодеться. Такой туалет может использоваться также родителями с грудными детьми, чтобы можно было при необходимости перепеленать, помыть и покормить ребёнка

• Желательно оснастить туалет и двери между залами не обычными, а специальными ручками, позволяющими открывать двери не ладонью, а нажатием предплечья, локтем (как изнутри, так и снаружи). Однако доступ в туалет для инвалидов должен быть только для этой категории пользователей и для посетителей с грудными детьми. Это может обеспечиваться разблокировкой двери на вход специальной карточкой, выдаваемой посетителю- инвалиду и сотруднику на входе.

• Двери между залами и службами должны легко открываться в обе стороны.

• Для работы инвалида-колясочника с книгой или ноутбуком желательно иметь съёмный столик к коляске.

• Для перемещения инвалидов-колясочников по лестницам библиотеки (при отсутствии лифта, позволяющего перемещение между этажами на коляске) необходим гусеничный или шагающий подъёмник; рядом с лестницей нужен значок о наличии лестничного подъёмника. Персонал библиотеки должен быть обучен навыкам обращения с подъёмником для помощи инвалиду в перемещении по лестницам.

• Желательно внедрение специальных клавиатур и манипуляторов типа «мышь», а также специальных виртуальных клавиатур для облегчения процесса ввода текста лицам с ограничениями двигательной активности рук, например, посетителям с ДЦП.

• Для тех, у кого проблемы с опорно-двигательным аппаратом, желательно установить поручни, отбойники и угловые накладки в коридорах.

• В библиотеке желательно иметь настольные игры, приспособленные для этой категории инвалидов: настольный боулинг, бильярд с широкими лузами, нарды, настольный футбол- хоккей.

**Необходимые условия для незрячих и слабовидящих пользователей**

• Входные и внутренние двери со звуковым сопровождением (открыто/закрыто).

• Рельефные напольные указатели направления движения.

• Рельефные (тактильные) таблички с наименованиями на входе, внутри помещения на регистрации, при входе в каждый зал, а также рельефные схемы расположения залов и служб.

• Фонд аудиокниг для пользователей различного возраста и образовательного уровня: от «программной» литературы до изданий по психологии, юриспруденции, философии и др. отраслям знаний; аудиокниги в составе подписываемых библиотекой Электронных библиотечных систем с возможностью получения и использования аудиокниг слабовидящим пользователем библиотеки на своём стационарном или в мобильном компьютере, смартфоне, планшете в режиме удалённого доступа.

• Фонд видеофильмов с тифлокомментариями.

• Звуковое информирование об услугах библиотеки, литературе, говорящих книгах, доступных для этой категории читателей (по внутрибиблиотечному радио, на сайте).

• В ключевых местах должна быть установлена система дистанционного звукового информирования для слабовидящих с регулируемой зоной действия (передатчиков звуковой информации о библиотеке и её подразделениях и приёмных устройств с наушниками) для обеспечения навигации по библиотеке.

• Сканирующая и читающая машина для сканирования книг и печатных материалов с функцией синтеза речи на русском, английском и др. языках.

• Программное обеспечение экранного доступа и речевого выхода для самостоятельного чтения текстов с экрана монитора и навигации по программным средствам.

• Электронная лупа или портативный ручной видеоувеличитель для чтения текста с необходимой степенью увеличения.

• Настольные игры, приспособленные для незрячих: шахматы с доской, имеющей пазы для фигур, крестики и нолики с углублениями для фишек, настольный теннис для незрячих, бильярд с широкими лузами и др.

• Возможность посещения библиотеки с собакой-поводырём.

**Необходимые условия для глухих и слабослышащих пользователей**

• Табло «Бегущая строка» на входе в библиотеку для информирования слабослышащих о порядке работы и сообщения другой важной информации.

• Информационные индукционные системы на регистрации и в залах для дистанционной передачи звуковой записанной или произносимой в микрофон информации для слабослышащих со слуховыми аппаратами (Индукционная петля).

• Фонд художественных и документальных видеофильмов с субтитрами.

• Настенные и напольные указатели размещения фондов и отделов библиотеки и направлений подходов к ним.

• Фонд обучающей литературы и электронных изданий по языку жестов, а также специальных видеоизданий для обучения нормированной, грамотной жестовой и словесной речи.

• Бесплатное (за счёт органов соцзащиты) предоставление сурдопереводчика на мероприятия, проводимые библиотекой.

**Необходимые условия для молодых родителей с детьми-инвалидами**

• Фонд литературы по адаптации к специальным потребностям детей, обучению и активной реабилитации их в реальной среде.

• Информирование родителей детей-инвалидов (непосредственно или через органы соцзащиты) о литературе, имеющейся в библиотеке по тематике адаптации и реабилитации детей-инвалидов и инвалидов-подростков.

• Предоставление помещений для общения родителей по проблемам детей-инвалидов, консультации психолога, врачей-специалистов и сотрудников организаций, работающих с детьми-инвалидами.

• Организация обслуживания на дому, а также обслуживания в режиме удалённого доступа.

Все работы по созданию безбарьерной среды не могут замыкаться на уровне территории библиотеки. В этой связи для последних двух категорий и для лиц с поражениями опорно-двигательного аппарата желательно разработать следующие мероприятия:

• Разработка и информационно-программная поддержка интерактивной карты доступных для инвалидов-колясочников маршрутов к объектам культуры населённого пункта с учётом проблемных зон транспортной инфраструктуры, включая метрополитен и наземный транспорт, и вывод её в Интернет.

• Как вариант может рассматриваться создание и распространение среди заинтересованной аудитории печатной (бумажной) карты населённого пункта с указанием возможностей или проблем для инвалидов при посещении объектов культуры и социальных институтов

• Исчерпывающее информирование о возможностях библиотеки по обслуживанию этих категорий читателей, в том числе с помощью телефонного автоответчика;

• Организация фонда литературы, электронных и видеоизданий, периодических изданий по проблемам инвалидов, правовой и социальной защите, тематике образования и трудоустройства; систематизация и предоставление правовой информации по проблемам инвалидов.

• Систематизация и мониторинг сайтов и других информационных ресурсов, посвящённых тематике особого детства, инвалидности, другим проблемам специальных категорий населения, а также государственным, муниципальным и общественным организациям, связанным с потребностями этих групп населения в целях доведения этой информации до заинтересованных пользователей библиотеки.

• Сотрудничество с руководством, специалистами и сотрудниками указанных организаций, а также с руководством учебных заведений, работающих с инвалидами, в части информирования их о возможностях библиотеки по обслуживанию данных групп населения.

• Систематизация и предоставление информации о фирмах-производителях и дистрибьюторах средств реабилитации для инвалидов по зрению, с нарушениями опорно-двигательного аппарата, нарушениями слуха и др., а также информации об отделениях обществ инвалидов и общественных организациях, поддерживающих инвалидов.

**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, её 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 влечёт 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 новых государственных требований 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 удалённом режиме, в том числе посредством сети 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 закреплёнными 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), утверждённый приказом Министерства культуры РФ от 10.11.2015 г. № 2761.

Для организации работы по оказанию помощи инвалидам в учреждении культуры разрабатываются и утверждаются приказами 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 учёта 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 нём услуг (далее – Паспорт доступности). Руководителем утверждается состав комиссии по проведению обследования и паспортизации объекта и предоставляемых на нём услуг (далее – Комиссия), сроки и план-график ее проведения, а также организуется работа Комиссии.

*Паспорт доступности должен содержать следующие разделы:*

1. Краткая характеристика объекта и предоставляемых на нем услуг.

2. Оценка соответствия уровня доступности объекта для инвалидов с использованием показателей, предусмотренных пунктом 5 Порядка.

3. Оценка соответствия уровня доступности для инвалидов предоставляемых услуг с использованием показателей, предусмотренных пунктом 5 Порядка.

4. Предлагаемые управленческие решения по срокам и объёмам работ, необходимых 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, 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 привлечённых специалистов (экспертов) или организаций. (Примерная программа инструктажа представлена в Приложении 3.)

Ответственный сотрудник отвечает за учёт работы по инструктажу и организует ведение специального «Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам организации доступной среды».

*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 и дистанционно).

в) Информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов и других маломобильных граждан, имеющихся 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 использование сотрудниками учреждения своего служебного положения в целях, не соответствующих интересам инвалида.

**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 с субъектами 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 возможности приобретают специальную литературу и оборудование, осваивают новые методы и формы работы. Но кроме этого необходимо подготовить библиотекарей для работы с этой группой населения.

Человек устроен так, что какие бы недостатки он не имел, он всегда хочет чувствовать себя равным 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 упоминание инвалидности не является этическим нарушением, когда делают акцент на причинах, приведших к инвалидности, а не на внешних её проявлениях. Корректно говорить «перенёсший полиомиелит», «перенёсший 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. Правильнее говорить «использует коляску», «ходит на костылях», а не, например, «прикован к инвалидному креслу», «прикован к костылям». Как можно реже следует употреблять обороты «к сожалению», «к несчастью». Точные конструкции языка и следующие за ними выверенные действия способны как наладить контакт, так и снять неловкость.

Если вы предлагаете помощь, ждите, пока её примут, а затем уже уточняйте, что и как делать. Лучше всех такими приёмами 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 тяжёлой при открывании двери, ковёр 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 её. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и чётко 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 её тип и основные технические характеристики (тип коляски, грузоподъёмность, 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 её владельца. Опираться на неё, 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 разрешение 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. Рекомендуется пояснить структуру документа. Не следует пропускать строки и 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 (укрупнённый 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 назовёте, 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 процессе беседы 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». Её 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, приёме 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 отрешённого, 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 прочитать 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 своё 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 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 не 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 займёт 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 своё 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 объёме 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 неслышащем, 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 приёмы, снижающие барьеры понимания, не исчерпываются вышеприведёнными 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 учётом, но без скидок на ограниченные возможности здоровья.

Список использованной литературы:

1.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.

2.Конвенция о правах инвалидов : (заключена в г. Нью-Йорке 13.12.2006 г.) // ГАРАНТ.РУ: информационно-правовой портал. – URL: http://base.garant.ru/2565085/. – Загл. с экрана.

3.Леньшина, Н.В. Расширение публичными библиотеками социокультурной среды для людей с ограниченными возможностями / Н. В. Леньшина // Вестник науки и образования. – 2015 – № 3 (5). – С. 182-185.

4.Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи : в 2 ч. Ч. 1. Методическое пособие для преподавателей. / Р. Н. Жаворонков, Н.В. Путило, О.Н. Владимирова и др.; Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации. – Москва, 2015. – 280 с.

5.Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи : в 2 ч. Ч. 2. Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации : Сборник нормативных актов и справочных документов. / Р.Н. Жаворонков, Н.В. Путило, О.Н. Владимирова и др.; – Москва, 2015. – 292 с.

6.Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг : в 2 ч. Ч. 1. Организация обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг в учреждениях социального обслуживания населения / АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир» ; [авт.-сост. Т. Н. Шеломанова, Л. В. Корякова]. – Санкт-Петербург : МРЦ «Доступный мир», 2016. – 60 с.

7.Методическое пособие по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг : в 2-х ч. Ч. 2. Организация паспортизации объектов и услуг: оценка состояния доступности, разработка и реализация управленческих решений / АНО «Межрегиональный ресурсный центр «Доступный мир»; [автор-сост. Т. Н. Шеломанова, М. В. Рохманова]. – Санкт-Петербург : МРЦ «Доступный мир», 2016. – 60 с.

8.О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов : федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ : (ред. от 29.12.2015) // официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – URL : http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_171577/. – Загл. с экрана.

9.О социальной защите инвалидов в Российской Федерации : федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ : (последняя ред.) // официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_8559/. – Загл. с экрана.

10.Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011 - 2020 годы : постановление Правительства РФ от 1.12.2015 № 1297 : (ред. 24.01.2017) // ГАРАНТ.РУ : информационно-правовой портал. – URL: http://base.garant.ru/71265834/. – Загл. с экрана.

11.Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов : приказ Министерства культуры РФ от 10.11.2015 № 2761 // ГАРАНТ.РУ : информационно-правовой портал. – URL: http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71183650/. – Загл. с экрана.

12. Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ : приказ Министерства культуры РФ от 16.11.2015 № 2800 // ГАРАНТ.РУ: информационно-правовой портал. – URL: http://base.garant.ru/71280536/. – Загл. с экрана.

Приложение 1

**Свод правил**

**СП 59.13330.2016. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»,** утверждённый приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 14.10.2016 г. № 798/пр, введён в действие15.05.2017 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 определённой части экспозиции, объём 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 проектирование.

8.6.9. В задании на проектирование должны предусматриваться места для размещения предназначенных для инвалидов по зрению объёмных 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 х 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 освещённости этой читательской зоны (КЕО – 2,5%), а уровень искусственного освещения читательского стола – не менее 1000 лк.

Приложение 2

**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, введён в действие с 08.05.2017 г.

(И з в л е ч е н и я)

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 озеленённые 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 разные варианты организации обслуживания населения:

Вариант «А» – обслуживание всех категорий посетителей во всех помещениях читательского блока;

Вариант «Б» – обслуживание 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 абонемента) 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. Места для читателей с нарушением зрения рекомендуется предусматривать в количестве не менее 4 в виде кабин, кабинетов с возможностью размещения секретаря-чтеца и тифлотехнических средств (цифровые проигрыватели МР3, 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 освещённости этой читательской зоны (КЕО – 2,5%), а уровень освещения читательского стола не менее 1000 лк. (Изменённая 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 со шрифтом Брайля (не менее двух стеллажей вблизи читательских мест). В зоне должны находиться несколько банкеток, 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 секретарём-чтецом – 1,5x0,7 м в кабинах, полукабинах или кабинетах. (Изменённая 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.

Приложение 3

**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 учёта проведения инструктажа персонала по вопросам создания доступной среды».

Повторный инструктаж проводится по плану работы организации, в установленные сроки, с учётом 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, предусмотренных организационно-распорядительными, локальными актами организации.