

Приложение N 1  
к приказу МБУК «Библиотечно-информационного  
и методического центра»  
от 15 сентября 2020 г. № 168-К

## **Программа инструктажа по обеспечению условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящая Программа определяет ключевые принципы и требования к работникам библиотеки, направленные на защиту прав инвалидов при посещении ими зданий и помещений учреждения, получении информационно-библиотечных и сервисных услуг, предотвращение дискриминации по признаку инвалидности и соблюдение норм законодательства в сфере социальной защиты инвалидов сотрудниками учреждения (далее - работники).

1.2. Настоящая программа разработана в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утв. ВС РФ от 09.10.1992 № 3612-1, Федеральным Законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Приказом Минкультуры России от 16.11.2015 N 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ», Приказом Минкультуры России от 10.11.2015 N 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов».

1.3. Программа устанавливает порядок проведения инструктажа работников учреждения по вопросам обеспечения доступности для людей, имеющих стойкие расстройства функций организма (зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата), других маломобильных групп граждан информационно-библиотечных услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания необходимой ситуационной помощи, ответственность и функциональные обязанности работников библиотеки.

1.4. Инструктаж проводится со всеми работниками библиотеки, в т.ч. временными, независимо от их образования, стажа или должности.

1.5. Задачи проведения инструктажа:

- реализации комплекса мер по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов учреждения и предоставляемых информационно-библиотечных услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи работниками библиотеки;
- закрепление и разъяснение работникам библиотеки основных требований доступности объектов и услуг, установленных законодательством Российской Федерации, включая ответственность и

санкции, которые могут применяться к учреждению и работникам в связи с несоблюдением указанных требований или уклонением от их исполнения;

- формирование у работников единообразного понимания необходимости деятельности по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов учреждения и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи;
- формирование толерантного сознания работников библиотеки, независимо от занимаемой должности, по отношению к инвалидности и инвалидам.

1.6. Инструктаж проводит заведующий библиотекой, на которого приказом директора возложена ответственность по обеспечению в библиотеке Учреждения доступности для инвалидов, других маломобильных групп граждан информационно-библиотечных услуг и оказания при этом необходимой помощи.

1.7. В библиотеке проводятся следующие виды инструктажа по вопросам доступности:

— **первичный инструктаж, который может проводиться:**

индивидуально - как вводный инструктаж при приёме на работу нового сотрудника, так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника;

коллективно - с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности учреждения и предоставляемых услуг;

— **повторный инструктаж (в том числе периодический), который может проводиться:**

индивидуально - в случаях выявления нарушения требований и обязанностей кем-то из работников, приобретения нового технического оборудования, используемого для оказания помощи маломобильному гражданину;

коллективно - в целях развития и совершенствования знаний работников библиотеки по вопросам доступности, устранения и недопущения нарушений, выявленных в ходе контрольных мероприятий, при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, осуществлении обслуживания в новых формах, на новых объектах.

Повторный периодический инструктаж проводится по плану работы библиотеки, в установленные сроки, не реже 1 раза в полугодие

— **внеплановый инструктаж, который может проводиться:**

для изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений. 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.

Цель и задачи программы: 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.

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.

## **2. Требования к уровню подготовки работников библиотеки**

2.1. К работникам библиотеки, осуществляющим обеспечение доступности объекта и услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (МГН), оказания им необходимой ситуационной помощи, предъявляются следующие требования:

- знание общих сведений об учреждении как объекте, предоставляющем библиотечные, библиографические и информационные услуги в рамках доступной среды для инвалидов, иных маломобильных групп населения, характерные особенности учреждения;
- представление о понятии «доступная среда для инвалидов»; основные требования доступности объектов и услуг для инвалидов и маломобильных граждан (МГ); основные виды архитектурных,

информационных и ситуационных барьеров, препятствующих получению услуг инвалидами (МГ) наравне с другими лицами, а также возможные способы их устранения в зависимости от категории инвалидности;

- осведомлённость о перечне предоставляемых услуг в учреждении; формах и порядке их предоставления (в библиотеке, на дому, электронно и дистанционно).
- информированность о специальном (вспомогательном) оборудовании и приспособлениях для инвалидов (МГ), имеющихся в распоряжении учреждения; наличии доступа к ним, порядке их эксплуатации (включая требования безопасности);
- ознакомление с порядком эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях;
- исполнение правил взаимодействия работников библиотеки при предоставлении услуг инвалидам иным категориям маломобильных граждан.

2.2. Для реализации ситуационной помощи каждой группе инвалидов работники учреждения должны знать:

- основные положения законодательства по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи;
- основные коды категорий инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи;
- виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность;
- классификатор объектов социальной инфраструктуры по состоянию (уровню) доступности;
- правила этикета общения с инвалидами и другими маломобильными группами населения.

### **3. Основные нормативно-правовые акты по формированию доступной среды**

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

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

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

3.4. 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».

3.5. Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле», предусматривающий права особых групп пользователей (статья 8).

3.6. 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».

3.7. 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».

3.8. Постановление Правительства РФ от 29.03.2019 N 363 (ред. от 28.12.2019) "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда".

3.9. Концепция модернизации муниципальных библиотек Российской Федерации на основе модельного стандарта деятельности общедоступной библиотеки" (утверждена Минкультуры России)

3.10. Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утв. ВС РФ от 09.10.1992 № 3612-1

3.11. Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 N 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»

3.12. Приказ Минкультуры России от 10.11.2015 N 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»

#### **4. Современные подходы к обеспечению доступности объектов социальной инфраструктуры и услуг для инвалидов и маломобильных групп населения**

4.1. Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г.

Данная Конвенция после ратификации её Российской Федерацией 25 сентября 2012 г. в соответствии со статьёй 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства. Её применение на территории нашей страны осуществляется путём принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

4.2. Согласно Конвенции, государства-участники должны принимать надлежащие меры для обеспечения инвалидам наравне с другими гражданами доступа к физическому окружению, транспорту, информации и связи, а также другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым населению. Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться в частности:

- на здания, дороги, транспорт и другие объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения, и рабочие места;
- на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные и экстренные службы.

4.3. Инвалиды должны иметь равные возможности для реализации своих прав и свобод во всех сферах жизнедеятельности, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг для удовлетворения своих нужд в различных сферах жизнедеятельности. При этом взаимодействие лиц с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями с различными барьерами окружающей среды может мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими. Поэтому среди основных принципов деятельности государств, правительств, всех институтов общества, Конвенцией определены принципы доступности, равенства возможностей, полного и эффективного вовлечения и включения в общество.

4.4. Для реализации положений Конвенции инвалидам должны быть обеспечены:

- беспрепятственный доступ к объектам социальной инфраструктуры (к физическому окружению);
- беспрепятственное пользование транспортом и транспортными коммуникациями;
- беспрепятственный доступ к средствам связи и информации (получение в доступной форме);
- беспрепятственное получение социальных услуг (в том числе реабилитационных услуг);
- «безбарьерная» психологическая среда в обществе (устранение «отношенческих» барьеров).

4.5. Каждому инвалиду или иному маломобильному гражданину, должен быть обеспечен, прежде всего, доступ к услуге. При этом, доступность услуги обеспечивается, как путём создания условий доступности самого объекта, так и организационными мероприятиями (обеспечением сопровождения инвалида до места предоставления услуги с оказанием ситуационной помощи на объекте, «доставкой» услуги к месту пребывания инвалида или предоставлением дистанционно). Обязательно должна быть обеспечена информационная доступность - то есть предоставление информации с учётом имеющихся особенностей восприятия и о доступности объекта, и об организации предоставления услуги.

4.6. Ещё одним важнейшим положением Конвенции является достижение максимальной независимости инвалидов посредством укрепления и расширения комплексных реабилитационных и абилитационных услуг.

4.7. Согласно Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН 48/96, принятая на сорок восьмой сессии ГА ООН 20 декабря 1993г.:

реабилитация - это процесс, цель которого помочь инвалидам восстановить их оптимальные физические, интеллектуальные, психические и/или социальные уровни деятельности и поддерживать их, предоставив им реабилитационные средства для изменения их жизни и расширения рамок их независимости;

абилитация — это процесс, цель которого помочь приобрести или развить ещё несформированные функции и навыки, в отличие от реабилитации, которая предлагает восстановление утраченных функций в результате травмы или заболевания.

4.8. Комплексная реабилитация и абилитация инвалидов должна охватывать, в том числе культурный аспект, вопросы просвещения, досуга, творчества, самообразования и учитывать, что инвалиды представляют собой неоднородную группу лиц и потребности их различны.

4.9. Основной целью и значимым результатом реабилитации и абилитации инвалидов является их социальная адаптация и интеграция в общество, которая обеспечивается комплексом мероприятий индивидуального и общественного характера (уровня). Результат социальной интеграции обеспечивается следующим комплексом мероприятий:

- индивидуального характера (уровня) - путём разработки и реализации программ реабилитации инвалидов (детей-инвалидов) и индивидуальных программ предоставления социальных услуг;

- общественного характера (уровня) - путём устранения барьеров окружающей среды, обеспечения доступности объектов и услуг.

4.10. Таким образом, реабилитация инвалидов и формирование доступной среды - это единый процесс, направленный на подготовку человека для включения в общество (через комплекс индивидуальных реабилитационных мероприятий) и на подготовку общества и окружающей среды для интеграции человека (через комплекс мер по устранению барьеров окружающей среды и общества: физических, информационных, отношенческих).

4.11. Согласно положениям Конвенции и российскому законодательству организации независимо от их организационно-правовых форм обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

- условия для беспрепятственного доступа к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур (жилым, общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям, включая те, в которых расположены физкультурно-спортивные организации,

- организации культуры и другие организации), к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам;
- условия для беспрепятственного пользования железнодорожным, воздушным, водным, автомобильным транспортом, городским наземным транспортом, электрическим транспортом в городском, пригородном, междугородном сообщении, средствами связи и информации (включая средства, обеспечивающие дублирование звуковыми сигналами световых сигналов светофоров и устройств, регулирующих движение пешеходов через транспортные коммуникации);
  - возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
  - сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;
  - надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к услугам с учётом ограничений их жизнедеятельности;
  - дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
  - допуск на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно - правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
  - оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

4.12. Особую значимость с позиций федерального законодательства приобретает организация оказания помощи на объекте силами сотрудников учреждения (организации), включая сопровождение инвалида по объекту. Решение об организации помощи на объекте силами сотрудников учреждения (организации) обеспечивается комплексом организационных мероприятий, в том числе локальными организационно-распорядительными документами, закреплением ответственных за организацию и оказание



помощи на объекте инвалидам и другим маломобильным гражданам, а также обучением (инструктированием) персонала учреждения (организации).

4.13. Таким образом, в соответствии с положениями Конвенции о правах инвалидов и современного федерального законодательства, решение вопросов формирования доступной среды и системы комплексной реабилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов, определяется как единый, взаимосвязанный процесс, способствующий их успешной социальной интеграции, реализации прав и основных свобод.

4.14. 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).

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

## **5. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность**

5.1. Маломобильные граждане (МГ) - это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.).

5.2. 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.

5.3. Инвалидность - это эволюционирующее понятие; инвалидность является результатом взаимодействия между имеющими нарушения здоровья людьми и средовыми барьерами (физическими, информационными, отношенческими), которые мешают их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими (Конвенция о правах инвалидов, Преамбула).

5.4. При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать своё поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. Основные категории жизнедеятельности человека представлены в таблице № 1.

Таблица №1.

Содержание категорий жизнедеятельности человека

Категории жизнедеятельности	Содержание категории жизнедеятельности
Способность к самообслуживанию	Способность человека самостоятельно осуществлять основные физиологические потребности, выполнять повседневную бытовую деятельность, в том числе навыки личной гигиены
Способность к самостоятельному передвижению	Способность самостоятельно перемещаться в пространстве, сохранять равновесие тела при передвижении, в покое и при перемене положения тела, пользоваться общественным транспортом
Способность к ориентации	Способность адекватному восприятию личности и окружающей обстановки, оценке ситуации, к определению времени и места нахождения
Способность к общению	Способность к установлению контактов между людьми путём восприятия, переработки, хранения, воспроизведения и передачи информации
Способность контролировать своё поведение	Способность к осознанию себя и адекватному поведению с учётом социально-правовых и морально-этических норм
Способность к обучению	Способность к целенаправленному процессу организации деятельности по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности (в том числе профессионального, социального, культурного, бытового характера), развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию мотивации получения образования в течение всей жизни
Способность к трудовой деятельности	Способность осуществлять трудовую деятельность в соответствии с требованиями к содержанию, объёму, качеству и условиям выполнения работы

5.5. Условиями признания гражданина инвалидом являются:

- нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;
- ограничение жизнедеятельности;
- необходимость осуществления мер социальной защиты, включая реабилитацию.

5.6. Наличие лишь одного из указанных условий не является основанием, достаточным для признания гражданина инвалидом.

5.7. Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с Классификациями и критериями, утверждёнными Минтрудом РФ.

5.8. В зависимости от степени расстройства функций организма гражданину, признанному инвалидом, устанавливается I, II или III группа инвалидности. I группа инвалидности устанавливается при наиболее тяжёлых расстройствах функций организма, III группа инвалидности - при наиболее лёгких. Ребёнку (лицу в возрасте до 18 лет) не зависимо от тяжести расстройства функций организма устанавливается категория «ребёнок - инвалид».






5.9. Наряду с термином «инвалид» в нормативных актах и специальной литературе используется термин «маломобильные группы населения» (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.

## **7. Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности**

6.1. Для обеспечения доступа инвалидам наравне с другим населением к услугам, предоставляемым Библиотекой, необходимо оказывать им ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

6.2. «Ситуационная помощь» - это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые Библиотекой населению, наравне с другими лицами. Такую помощь Библиотека обязана обеспечить при осуществлении своей основной деятельности. Все инвалиды, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учётом специфических потребностей в помощи для передвижения и оказания услуг. Классификация форм инвалидности, представлена в таблице № 2.

Таблица №2. Классификация форм инвалидности

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	
Г	Инвалиды с нарушениями слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	 MyShared

6.3. В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определёнными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

#### **7. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам и общие рекомендации по организации доступной среды для инвалидов**

Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм и общие рекомендации для работников по устранению барьеров представлены в таблицах №№ 3,4

Таблица №3.

## Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учёта и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое, с высоким ворсом покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проёмы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах. Высокие кафедры выдачи и книжные стеллажи (более 70см)
Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами, при снятии одежды и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие и недостаточность зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

## Общие рекомендации организации доступной среды для инвалидов

Основные формы инвалидности	Рекомендации
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов не действующих руками - помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупнённый шрифт, плоско - точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «лёгкое чтение»), организация сопровождения

### 8. Обеспечение доступности для инвалидов библиотечного обслуживания и его особенности

8.1. Одна из задач практически любой общедоступной библиотеки как учреждения социального и культурного назначения связана с оказанием помощи в получении информации и организации досуга для лиц, нуждающихся в социальной реабилитации и адаптации в обществе. Такого рода деятельность выделяет библиотеку как самостоятельный элемент системы социального обслуживания населения.

8.2. По Конституции РФ библиотека выступает гарантом осуществления прав человека на свободный доступ к информации, на участие в культурной жизни и пользование учреждениями культуры, на доступ к культурным ценностям. В законе 78-ФЗ «О библиотечном деле» права особых групп пользователей прописаны отдельной статьёй (ст. 8).

8.3. Организация заочных, передвижных (внестационарных, сервисных) форм библиотечного обслуживания лиц, не имеющих возможность самостоятельно посещать библиотеки, становится основанием для отнесения библиотек к учреждениям, предоставляющим социальные услуги и для включения их в государственную (муниципальную) систему социальных служб (Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 13.07.2020) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" ст. 5).

8.4. Права инвалидов на библиотечное обслуживание, безбарьерный и беспрепятственный доступ к зданиям библиотек установлены и

Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

8.5. Указанными законодательными актами закрепляются обязанности библиотек по обслуживанию инвалидов.

Библиотечная среда пребывания инвалидов должна способствовать социальной интеграции, реализации возможностей интеллектуальных контактов читателей с ограничениями в жизнедеятельности.

8.6. Согласно "СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001", утв. приказом Минстроя России от 14.11.2016 N 798/пр, специальные зоны для работы инвалидов в читальных залах Библиотеке должны оборудоваться следующим образом:

- 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.

- 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.

8.7. В основу библиотечного пространства заложен принцип совместного обслуживания всех категорий читателей-инвалидов, не выделяя специализированные помещения для какой-либо одной группы. В Библиотеке предусматривается единая зона обслуживания инвалидов с разными формами инвалидности, расположенная в одном уровне, предоставляющая весь, необходимый инвалиду объём информационных услуг - организация автоматизированной системы каталогов и картотек, получение необходимых справочно-библиографических данных на компьютере, размещение фонда.

8.8. Обособленности информационно-библиотечного обслуживания инвалидов регулируются Федеральным законом «О библиотечном деле», который предусматривает следующее:

- 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;
- пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счёт средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ.

8.9. Что касается внестационарного библиотечного обслуживания лиц с физическими недостатками, а к таковым, безусловно, относятся инвалиды, то, исходя из Федерального закона «О библиотечном деле», данное право

является безусловным, т.е. его реализация не оговорена какими-то дополнительными основаниями. Соответственно, на основании заявления такого читателя библиотеки обязаны обеспечить заочную или надомную форму библиотечного обслуживания.

### **9. Структура управления деятельностью библиотеки, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.**

9.1. Эффективное управление деятельностью учреждения, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи достигается за счёт продуктивного и оперативного взаимодействия директора, заместителя директора, руководителей структурных подразделений и работников библиотеки.

9.2. Директор определяет ключевые направления по данному сегменту деятельности учреждения, утверждает необходимые изменения и дополнения, организует общий контроль над эффективной реализацией деятельностью библиотеки, направленной на обеспечение условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, оказание им при этом необходимой помощи, а также оценкой результатов.

9.3. Заместитель директора библиотеки отвечает за практическое применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, оказание им при этом необходимой помощи, осуществляет непосредственный контроль по реализации данной деятельности в учреждении.

9.4. Руководители структурных подразделений отвечают за применение всех мер, направленных на обеспечение принципов и требований обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи, осуществляют контроль и несут персональную ответственность за осуществление данной работы в вверенных им подразделениях в соответствии с должностными инструкциями

9.5. Работники библиотеки осуществляют меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, а также оказание им при этом необходимой помощи.

### **10. Условия доступности учреждения в соответствии с установленными требованиями:**

- возможность беспрепятственного входа в объекты учреждения и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по территории библиотеки в целях доступа к месту предоставления услуги, при



- необходимости, с помощью работников учреждения, предоставляющих услуги, с использованием ими имеющихся в учреждении вспомогательных технологий;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в библиотеку, при необходимости, с помощью работников учреждения, в том числе с использованием кресла-коляски;
  - сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории библиотеки;
  - содействие инвалиду при входе в учреждение и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
  - надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учётом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
  - обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение, выданного по установленным форме и порядок.

#### **11. Условия доступности услуг библиотеки в соответствии с установленными требованиями.**

- оказание учреждения инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуг, об оформлении необходимых для получения услуг документов, о совершении других необходимых для получения услуг действий;
- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуг с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сур-допереводчика, тифлосурдопереводчика;
- оказание работниками библиотеки, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;
- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно - точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в регистратуре.

## **12. Ответственность сотрудников за несоблюдение требований законодательства по вопросу обеспечения доступности для инвалидов библиотек и библиотечных услуг:**

- директор, его заместитель, и работники учреждения независимо от занимаемой должности, несут ответственность за соблюдение принципов и требований по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг, оказанию им при этом необходимой помощи, а также за действия (бездействие) подчинённых им лиц, нарушающие эти принципы и требования.
- к мерам ответственности за уклонение от исполнения требований к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам учреждения относятся меры дисциплинарной и административной ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **13. Этика общения с инвалидами**

13.1. Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых населению услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами.

13.2. Этика - учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные нравственные поступки.

13.3. 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.

13.4. 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 ведёт к успешному оказанию гражданам услуг, характерных для сферы деятельности учреждения, созданию и поддержанию репутации учреждения, а также формированию положительной культуры в учреждении или организации.

13.5. Традиционно в философии социальной защиты инвалидов выделяется ряд основополагающих, научно обоснованных принципов. Эти принципы не всегда едины по сущности, но объединены заботой об объекте и направленностью на предмет. Представляет интерес группа принципов «нищего», «барина» и «равного»

13.6. Составной частью философии социальной защиты инвалидов является философия независимой жизни. Понятие «независимая жизнь» в концептуальном значении подразумевает два взаимосвязанных момента:

- Независимая жизнь - это право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических и экономических процессах, иметь свободу выбора и свободу доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, страхованию, труду и образованию, возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями.
- Независимая жизнь - это способ мышления, это психологическая ориентация личности, которая зависит от её взаимоотношений с другими личностями, ее физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой.

Общие принципы и цели независимости инвалида сформулированы в Декларации независимости инвалида :

- Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.
- Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.
- Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.
- Не старайтесь изменить меня. У вас нет на это права.
- Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.
- Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.
- Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение, предубеждённое отношение к ним.
- Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество.
- Помогите мне познать то, что я хочу.
- Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.
- Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.
- Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет вам удовольствие.
- Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.
- Узнайте меня получше. Мы можем стать друзьями.
- Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.
- Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте, поддерживайте и действуйте.

#### **14. Общение и сопровождение инвалидов при оказании им услуг по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей.**

##### **14.1. Общие правила общения работников учреждения с инвалидами**

Для библиотечных специалистов профессионально значимой является коммуникативная компетентность, складывающаяся из умения:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

14.2. Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники библиотеки, предоставляющие услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

- при разговоре с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему (или, например, сурдопереводчику), который присутствует при разговоре;
- при знакомстве с инвалидом вполне естественно (при желании) пожать ему руку - даже те, кому трудно ею двигать, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо;
- со взрослыми инвалидами следует обращаться как со взрослыми, ни в коем случае нельзя фамильярничать (например обращаться на «ты», за исключением случаев, когда вы хорошо знакомы, и проч.);
- при встрече с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.
- предлагайте помощь, и только получив положительный ответ, приступайте к её оказанию (спросив перед этим - как и что делать); сдержите все негативные проявления, если ваша помощь отвергнута;
- при общении и оказании услуг не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на её обладателе, и это тоже раздражает.

14.3. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который её использует;

- когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы вам ничего не мешало;

- когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам - понять его;
- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.
- не смущайтесь и не поправляйте себя, если случайно допустили оплошность, например, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.
- при общении с инвалидом рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

#### 14.4. Правила общения и сопровождения инвалидов при записи в библиотеку.

При оказании библиотечных услуг работниками учреждения должна быть оказана необходимая ситуационная помощь инвалидам, имеющим разного вида ограничения в жизнедеятельности, в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

14.5. В первоочередном порядке необходимо уточнять, в какой помощи нуждается тот или иной инвалид, цель его посещения, необходимость сопровождения.

14.6. Для обеспечения доступа инвалидов к услугам библиотеки при записи инвалида в учреждение работникам отдела регистрации статистического учёта и контроля необходимо:

- рассказать ему об особенностях здания библиотеки: наличии ступеней, поручней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, необходимых для оказания услуги структурных подразделениях библиотеки, возможных препятствиях на пути к ним и др.
- информировать о должностном лице, к которому можно обратиться при возникновении проблем и вопросов в ходе предоставления услуг;
- познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству работника Библиотеки и инвалида друг другу;
- чётко разъяснить график оказания услуги, указать место её проведения (показать нужный отдел), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до отдела, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.

- обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зрению.

#### 14.7. Правила общения работников библиотеки с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении и оказания им ситуационной помощи:

- при общении с такими людьми займите удобное положение относительно человека с ограниченными возможностями: не стойте за его спиной или сбоку, всегда находите с ними «на одном уровне», избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;
- помните, что инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который её использует; недопустимо опираться о коляску, двигать её без разрешения;
- ненавязчиво следите за окружающей обстановкой, чтобы предвидеть трудности, которые может испытывать маломобильный человек в конкретной ситуации. Иногда нужно задержаться и пропустить вперёд человека на костылях или коляске при входе в узкую дверь, открыть тяжёлую дверь и придержать её, убрать с дороги мешающие передвижению предметы, не наращивать скорость ходьбы, недоступную для собеседника;
- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать её;
- если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и чётко следуйте инструкциям;
- если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;
- всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Необходимо предвидеть заранее, какие могут возникнуть проблемы или барьеры для людей с ограниченными возможностями передвижения при его проведении и как их можно устранить;
- учитывайте, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;
- не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской - это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

#### 14.8. Правила этикета при общении работников библиотеки с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- при обслуживании человека, который плохо или совсем не видит, всегда обращайтесь непосредственно к нему, а не к его зрячему компаньону. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом;

- обязательно называйте себя и тех людей, которые рядом с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;
- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его;
- осуществляя сопровождение, необходимое при оказании библиотечных услуг, направляйте человека аккуратно, не тащите его за собой, чаще всего, достаточно поддержать незрячего под локоть и в среднем темпе двигаться к цели. При этом следует кратко описывать, где вы находитесь, предупреждать его о препятствиях, стараясь чётко определить их местоположение (например, «в трёх шагах прямо по движению будет невысокий порог»);
- если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите сориентироваться в нужном направлении;
- предлагая незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник;
- не пытайтесь «заигрывать» с собакой-поводырём, не командуйте, не трогайте и не играйте и не отвлекайте её; помните - специально обученная собака находится на ответственной службе, требующей постоянной концентрации внимания;
- при знакомстве незрячего с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет;
- если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. При этом не заменяйте чтение пересказом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- при общении с инвалидами данной категории вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;
- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола, в двух шагах от Вас».
- при спуске или подъёме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких

движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это неудобно.

#### 14.9. Правила этикета при общении работников библиотеки с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте своё лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица;
- существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них;
- некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и чётко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты;
- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой;
- говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчёркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо;
- если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать своё предложение. Используйте жесты;
- убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник;
- если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите её, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята;
- при наличии серьёзных барьеров в речевой коммуникации тактично предложите альтернативный способ обмена информацией, спросите, не будет ли проще переписываться;
- не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами;
- очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;
- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил: нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов;



использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

- не относитесь к собеседнику предвзято: трудности в речи прямо не влекут за собой трудности и восприятию и обработке информации.

#### 14.10. Правила этикета при общении работников библиотеки с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы в общении, умственные нарушения:

- обращайтесь непосредственно к человеку; выбирайте доступные темы для разговора; используйте простой и точный язык, короткие фразы; избегайте метафор, словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком;
- если есть необходимость и возможность, в процессе речи указывайте на предмет, о котором вы говорите для облегчения его восприятия информации; если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- не повышайте голоса при общении с человеком с задержкой психического развития. Не ведите себя высокомерно, соблюдайте все правила вежливости и этикета, которые вы соблюдали бы с любым другим человеком;
- наиболее распространённая ошибка при взаимодействии с такими людьми - смотреть на человека с задержкой психического развития, как на неспособного вас понять. Это не так, определённый уровень информации доступен для него, и лучше позаботиться о том, чтобы сведения, которые вы сообщаете собеседнику, соответствовали этому уровню, тогда вам удастся построить эффективное взаимодействие;
- знакомя человека с правилами и услугами библиотеки, рассказывайте всё «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему;
- исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, погода, последние события.
- помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

#### 14.11. Правила этикета при общении работников библиотеки с инвалидами, имеющими психические нарушения:

- помните, что психические нарушения - не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать

эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый взгляд на мир. Психические расстройства не всегда сопровождаются интеллектуальными нарушениями, более того, часто они проявляются не на постоянной основе, а ситуационно. Нередко, зная то, что у человека есть психические расстройства, люди резко меняют отношение и стиль взаимодействия с ним, основываясь на стереотипах, которые далеко не всегда верны;

- примите тот факт, что ваш собеседник, как правило, способен оценить ситуацию и понять все, что вы ему говорите. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей, и обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении;
- обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности, поэтому не распространяйте опыт общения с одним человеком, имеющим психические расстройства, на других людей и другие случаи
- на любые проявления волнения старайтесь реагировать спокойно, исходите из мысли о том, что большинство людей с психическими расстройствами могут справиться с негативными эмоциями; не раздражайтесь и не повышайте голоса, не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.
- помните, что если человек не лишён дееспособности, он может принять любое решение в области его прав и обязанностей

#### 14.12. Правила этикета при общении работников библиотеки с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

- не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах;
- не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль;
- не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что общение займёт достаточно много времени, сосредоточьтесь на разговоре и поддерживайте визуальный контакт с собеседником. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека;
- старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;
- не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;

- не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего;
- если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

## **15. Организация комплекса мероприятий, способствующих повышению уровня доступности для детей-инвалидов информационно-библиотечных услуг и объектов**

15.1. При организации любых инклюзивных мероприятий или мероприятий только для инвалидов необходимо:

- убедиться в доступности мест, где они запланированы;
- заранее поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить;
- если существуют архитектурные препятствия, в анонсе мероприятий предупредить о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения о присутствии. Например, есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые при этом не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться в местах, где это им доступно.

15.2. Мероприятия по формированию доступной среды в библиотеке, развития механизма реабилитации отдельных категорий несовершеннолетних граждан:

- организация и проведение паспортизации и классификации объектов и услуг библиотеки для определения уровня доступности и необходимой адаптации детей-инвалидов и других МГН;
- обеспечение беспрепятственного доступа (приспособление входных групп, лестниц, пандусных съездов, путей движения внутри здания, зоны оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений, прилегающих территорий; приобретение и установка системы дистанционного вызова работника учреждения при любых затруднениях или вопросах);
- приобретение и установка специальных подъёмно-трансформируемых устройств, облегчающих передвижение инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках;
- оснащение учреждения специальным оборудованием и литературой для более полного удовлетворения читательских и информационных потребностей детей с разными видами инвалидности;
- слабовидящих читателей;
- предоставление доступа к услугам, ресурсам и объектам учреждения исключительно на безвозмездной основе.

15.3. Мероприятия, направленные на повышение доступности и качества реабилитационных услуг:

- расширение спектра библиотечных реабилитационных услуг и организационных форм их предоставления (обучение детей-инвалидов работе с информационно-поисковыми системами, привитие навыков мультимедиа культуры и др.);
- разработка и реализация библиотечных программ, направленных на обучение детей особой заботы жизненным навыкам, помогающим им адаптироваться в социуме, получить знания, которые можно применять в процессе жизнедеятельности;
- оснащение учреждения адаптационным и реабилитационным оборудованием.

15.4. Проведение информационных, просветительских, общественных, культурно-досуговых, профилактических и коррекционных мероприятий, в том числе:

1) Мероприятия по информационно-методическому обеспечению деятельности библиотечных работников, задействованных в формировании доступной среды для инвалидов и других МГН:

- подготовка информационных, методических, справочных пособий по проблемам формирования доступной библиотечной среды для детей-инвалидов, иных маломобильных групп несовершеннолетних граждан;
- организация и проведение семинаров для работников библиотек края, обслуживающих детского пользователя, по реабилитации и социальной интеграции детей-инвалидов посредством информационно-библиотечного обслуживания;
- организация, проведение и участие в краевых межведомственных мероприятиях (семинарах, конференциях, «круглых столах») по вопросам социальной интеграции детей-инвалидов
- повышение квалификации работников учреждения, обеспечивающих условия доступности для детей-инвалидов объектов учреждения и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи.

2) Мероприятия, направленные на преодоление социальной разобщённости в обществе и формирование позитивного отношения к проблемам инвалидов и проблеме обеспечения доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и других МГН:

- проведение форумов, конкурсов, выставок, смотров, фестивалей для лиц с ограниченными возможностями, мероприятий в рамках Международного дня инвалида Дней милосердия и Недели здоровья и др.
- организация арт-терапевтических творческих мастерских, предоставление площадок для совместного творчества детей с ограниченными возможностями и их родителей;

- формирование системы взаимодействия с семьёй ребёнка-инвалида, её просвещение и поддержка, включая правовое, социальное, психолого-педагогическое, просвещение и сопровождение процессов развития читательских способностей, творческого развития и самообразования детей-инвалидов;
- создание волонтерских групп с целью формирования у детей толерантного отношения к детям-инвалидам;
- организация досуга и общения, проведение культурно - просветительских мероприятий (как выездных, так и на базе учреждения), например: книжные терапевтические экскурсии; литературно-лечебные разминки, коллективные чтения и книжные выставки, посвящённые теме детей - инвалидов в художественной литературе;
- организация внестационарного информационно-библиотечного обслуживания на базе местных организаций ВОС, реабилитационного центра, коррекционных школ и интернатов, психиатрической больницы и др;
- организация доступа к услугам библиотечной деятельности посредством Интернета.

3) Мероприятия, направленные на профилактику социального сиротства детей-инвалидов, поддержка материнства и детства:

- информирование родителей о формах государственной поддержки семьи с ребёнком-инвалидом посредством разработок информационных материалов по правовой защите материнства и детства и размещении их на сайте ВИКС;
- разработка и издание информационно-тематических материалов в помощь родителям, воспитывающим детей с разными категориями инвалидности;
- организация циклов духовно - нравственных бесед об устоях и традициях семьи (например, «Талант быть вместе»);
- обобщение и распространение лучших библиотечных практик профилактики социального сиротства детей-инвалидов

15.5. При организации любых инклюзивных мероприятий или мероприятий только для инвалидов необходимо:

- убедиться в доступности мест, где они запланированы;
- заранее поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить;
- если существуют архитектурные препятствия, в анонсе мероприятий предупредить о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения о присутствии. Например, есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые при этом не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей,

трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться в местах, где это им доступно.

Приложение N 2  
к приказу МБУК «Библиотечно-информационного  
и методического центра»  
от 15 сентября 2020 г. № 168-К

\_\_\_\_\_ МБУК «Библиотечно-информационный и методический центр»  
наименование библиотеки

начат «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
окончен «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### ЖУРНАЛ ИНСТРУКТАЖА

Дата инструктажа	ФИО инструктируемого	Должность инструктируемого	Вид инструктажа	Причина внепланового инструктажа	ФИО, должность инструктирующего	Подпись	
						инструктируемого	инструктирующего