

Министерство культуры и туризма Рязанской области
ГБУК РО «Рязанская областная специальная библиотека для слепых»
Региональный методический центр по работе с инвалидами

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ (ИНСТРУКТИРОВАНИЯ)
РАБОТНИКОВ ПО ВОПРОСАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНВАЛИДАМ
УСЛУГ И ОКАЗАНИЯ ПРИ ЭТОМ НЕОБХОДИМОЙ ПОМОЩИ:
КОНСУЛЬТАЦИЯ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ БИБЛИОТЕК

Рязань 2017

Методические рекомендации для организации обучения (инструктирования) работников по вопросам предоставления инвалидам услуг и оказания при этом необходимой помощи: консультация для специалистов библиотек. – Рязань, 2017.

Документ включает в себя рекомендации для инструктажа библиотечных специалистов по организации библиотечного обслуживания инвалидов различных категорий.

ВВЕДЕНИЕ

«Доступность – это не только сооружение пандусов, специальных лифтов, приспособление дорог и общественного транспорта. Не меньшую роль призвана играть и настройка под нужды инвалидов правил работы наших социальных, информационных и прочих служб».

Владимир Путин

Первым пунктом принципов государственной культурной политики в Российской Федерации стоит территориальное и социальное равенство граждан, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья, в реализации права на доступ к культурным ценностям, участие в культурной жизни и пользование организациями культуры.

Главный принцип библиотечного обслуживания инвалидов – предоставление им равного доступа к информации. В Манифесте публичных библиотек ЮНЕСКО говорится: «Являясь демократическим институтом, публичная библиотека должна предоставить свои фонды всему населению, в том числе людям с ограниченными возможностями пользования библиотекой».

Права инвалидов на библиотечное обслуживание, безбарьерный и беспрепятственный доступ к зданиям библиотек установлены Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» и другими нормативно-правовыми актами. Указанными законодательными актами закрепляются обязанности библиотек по обслуживанию инвалидов.

Общедоступные библиотеки региона создают условия для эффективной деятельности по предоставлению качественных услуг по социокультурной реабилитации граждан с ограниченными возможностями здоровья, для вовлечения инвалидов в культурную жизнь, имеют богатый опыт партнерства с обществен-

ными организациями инвалидов, специальными общеобразовательными школами, благотворительными фондами и организациями.

Важным условием успешной организации библиотечного обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья является подготовка и профессионализм библиотечных кадров. Эффективность обслуживания инвалидов в общедоступных библиотеках зависит не только от физической и информационной доступности библиотек и их услуг, но и от профессиональных качеств персонала, психологической готовности и умения общаться с этой категорией читателей.

Методические рекомендации для организации обучения (инструктирования) работников по вопросам предоставления инвалидам услуг и оказания при этом необходимой помощи разработаны в целях исполнения ст. 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в РФ», которая предусматривает необходимость осуществлять инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

Основной задачей данных рекомендаций является ознакомление работников общедоступных библиотек с содержанием необходимых для использования в их работе нормативно-правовых актов, касающихся создания доступной среды для инвалидов и носящих, как обязательный, так и рекомендательный характер.

Также в методических рекомендациях рассматриваются вопросы, способствующие эффективной реализации положений нормативных актов – этика общения с инвалидами, общие подходы к оценке доступности библиотек и т.д. Вместе с тем, отдельные аспекты обеспечения доступности для инвалидов зданий, сооружений и услуг, требующие глубокого и длительного изучения, в связи с ограниченностью объема документа в нем не рассматриваются.

Данные методические рекомендации призваны гарантировать обеспечение законных прав инвалидов в обеспечения условий доступности для них библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов.

ПРОГРАММА ИНСТРУКТАЖА РАБОТНИКОВ ПО ВОПРОСАМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ УСЛУГ И ОКАЗАНИЯ ПРИ ЭТОМ НЕОБХОДИМОЙ ПОМОЩИ

Общие сведения

1. Инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи проводят со всеми работниками, в т.ч. вновь принимаемыми на работу независимо от их образования, стажа работы по данной профессии или должности, с временными работниками, командированными, учащимися и студентами, прибывшими на производственное обучение или практику.

2. Инструктаж проводит сотрудник, на которого приказом директора возложена обязанность по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи в библиотеке.

3. Инструктаж предназначен для обучения, инструктирования работников по вопросам обеспечения доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания, оказания при этом необходимой помощи, в связи с принятием Федерального закона 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».

4. Продолжительность инструктажа не более 45 минут.

5. О проведении инструктажа делают запись в журнале регистрации инструктажа на рабочем месте с обязательной подписью инструктируемого и инструктирующего.

Программа проведения инструктажа

Основные вопросы инструктажа:

- Общие сведения о библиотеке как объекте, предоставляющем услуги в рамках доступной среды для инвалидов, характерные особенности учреждения;
- Основные положения законодательства по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи;
- Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность;
- Рекомендации по созданию физических условий для посещения инвалидами библиотек;
- Рекомендации по работе с разными категориями инвалидов.

Основные положения законодательства по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи

Основными нормативно-правовыми документами, определяющими современные приоритеты культурной политики в отношении инвалидов, организации их библиотечного обслуживания, являются:

- Конвенция о правах инвалидов. Принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН 13.12.2006 г., ратифицирована РФ 03.05.2012 г.;
- «О социальной защите инвалидов в РФ». Федеральный закон от 24.11.95 № 181-ФЗ, с изменениями и дополнениями;
- «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 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ;

- «О библиотечном деле». Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ и Закон Рязанской области от 3 августа 1999 г № 41-ОЗ «О библиотечном деле»;
- Государственная программа РФ «Доступная среда» на 2011-2020 годы». Постановление Правительства РФ от 01.12.2015 г. №1297, новая редакция утв. Распоряжением Правительства РФ от 26.11.2012 №2181-р;
- Основы государственной культурной политики. Указ Президента РФ от 24 декабря 2014 г. N 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- Стратегия государственной культурной политики на период до 2030 года. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 29 февраля 2016 г. № 326-р;
- Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки. Утвержден приказом министра культуры, 2014 г. Рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти;
- Модельный стандарт деятельности специальной библиотеки для слепых субъекта Российской Федерации. Принят РБА, 2010. Рекомендации библиотекарям-практикам и администрациям специальных библиотек для слепых/незрячих и слабовидящих субъектов Российской Федерации;
- Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов. Приказ министерства культуры РФ от 10.11.2015 г. № 2761;
- Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации. Приказ министерства культуры России от 20.11.2015 N 2834;
- Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ. Приказ министерства культуры России от 16.11.2015 N 2800;

– «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения». Приказ министерства культуры России от 09.09.2015 N 2400;

– ГОСТ Р 54738 – 2011 Реабилитация инвалидов. Услуги по социальной реабилитации инвалидов;

– и др.

Согласно статье 30 Конвенции о правах инвалидов государства-участники признают право инвалидов участвовать наравне с другими в культурной жизни и принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы инвалиды:

– имели доступ к произведениям культуры в доступных форматах;

– имели доступ к культурным мероприятиям в доступных форматах;

– имели доступ к таким местам культурных мероприятий или услуг, как театры, музеи, кинотеатры, библиотеки и туристические услуги, а также имели в наиболее возможной степени доступ к памятникам и объектам, имеющим национальную культурную значимость.

Особенности 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 счет средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ.

Организация обслуживания инвалидов в Рязанской области осуществляется в соответствии с Модельным стандартом деятельности общедоступной библиотеки, где особо подчеркнуто, что:

- обслуживание особых групп пользователей требует наличия специального материального обеспечения и технического оснащения (фонд изданий в специальных форматах для слепых и слабовидящих, вспомогательные технические устройства и адаптивные технологии);

- оказание услуг и выполнение работ (в рамках государственного и/или муниципального задания) общедоступной библиотекой должны учитывать специфику и возможности особых групп пользователей – детей и молодежи, людей с ограниченными возможностями здоровья;

- работа общедоступных библиотек строится в тесном взаимодействии с региональной специальной библиотекой, специализированными учреждениями и общественными организациями инвалидов;

- основные требования к библиотекам, обслуживающим людей с ограничениями здоровья: безопасность, комфорт, беспрепятственный доступ к библиотечному и информационному пространству с использованием технологий, учитывающих разные формы инвалидности;

- обслуживание особых групп пользователей требует наличия специального материального обеспечения и технического оснащения (фонд изданий в специальных форматах для слепых и слабовидящих, вспомогательные технические устройства и адаптивные технологии);

- целями деятельности библиотек, обслуживающих людей с ограниченными возможностями здоровья, являются, в том числе: создание равных условий доступа к информации, знаниям, культурному наследию; содействие развитию их творческого и интеллектуального потенциала; социокультурная реабилитация и интеграция в общественную и культурную жизнь.

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов определяет правила обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек, включая возможность обеспечения доступа инвалидов различных категорий и маломобильных граждан к библиотечным зданиям и услугам в сфере библиотечной деятельности, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами с учетом их особых потребностей.

Согласно Порядку, организациями и учреждениями, предоставляющими услуги в сфере библиотечной деятельности, обеспечивается создание инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, следующих условий доступности библиотек в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в библиотеки и выхода из них;
- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в библиотеку, в том числе с использованием кресла-коляски, и при необходимости с помощью персонала библиотеки;
- возможность самостоятельного передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи на территории библиотеки;

– проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением кабинетов, а также оказания им помощи в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуги;

– надлежащее размещение оборудования и носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформление в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги текстовой информации на электронных носителях, зрительной информации звуковой информацией, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, допуск сурдопереводчика и тифлопереводчика;

– обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по утвержденной форме;

– оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию библиотек наравне с другими лицами;

– оснащение при строительстве и реконструкции зданий, в которых размещаются библиотеки, грузовым лифтом, используемым для перевозки инвалидов;

– оборудование в районе входа в здание зоны для отдыха инвалидов на колясках;

– обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузлы, коридоры, буфет, читальные, выставочные (экспозиционные) залы и помещения, лифтовые холлы;

– доступность звуковой информации для посетителей, использующих слуховые аппараты, путем оборудования залов обслуживания пользователей библиотек индукционной системой.

В документе подчеркнуто, что в целях предоставления услуг, доступных для инвалидов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, организациями и учреждениями, предоставляющими услуги в сфере библиотечной деятельности, обеспечиваются:

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении установленных регламентом (порядком) ее предоставления документов, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- 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 аудиокотура в регистратуре;

- размещение помещений, в которых предоставляются услуги, преимущественно на нижних этажах зданий;

- организация помещений, в которых предоставляется государственная услуга, в виде отдельных кабинетов;

- предоставление инвалидам для получения государственной услуги в электронном виде возможности направить заявление через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru/> путем заполнения специальной интерактивной формы с обеспечением идентификации получателя, конфиденциальности и мониторинга хода предоставления услуги;

- обеспечение других условий доступности, предусмотренных административными регламентами по представлению государственных услуг.

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

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 (Ст. 1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»).

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

Установление инвалидности у взрослых и детей осуществляется при предоставлении государственной услуги по проведению медико-социальной экспертизы. Для выполнения этой услуги в РФ функционируют федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, подведомственные Министерству труда и социальной защиты Российской Федерации.

Условиями признания гражданина инвалидом являются (п. 5 Правил признания лица инвалидом, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 № 95):

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




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



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

В зависимости от степени расстройства функций организма гражданину, признанному инвалидом, устанавливается I, II или III группа инвалидности. I группа инвалидности устанавливается при наиболее тяжелых расстройствах функций организма, III группа инвалидности – при наиболее легких. Ребенку (лицу в возрасте до 18 лет) не зависимо от тяжести расстройства функций организма устанавливается категория «ребенок – инвалид». Гражданину, признанному инвалидом, выдаются справка, подтверждающая факт установления инвалидности, с указанием группы инвалидности, а также индивидуальная программа реабилитации.

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 (СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»).

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	

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

Для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, барьерами различной степени выраженности могут быть пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и др. физические и информационные барьеры.

Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:

1) для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;

2) для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное,

скользкое покрытие, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и др. информационные барьеры.

Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
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 ме-

	ста 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 (укрупненный шрифт, плоскочечный 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 «легкое чтение»), организация сопровождения

Рекомендации по созданию физических условий для посещения инвалидами библиотек

При приспособлении для инвалидов зданий и сооружений, в которых располагаются общедоступные библиотеки, необходимо пользоваться:

- СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», который носит обязательный характер;
- СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», применение которого носит добровольный характер.

Также необходимым условием реализации прав инвалидов является соблюдение требований доступа к зданиям и сооружениям в соответствии со следующими документами:

- ГОСТ Р 51631-2000. Лифты пассажирские. Технические требования доступности для инвалидов;
- ГОСТ Р 51764-2001. Устройства подъемные транспортные реабилитационные для инвалидов. Общие технические требования;
- ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования;
- ГОСТ 24214-80 «Связь громкоговорящая. Термины и определения»;
- ГОСТ 4.188-85 «Средства охранной, пожарной и охранно-пожарной сигнализации. Номенклатура показателей»;
- ГОСТ Р 51079-97 «Технические средства реабилитации людей с ограничениями жизнедеятельности»;
- ГОСТ Р 52872-2007 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению»;
- СНиП 35-01-2001 Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации «Доступность зданий и сооружений для маломобильных граждан»;
- СП 35-101-2001 Свод правил по проектированию и строительству «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения»;
- СП 138-13330-2012 Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования.

Особое внимание необходимо уделить следующим требованиям:

- при входе в библиотеку при наличии лестницы обязательно должен быть пандус;

- ширина пандуса не должна быть меньше 0,9 м, уклон не больше 10°;
- около пандуса должны быть поручни с закругленными краями, параллельные пандусу и выступающие за длину пандуса на 0,3 м;
- поручни должны быть круглого сечения диаметром не менее 3 и не более 5 см;
- поверхность поручней пандусов должна быть непрерывной по всей длине и строго параллельна поверхности самого пандуса;
- в начале и конце каждого подъема пандуса следует устраивать горизонтальные площадки шириной не менее ширины пандуса и длиной не менее 1,4-1,5 м;
- входные двери в здание и помещения, которыми могут пользоваться инвалиды, должны иметь ширину в свету не менее 0,9 м;
- в местах перепада уровней, превышающих 4 см, между горизонтальными участками пола в здании следует предусмотреть устройство пандуса;
- лифт должен иметь ширину дверей не меньше 0,9 м, может быть установлен специальный подъемник. Целесообразно оснастить лифт звуковым тифлоиндикатором, озвучивающий информацию о движении лифта, кнопками управления с рельефно-точечными обозначениями для слепых;
- лестницы должны быть снабжены с двух сторон поручнями, чтобы спускающийся и поднимающийся не мешали друг другу. Кроме того, поручни служат ориентирами на лестнице для слепых. Расстояние между поручнем и стеной в свету должно быть не менее 40-45 мм; поручни должны быть надежно и прочно закреплены; концы поручней должны быть либо скруглены, либо прочно прикреплены к полу;
- высота охватываемой поверхности поручня должна быть: для верхнего поручня – 900 мм (поручень для взрослых), для нижнего поручня – 700-750 мм (поручень для детей и подростков);

- поверхность поручней не должна перекрываться стойками, другими конструктивными элементами или препятствиями;
- первая и последняя ступени лестниц должны быть окрашены в контрастные цвета и иметь рифленую поверхность в интересах инвалидов по зрению;
- подходы к отдельно стоящим экспонатам, стеллажам и витринам должны иметь ширину не менее 0,9 м, а при необходимости поворота кресла коляски на 90° – не менее 1,2 м.;
- должен быть оборудован хотя бы один туалет для инвалидов на колясках (большая ширина дверей и кабины, поручни, раковина в кабине); в туалете для инвалидов следует предусмотреть установку кнопки вызова персонала, которой можно пользоваться с унитаза или от двери.

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

В библиотеках 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.

Предполагается, что количество читательских мест для инвалидов должно составлять не менее 5% от общего числа читательских мест, 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 чи-

тателей-инвалидов, размещать в непосредственной близости к кафедрам выдачи литературы или рядом с местом дежурного библиотекаря.

Специальную зону для удобства работы инвалидов в читальных залах рекомендуется оборудовать следующим образом: четыре читательских места за одноместными столами пригодные для работы инвалидов на колясках, а также инвалидов, использующих иные индивидуальные средства реабилитации при ходьбе, специальные стеллажи с наклонными полками для размещения литературы. Размер рабочего места инвалида (без учета поверхности стола) должен быть 1,5 x 0,9 м.

Согласно СП 59.13330.2012 (Свод правил) проходы в читальном зале библиотеки должны иметь ширину не менее 1,2 м.

Часть кафедр выдачи книг рекомендуется устраивать высотой не более 0,7 м. Книги, находящиеся в открытом доступе, и каталоги желательно, по возможности, располагать в пределах зоны досягаемости (вытянутой руки) инвалида на кресле-коляске, т.е. не выше 1,2 м при ширине прохода у стеллажей или у каталога не менее 1,2 м.

В отношении читателей с недостатками зрения читательские места и стеллажи рекомендуется 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.

Обязанности по организации библиотечного обслуживания незрячих и слабовидящих пользователей в регионе в соответствии с Законом Рязанской области № 41-ОЗ «О библиотечном деле» и новыми социальными нормативами обеспеченности населения организациями культуры (Распоряжение Правительства РФ от 26 января 2017 г. № 95-р) выполняет Рязанская областная специальная библиотека для слепых, являющаяся также методическим и консультативным центром для общедоступных библиотек региона по работе с инвалидами.

Специализированное библиотечное обслуживание инвалидов по зрению на базе общедоступных библиотек рекомендуется организовать, заключив договоры с Рязанской областной специальной библиотекой для слепых, используя фонды библиотеки на специальных носителях (издания, изготавливаемые рельефно-точечным шрифтом по системе Брайля, рельефно-графические издания, «говорящие книги», крупно- шрифтовые издания для слабовидящих, электронные издания для слепых).

Согласно новой редакции ст. 1274 Гражданского кодекса РФ, вступившей в силу с 01.01.2015 г., библиотеки могут предоставлять слепым и слабовидящим экземпляры произведений, созданные в специальных форматах, во временное безвозмездное пользование с выдачей на дом, а также путем предоставления доступа к ним через информационно-телекоммуникационные сети.

Перечень специальных форматов, а также перечень библиотек, предоставляющих доступ через информационно-телекоммуникационные сети к экземплярам произведений, созданных в специальных форматах, и порядок предоставления такого доступа определяются Правительством РФ (Постановление Правительства РФ от 23.01.2016 № 32).

Следовательно, для использования этой возможности в обслуживании инвалидов по зрению общедоступным библиотекам региона также рекомендуется заключить договор с Рязанской областной специальной библиотекой для слепых.

В Своде правил содержатся также отдельные рекомендации относительно пространственного устройства библиотек при предоставлении услуг для читателей с нарушением слуха. Для них предлагается предусмотреть помещения аудиовизуального обслуживания и помещения для групповой работы. Данные помещения должны быть изолированы планировочно, а также техническими средствами. Помещение должно быть радиофицировано, оборудовано аппаратурой для прослушивания музыки, креслами и, при необходимости, столами.

Если библиотека является частично доступным учреждением, возможно применение ситуационной помощи.

Ситуационная помощь применяется:

- для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций организма и (или) структур, связанных с движением, в том числе с использованием кресел – колясок;
- для инвалидов со стойкими нарушениями функции зрения и (или) структур глаза, а также со стойким одновременным нарушением функций зрения и слуха;
- для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций обеих верхних конечностей и (или) их структур;
- для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции слуха и (или) структур органов слуха;
- для инвалидов со стойким нарушением психических функций и (или) структур головного мозга.

При входе в библиотеку на видном месте должна быть расположена схема или выдаваться памятка, по которой инвалиды на колясках могут составить представление о наличии и размещении в здании доступных для них лифтов, туалетов, телефонов и т.д. В залах и на объектах должны быть размещены соответствующие пиктограммы.

Для слепых посетителей полезно рельефно-графические планы учреждения, брайлевские этикетки.

Специалисту по работе с инвалидами необходимо иметь телефоны организаций, предоставляющих услуги сурдопереводчика для глухих, а также специально оборудованного для инвалидов транспорта, в том числе социального такси.

На веб-сайте библиотеки можно открыть страничку, информирующую пользователей об оказываемых услугах инвалидам и о созданных условиях для посещения.

Каждый сотрудник библиотеки должен помнить о праве доступа в учреждение всех пользователей и об этичном отношении к инвалидам.

Рекомендации по работе с разными категориями инвалидов

Важно иметь в виду, что в настоящее время все больше является инвалидов с сочетанной патологией. Например, проблемы слуха и опорно-двигательного аппарата, инвалид по зрению на коляске, инвалид по слуху и зрению. В подобных случаях руководствуйтесь соответствующими разделами рекомендаций.

Посетители с проблемами зрения

Это одна из самых тяжелых форм инвалидности. Известно, что главной их проблемой являются очень ограниченные возможности восприятия информации от окружающего мира. Различают три формы слепоты:

- тотальная слепота;
- остаточное зрение;
- слабовидение.

Необходимо предварительно выяснить степень потери зрения – видят ли предметы или их очертания, обладает ли кто-нибудь из них светоощущением или они не видят ничего, и, основываясь на этом, уже строить работу. Обычно группы бывают смешанными. Незрячие могут получать информацию несколькими доступными им способами:

- самостоятельно на ощупь (например, с помощью шрифта Брайля);
- на слух (например, с помощью аудионосителей);
- с помощью зрячего человека.

Слепые имеют большие трудности с передвижением в пространстве, но могут передвигаться самостоятельно с помощью трости или с сопровождающим.

Полезно знать несколько правил для сопровождающего.

Незрячий держится за руку спутника (или берет его под руку, или придерживается его руки чуть выше локтя), располагаясь при этом на полшага сзади. Сопровождая слепого, нельзя делать резких движений, следует заранее предупреждать о препятствиях, слегка приостанавливаясь перед ними. При встрече нужно называть себя, говорить с незрячим спокойным голосом, глядя ему в

лицо без жестов и мимики, больше используя речь. Если идет общая беседа в группе, обращаясь к посетителю, нужно назвать его по имени. Важно избегать расплывчатых определений, описаний и рекомендаций. Не нужно предлагать незрячему убрать трость при ходьбе с сопровождающим, так трость помогает ему получать дополнительную информацию. Если библиотекарь заметил, что инвалид по зрению нуждается в помощи, следует ему предложить свои услуги и не обижаться в случае отказа от помощи. Заканчивая разговор, слепого предупреждают о своем уходе. В разговоре правильнее обращаться к самому слепому, а не к сопровождающему.

Посетители с проблемами слуха

Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, необходимо предварительно выяснить состав группы. Надо правильно привлекать внимание. Для этого, если посетитель слабослышащий, к нему надо обратиться по имени, если глухой – положить ему руку на плечо или слегка похлопать по руке. Если посетители обладают достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной речью. При этом необходимо говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко.

Важно, чтобы во время общения не мешали посторонние источники шума. Во время работы нужно встать так, чтобы было видно лицо говорящего и особенно губы. Во время разговора следует использовать простые фразы. Если в группе окажутся глухие, необходимо воспользоваться услугами переводчика-жестовика (сурдопереводчика).

Такая группа не может быть больше 10 человек, особенно, если нужен сурдопереводчик.

Слепоглухие посетители

Такое поражение двух самых главных чувств восприятия человека не всегда бывает полным. Часто при полной глухоте человек пользуется остаточным зрением. Иногда при полной потере зрения может пользоваться остатком слуха. Для людей с врожденной слепоглухотой используются невербальные (несловесные) средства общения – жесты, картинки, реальные предметы. Если у

человека утрачена возможность визуально воспринимать жестовые сообщения, то используется контактная форма проявления жестов.

В этом случае необходимо сопровождение общения тифлосурдопереводчиком. Если нет такой возможности, самое простое средство общения со слепоглухим – это письмо на ладони – дермография. Есть два способа использования дермографии: пальцем слепогломого человека либо тупым концом ручки или карандаша писать печатные буквы на ладони воспринимающего речь; писать буквы пальцем воспринимающего речь на плоской ровной поверхности.

Группа таких посетителей должна быть не больше 3 человек с сопровождающими. Для слепоглогих посетителей наибольшую ценность представляет текстовый вариант беседы, экскурсии, напечатанный шрифтом Брайля. Оформить такое пособие могут в Рязанской областной специальной библиотеке для слепых.

Посетители с нарушениями опорно-двигательного аппарата

Это наименее сложная при обслуживании категория инвалидов. Ей лишь может понадобиться помощь при перемещении по библиотеке. В этих целях могут использоваться волонтеры.

Данная группа не должна превышать 8-10 человек, иначе возможны сложности, так как инвалидные коляски довольно широкие.

К особым рекомендациям относятся следующие:

- заранее позаботиться, чтобы пандус при входе в библиотеку был чистый и не скользкий, не загроможден посторонними предметами;
- проходы между залами и в залах не сужены случайными предметами: стульями, стойками и т.п.;
- таблички с указанием расположения специального туалета должны быть на видном месте. Если невозможно организовать туалет, то время мероприятия не должно превышать 30 минут;
- при проведении мероприятия лучше, если лица организаторов и участников располагались на одном уровне, удобнее всего

сесть или отойти немного назад, чтобы инвалидам не надо было запрокидывать голову.

Посетители с особенностями развития интеллекта и эмоционального реагирования

Главное, что необходимо иметь в виду работникам библиотек перед встречей с данной группой посетителей, – у таких посетителей тоже есть потребность в развитии и получении новой информации.

Часто эти люди имеют свой особенный взгляд на окружающую их действительность. Необходимо разговаривать с ними не как с больными людьми, а с уважением, спокойным тоном голоса, не допуская резкости. Не следует вступать с ними в дискуссии и спорить. Если чья-либо точка зрения сильно отличается от общепринятой, можно просто сказать, что она тоже имеет право на существование.

Текст беседы для людей с особенностями интеллектуального развития не должен быть перегружен слишком сложной информацией: цифрами, научными терминами, цитатами. При этом фразы должны быть короткими, внятно произнесенными. Желательна четкая медленная речь говорящего.

В некоторые моменты такие люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно, спросить их о том, чем можно им помочь. Важно быть вежливыми, доброжелательными и предупредительными с данной категорией пользователей.

Хорошо заранее получить у организаторов информацию о группе, состоянии здоровья и предпочтительном выборе темы или маршрута экскурсии (то есть что именно для этой группы наиболее интересно). Например, не стоит стремиться осмотреть сразу всю выставку, лучше сделать акцент на наиболее важных или наиболее интересных для данной группы ее частях, так как иначе инвалиды могут переутомиться.

Группа таких пользователей нуждается в строго дифференцированном подходе в каждом конкретном случае. Важно учитывать степень нарушения здоровья, возраст и размер группы. При допустимом количестве до 20 человек на группу должно быть не менее 2 сопровождающих. Чем сложнее особенности развития, тем меньше должна быть группа.

Посетители с проблемами речи

В общении с такими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. Не создавайте ощущения, что вы их игнорируете. По ходу разговора нужно смотреть им в лицо, поддерживая визуальный контакт. Речь должна быть конкретизирована, не следует использовать сложные предложения. Задаваемые пользователям вопросы должны быть конкретными, требующими простых ответов или кивков головы. Не следует спешить закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что он был неправильно понят.

Посетители с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы – произвольные движения тела или конечностей, которые присущи людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга.

Оказывать помощь таким людям надо, предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней, не привлекая общего к ним внимания. В некоторых ситуациях навязываемая помощь будет им только мешать. По ходу экскурсии, беседы не следует отвлекаться на произвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство. Если в руки инвалида дают какой-либо предмет, желательно подстраховывать предмет от падения.

В отдельных случаях такие люди имеют дополнительно и проблемы с речью. Тогда нужно пользоваться рекомендациями, приведенными выше.

Общие правила общения с инвалидами

Следует использовать все общепринятые правила этикета.

При встрече с инвалидом сотрудник библиотеки первым называет себя.

Необходимо обращаться непосредственно к инвалиду, а не к сопровождающему или переводчику.

Предлагая помощь инвалиду, следует убедиться, что он готов ее принять. Не нужно стесняться вопроса, каким образом лучше ее оказать.

Не нужно обижаться, если инвалид от помощи отказался.

Инвалиды всех категорий за время нахождения в пути до библиотеки испытывают сильную психологическую нагрузку, могут быть возбуждены. Это важно учитывать при общении.

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, предубежденное 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.

ПРИМЕРНЫЕ РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ПУНКТЫ ДЛЯ ВКЛЮЧЕНИЯ В ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ В ЧАСТИ УСТАНОВЛЕНИЯ ОБЯЗАННОСТЕЙ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ БИБЛИОТЕК И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В соответствии с положениями Федерального закона от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» и рекомендациям по итогам коллегии министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (протокол №1 от 08.04.2016 г.) необходимо внести изменения в должностные инструкции библиотечных специалистов, оказывающих услуги населению, в части установления обязанностей по обеспечению доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания.

При обращении инвалидов за получением услуг, специалист, если это необходимо, обеспечивает следующие условия доступности в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- оказывает помощь при передвижении инвалида по территории библиотеки в целях доступа к месту предоставления услуги;
- оказывает помощь при посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в библиотеку, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождает инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории библиотеки;

- содействует инвалиду при входе в библиотеку и выходе из нее, информирует инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- помогает в получении информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирует при необходимости звуковую и зрительную информацию, а также надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию;

- обеспечивают допуск на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. №386н.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ
(ИНСТРУКТИРОВАНИЯ) РАБОТНИКОВ ПО ВОПРОСАМ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНВАЛИДАМ УСЛУГ И ОКАЗАНИЯ
ПРИ ЭТОМ НЕОБХОДИМОЙ ПОМОЩИ: КОНСУЛЬТАЦИЯ
ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ БИБЛИОТЕК

Составитель: Л.Г. Волкова
Редактор: Л.Г. Волкова
Вёрстка печать: Н.В. Алёшина

Сдано в набор 14.03.2017
Подписано в печать 15.03.2017

Тираж 30 экз.
Гарнитура Calibri
Усл. печ. л. 2

Отпечатано в Рязанской областной
специальной библиотеке для слепых