

Методические рекомендации  
для учреждений культуры по созданию условий для участия инвалидов в культурной жизни общества

## I. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Методические рекомендации составлены в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами, определяющими современные приоритеты культурной политики в отношении инвалидов:

- Конвенция о правах инвалидов (заключена в г. Нью-Йорке 13.12.2006 г. [http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/disability.shtml](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml), подписана РФ 24.09.2008 г.; ратифицирована Федеральным законом от 03.05.2012 г. № 46-ФЗ)
- Федеральный закон 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». [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_171577/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_171577/)
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ, с изменениями от 29.06.2015 г. № 176-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ». [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_8559/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/)
- Постановление Правительства РФ от 1 декабря 2015 г. № 1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "доступная среда" на 2011 - 2020 годы» <http://rosmintrud.ru/docs/government/170>
- Постановление Правительства РФ от 31.03.2017 г. № 371 «О внесении изменений в государственную программу Российской Федерации "доступная среда" на 2011 - 2020 годы». <http://government.ru/docs/all/111171/>
- Приказ Минкультуры России от 10.11.2015 г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов» <https://minjust.consultant.ru/documents/17364?items=1&page=3>

## II. ПОРЯДОК ОБЕСПЕЧЕНИЯ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ

### Ответственность

В соответствии со статьей 16 Федерального закона от 24.11.95 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_8559/b2fb301cc5f3d3a7ad7a2531f6b67b1717ad2b2d/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8559/b2fb301cc5f3d3a7ad7a2531f6b67b1717ad2b2d/) юридические и должностные лица несут

административную ответственность за уклонение от исполнения требований законодательства Российской Федерации к созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур.

#### Условия доступности:

- ✓ доступ к зданиям и к предоставляемым в них услугам
- ✓ возможность самостоятельного входа и выхода, передвижения по территории, 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
- ✓ допуск в библиотеку собаки-проводника
- ✓ допуск сурдопереводчика и тифлопереводчика
- ✓ надлежащее размещение оборудования и носителей информации о порядке предоставления услуги
- ✓ оформление информации в доступной для инвалидов форме
- дублирование необходимой для получения услуги текстовой информации на электронных носителях,
- зрительной информации звуковой информацией
- надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.
- ✓ оказание работниками библиотеки помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими.

#### Архитектурная доступность

На новых объектах, вводимых в эксплуатацию и на объектах, прошедших реконструкцию или модернизацию, после 1 июля 2016 года, требования доступности должны строго исполняться.

До реконструкции или капитального ремонта собственники объектов должны принимать меры по обеспечению доступа инвалидов к месту предоставления услуги, либо, обеспечить получение услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме. Форма оказания услуги должна быть согласована с общественной организацией инвалидов, осуществляющей деятельность на данной территории.

В арендуемых помещениях руководители библиотек должны предъявлять к собственникам объекта требования по обеспечению условий доступности: включать в проекты договоров аренды условия доступности для инвалидов или заключать дополнительные соглашения с арендодателем по обеспечению условий доступности.

## Паспорт доступности объекта культуры

Основным учётным документом, содержащим информацию о состоянии доступности объекта культурной инфраструктуры и доступности оказываемых им услуг, является «Паспорт доступности объекта культуры».

Паспорт должен содержать разделы:

- краткая характеристика объекта и предоставляемых услуг;
- оценка соответствия уровня доступности объекта и имеющихся недостатков;
- оценка соответствия уровня доступности предоставляемых услуг и имеющихся недостатков;
- управленческие решения с указанием сроков и объемов работ, необходимых для приведения объекта и условий предоставления услуг в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации.

### **С чего начать?**

- ✓ Ежегодно проводить обследование.

*Приказом руководителя создать Комиссию по проведению обследования и паспортизации. В состав Комиссии включить: представителей общественных объединений инвалидов, представителей собственника помещения, представителей учредителя (по согласованию)*

- ✓ Определить основной маршрут движения обслуживаемых граждан, начиная от входа на территорию объекта до места оказания услуг, а также до санитарно-гигиенических помещений.

*При проведении оценки использовать Методическое пособие Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 сентября 2012 г. «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность.*

<http://rosmintrud.ru/docs/mintrud/handicapped/3>

- ✓ Выявить и зафиксировать по всему маршруту барьеры для основных категорий инвалидов, возможные пути их преодоления силами персонала и перечень необходимого для этого оснащения.

- ✓ Продумать пути эвакуации разных категорий маломобильных групп населения в случае возникновения чрезвычайной ситуации, устранить имеющиеся барьеры на путях эвакуации.

*За основу берется методика, утвержденная приказом 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».* <http://rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/58>

Мониторинг прилегающей к объекту территории и помещений, которые посещают инвалиды, на предмет их соответствия требованиям доступа к зданиям и сооружениям осуществляется в соответствии с соответствующими документами:

- СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 <http://docs.cntd.ru/document/456033921>

- СП 35-101-2001. Свод правил по проектированию и строительству Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения. <http://docs.cntd.ru/document/1200023318>

- ГОСТ 33652-2015. Лифты пассажирские. Технические требования доступности, включая доступность для инвалидов и других маломобильных групп населения <http://docs.cntd.ru/document/1200135782>

- ГОСТ Р 51764-2001. Устройства подъемные транспортные реабилитационные для инвалидов. Общие технические требования. <http://aquagroup.ru/normdocs/11496>

- ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования. <http://docs.cntd.ru/document/1200061329>

### **Внесенные в Паспорт решения**

- учитывать в планах развития библиотеки;
- использовать при составлении смет капитального и текущего ремонта, реконструкции и модернизации, переоснащения объекта и закупки нового оборудования;
- включать в технические задания на разработку проектно-сметной документации на строительство новых объектов.

### **В распорядительных, кадровых и информационных документах:**

- разработать и утвердить приказом руководителя Положение об организации доступности объекта и предоставляемых услуг с сопровождением инвалидов на объекте или Политику обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных граждан объекта и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи в организации (учреждении);
- назначить приказом руководителя сотрудников, ответственных за организацию работ по обеспечению доступности объекта и услуг в учреждении;
- внести изменения в должностные инструкции персонала, ответственного за оказание помощи инвалидам и сопровождение их в библиотеке;

вести учет числа пользователей, имеющих инвалидность, для создания комфортных условий библиотечного обслуживания инвалидов с учетом особенностей их здоровья и для оценки востребованности библиотечных услуг у маломобильных групп населения;

- утвердить порядок проведения в библиотеке инструктажа по вопросам обеспечения доступности для инвалидов здания библиотеки и ее услуг и форму учета проведения инструктажа персонала.

#### Размещение информации:

- в памятке, по которой инвалиды на колясках могут составить представление о наличии и размещении в здании доступных для них лифтов, туалетов, телефонов и т.д.;
  - на сайте организации. При создании сайта организации необходимо руководствоваться требованиями существующих стандартов, в частности ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению» <http://docs.cntd.ru/document/1200103663>;
  - на информационном стенде в учреждении;
  - в залах и на объектах обслуживания должны быть размещены соответствующие пиктограммы;
  - для слепых посетителей полезно иметь макеты, рельефно-графические планы учреждения культуры, брайлевские этикетки, схемы экспозиции;
- 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.

### **III. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С РАЗНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ ИНВАЛИДОВ**

Каждый сотрудник учреждения культуры должен помнить о праве доступа всех посетителей к культурным ценностям и об этичном отношении к инвалидам. Обслуживание этой категории посетителей имеет свою специфику.

Ниже приводятся особенности работы с разными категориями инвалидов в учреждениях культуры.

- Общие правила общения с инвалидами:

Следует использовать все общепринятые правила этикета.

При встрече с инвалидом сотрудник учреждения культуры первым называет себя и первым протягивает руку (если нет правой руки, можно пожать левую).

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 учреждения культуры испытывают сильную психологическую нагрузку, могут быть возбуждены. Это важно учитывать при общении.

- Работа с посетителями с нарушениями опорно-двигательного аппарата

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

К особым рекомендациям относятся следующие:

- заранее позаботиться, чтобы пандус при входе в учреждения культуры был чистый и не скользкий, не загорожен 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 экскурсии лучше, если лица экскурсовода и экскурсанта расположены на одном уровне, удобнее всего сесть или отойти немного назад, чтобы инвалидам не надо было запрокидывать голову.

- Работа с посетителями с особенностями развития интеллекта и эмоционального реагирования

Главное, что необходимо иметь в виду работникам учреждений культуры 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 экскурсии или 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 посетителей.

#### - Работа с посетителями 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 посетителям вопросы должны быть конкретными, требующими простых ответов или кивком. Не следует спешить закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что он был неправильно понят.

#### - Работа с посетителями 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).

#### - Работа с посетителями 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 как трость помогает ему получать дополнительную информацию. Если экскурсовод 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.

Важно учитывать, что техника тактильного показа слепому заключается в том, что его подводят к экспонату и кладут руку, лучше обе руки на предмет, и позволяют спокойно его изучить, давая четкое объяснение тому, что оказывается под пальцами. Не следует водить руку слепого по "осматриваемому" предмету, желательно его не торопить. Необходимо, чтобы каждый посетитель в группе получил возможность познакомиться с выставкой, экспонатами. Не обязательно стремиться представить слепому всю подборку, лучше дать возможность основательно изучить наиболее характерные или интересные предметы из представленной коллекции.

Будет правильно в процессе рассказа называть цвета экспонатов, у многих есть остаточное зрение или представление о цвете. Вполне уместно пользоваться глаголом "посмотрите". Не следует подменять его глаголом "пощупайте".

#### **IV. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСНОВНЫМ ФОРМАМ РАБОТЫ С ИНВАЛИДАМИ В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ**

- 1. Вечера общения** (праздники, детские утренники, вечера отдыха).
- 2. Концертные благотворительные мероприятия и спектакли** (даже на платные мероприятия многие учреждения культуры оставляют бесплатные билеты для инвалидов).
- 3. Вечера знакомств для детей**, целью которых служит помочь детям инвалидам обрести новых друзей. Нередко такие вечера проводятся совместно со здоровыми детьми. Дети-инвалиды, участвуя с ними в продуманных конкурсах (чаще всего

интеллектуальной или познавательной тематики) учатся чувствовать себя такими же нормально развитыми умственно, как и здоровые дети.

4. **Вечера знакомств для взрослых**, целью которых служит помощь инвалидам в подборе пары и создании семьи.

5. **Тематические беседы и встречи со специалистами** (врачами, представителями профессий, представителями организаций).

6. **Фестивали творчества** инвалидов главными своими задачами видят расширение всесторонних культурных связей и создание условий для полноценной духовной жизни людей с ограниченными возможностями, их реабилитации и интеграции в общество через культуру и искусство.

7. **Библиотерапия** и ее культурная реабилитационная направленность в своей основе осуществляется через художественное чтение, дискуссии, литературные и поэтические вечера, чтения вслух, просмотр фильмов и их обсуждение, прослушивание живой книги, выставки и презентации книг и, конечно, регулярную работу читального зала и абонемента библиотеки. Вся работа ведется как в индивидуальной, так и в групповой форме.

8. Одним из направлений культурной реабилитации является **арттерапия**. Арттерапия - это лечение прикладным художественным творчеством. Главная цель этой методики - убедить человека с ограниченными возможностями в том, что он способен создать что-то интересное художественно-прикладное, что он не хуже других. Это способствует укреплению уверенности в себе, выработке положительного отношения к труду. Арттерапия - это любая творческая деятельность (любое рисование, фантазирование, конструирование) и, прежде всего, собственное творчество, как бы ни было оно примитивно и упрощено.

Зная о снижении работоспособности инвалидов, при проведении культурной реабилитации необходимо регламентировать длительность занятий, количество пауз и перерывов для разминок с учетом их физических, когнитивных и психоэмоциональных ресурсов.

Доброжелательная атмосфера чрезвычайно важна для проведения реабилитации, она должна быть дружеской, соответствовать поведению и взглядам людей, давать им чувствовать себя как дома, облегчить пребывание в новой обстановке, вселить уверенность, что им действительно рады.

Культурная реабилитация предполагает максимальное развитие всех форм досуговой активности инвалидов. В этой связи широкими возможностями обладает их самодеятельное творчество. Творчество инвалидов должно рассматриваться не только как форма и метод их реабилитации, а как неотъемлемая часть общей культуры общества, его нравственного здоровья и как один из важнейших инструментов интеграции инвалидов.

## Использованные источники:

- ✓ Жаворонков Р. Н. Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи [Электронный ресурс] / Жаворонков Р. Н. [и др.]; Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации. Режим доступа: <http://www.aksp.ru>
- ✓ Максимова Ю. А. Доступная среда в библиотеке. С чего начать? [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://biblioteka29.ru/>
- ✓ Методические рекомендации для учреждений культуры по созданию условий для участия инвалидов в культурной жизни общества [Электронный ресурс] / Министерство культуры Челябинской области; ГКУК «Челябинская областная специальная библиотека для слабовидящих и слепых». Режим доступа: <http://www.chosbss.ru>
- ✓ Профессиональные справочные системы Техэксперт - электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. Режим доступа: <http://www.cntd.ru/>
- ✓ Электронная база правовой и нормативной информации Система Консультант Плюс. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>