

»

**НОВЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ**

В рубрике даётся характеристика основных законодательных актов, касающихся одного из важнейших направлений деятельности российских библиотек в современных условиях, - организации обслуживания пользователей с ограниченными возможностями освоения окружающей действительности.

...
Евгения КУЛИКОВА
главный специалист.
Центра организации
научно-методической
научно-исследовательской
работы Центральной
универсальной научной
библиотеки имен
Н.А. Некрасова



Valeria СУВОРОВА.
заведующая Центром
организации научно-
методической и научно-
исследовательской
работы той же
библиотеки, г. Москва



X
ft
;J)

SS I
vfc I

»

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В мировой практике социальной защиты населения группа с ограниченными возможностями освоения окружающей действительности, вызванными разными причинами — от физических и психических недугов до возрастных психофизических изменений, — выделяется особо. Социальная поддержка этой части населения, наряду с многодетными семьями и маломобильными людьми, является важнейшей общественной задачей, отражённой в ряде международных и российских документов.

Организация Объединённых Наций (ООН) резолюцией Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 года приняла Конвенцию о правах инвалидов¹: Россия присоединилась к Конвенции 5 августа 2008 года в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации № 450-рп «О подписании Конвенции о правах инвалидов». Начиная с этой даты Конвенция применяется как основной правовой акт, регулирующий обслуживание пользователей с ограниченными возможностями жизнедеятельности. Конвенция регулирует важнейшие в государстве отношения: политические, социальные, экономические, права и свободы человека и гражданина, иные.

Цель Конвенции о правах инвалидов — поощрение, защита и обеспечение полного и равного осуществления инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также поощрение уважения присущего им достоинства.

Статья 9 Конвенции посвящена проблеме доступности для инвалидов:

«1. Чтобы наделить инвалидов возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, государства-участники принимают надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах. Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться, в частности:

а) на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;

б) на информационные, коммуникационные и другие службы, электронные службы и экстренные службы».

При общении с инвалидами важно знать, что Конвенция в это понятие включает использование языков, текстов, азбуки Брайля, тактильного общения, крупного шрифта, доступных мультимедийных средств, равно как печатных материалов, аудиосредств, обычного языка, чтецов, таких усиливающих и альтернативных методов, способов и форматов общения, доступную информационно-коммуникационную технологию.

Генеральной Ассамблеей ООН 20 декабря 1993 года приняты Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов². Правила являются основой, на которой инвалиды и их организации могут вырабатывать свою политику и строить свою деятельность.

Цель настоящих Правил заключается в обеспечении такого положения, при котором инвалиды как члены общества имели бы те же права и обязанности, что и другие лица. Во всех странах мира всё ещё существуют препятствия, которые не позволяют инвалидам осуществлять свои права и свободы и осложняют их участие в общественной жизни. Обязанность государств заключается в том, чтобы принимать необходимые меры для устранения этих препятствий. Особое внимание следует обратить на такие группы населения, как женщины, дети, престарелые, бедные слои населения,

¹ Режим доступа: официальный сайт ООН <http://www.un.org/russian/documen/convents/disability.html>

² Режим доступа: официальный сайт ООН <http://www.un.org/russian/documen/convents/disabled.html>

рабочие-мигранты, лица, имеющие два или несколько видов инвалидности, коренные жители и национальные меньшинства. Кроме того, насчитывается большое число беженцев-инвалидов с особыми потребностями, требующими внимания.

В Правилах предусматриваются принципы, касающиеся ответственности, принятия мер и обеспечения сотрудничества, а также указываются области, имеющие решающее значение для обеспечения качества жизни, всестороннего участия в жизни общества и равенства инвалидов и особых групп населения.

Ниже даны извлечения из Стандартных правил обеспечения равных возможностей для инвалидов:

«Правило 5. Доступность

Государствам следует признать важность обеспечения доступности в процессе создания равных возможностей для инвалидов во всех сферах жизни общества. Что касается лиц, имеющих различные формы инвалидности, то государствам следует а) осуществлять программы действий с тем, чтобы сделать окружающее окружение доступным для инвалидов; и б) принимать меры обеспечения им доступа к информации и коммуникациям.

...>

б) Доступ к информации и коммуникациям

Инвалидам и при необходимости семьям и защитникам их интересов следует на всех этапах предоставлять доступ ко всей информации, касающейся диагноза, прав и имеющихся услуг и т.д. Такую информацию следует предоставлять в форме, доступной для инвалидов.

Государствам следует разрабатывать стратегии, призванные сделать информационные услуги и документы доступными для различных групп инвалидов. Должны применяться шрифт

Брайля, фонографические записи, крупные шрифты и другие соответствующие технологии, с тем чтобы лица с дефектами зрения имели доступ к письменной информации и документации. Точно так же следует применять соответствующие технологии для обеспечения доступа к звуковой информации лиц с дефектами слуха или трудностями понимания.

10. Государствам следует обеспечивать, чтобы новые компьютеризированные информационные системы услуг, предоставляемых населению, были с самого начала их использования или в результате необходимой адаптации доступными для инвалидов.

11. При разработке мер по обеспечению доступа к услугам в области информации следует проводить консультации с организациями инвалидов.

Правило 10. Культура

Государства обеспечивают вовлечение инвалидов в культурную жизнь и обеспечивают им возможность участия на равной основе в культурной жизни.

Государствам следует содействовать доступности таких культурно-просветительных учреждений, как театры, музеи, кинотеатры и библиотеки, и возможности их использования.

Правило 19. Подготовка персонала

Государства несут ответственность за обеспечение должной подготовки на всех уровнях персонала, который участвует в разработке и осуществлении программ и предоставлении услуг, касающихся инвалидов».

В Манифесте ЮНЕСКО о публичных библиотеках³ (1994 год) говорится: «Публичная библиотека предоставляет

³ Режим доступа: http://www.library.ru/1/kb/books/village_lib/prilozhenie_04.php

свои услуги на основе равенства доступа всех, независимо от возраста, расы, пола, религии, национальности, языка или социального статуса. Особые услуги и материалы должны предоставляться таким абонентам, которые по тем или иным причинам не могут пользоваться обычными услугами и материалами, например представителям языковых меньшинств, инвалидам, стационарным больным или заключённым».

В русле принятых ООН международных актов следуют и российские документы, определяющие условия, в которых производится библиотечное обслуживание инвалидов.

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки⁴, принятый Российской библиотечной ассоциацией на VI Ежегодной сессии Конференции РБА 24 мая 2001 года в Саратове, так формулирует эти положения:

«2. Пользователи и обслуживание

1. Обеспечение свободного доступа граждан к информации, знаниям, культуре является основной задачей публичной библиотеки.

2. Публичная библиотека осуществляет обслуживание с учётом интересов, потребностей граждан, местных традиций. Библиотечные услуги предоставляются индивидуальным пользователям и целым коллективам — группам, организациям, другим.

3. Публичная библиотека способствует развитию подрастающего поколения, обслуживает детей и юношество, прививает им навыки чтения и компьютерной грамотности, помогает развивать воображение и творческие способности, совместно с образовательными учреждениями участвует в обеспечении учебного процесса.

4. Услуги и материалы в любой доступной форме сервисного обслужива-

ния (с использованием специального оборудования, с помощью специально подготовленного персонала, с привлечением волонтеров и т. д.) библиотека предоставляет тем, кто по тем или иным причинам не может посещать её в обычном режиме: инвалидам, пациентам больниц и специальных лечебных заведений, детям, содержащимся в детских домах, престарелым, беженцам, заключённым.

Библиотека вносит свой вклад в социокультурную реабилитацию особых групп населения, для чего:

- сотрудничает со службами социального обеспечения и опирается на их помощь;
- участвует в местных, региональных и федеральных программах социальной защиты и информационного обслуживания инвалидов и других социальных групп;
- ведёт фактографические базы данных по проблемам социальной защиты местного населения (правовые, экономические, бытовые, культурные);
- взаимодействует со специальными библиотеками в оказании услуг данным категориям;
- приобретает документы и оборудование для лиц с особыми потребностями;
- обучает персонал для работы с данными группами пользователей».

В правовой практике содержание манифестов и модельных стандартов существует как рекомендательная норма. То, что нашло отражение в законах Российской Федерации, обязательно для исполнения на территории нашего государства.

Основными источниками, регулирующими обслуживание пользователей с ограниченными возможностями жизнедеятельности, в России являются:

— Конституция Российской Федерации;

⁴ Режим доступа: http://www.rba.ru/programm/mod_stand.html

— Федеральный закон «О социальной защите инвалидов» от 20 июля 1995 года № 181-ФЗ;

— Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ;

— Концепция развития библиотечно-обслуживания населения города Москвы на период до 2015 года утверждена Постановлением Правительства Москвы от 22 апреля 2008 года № 318-ПП;

— Закон города Москвы «О библиотечно-информационном обслуживании населения города Москвы» от 23 сентября 2009 года № 36.

Конституция Российской Федерации заложила основы правового регулирования обслуживания пользователей с ограниченными возможностями жизнедеятельности в России, определила важнейшие правовые принципы.

В соответствии с Конституцией Российской Федерации каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом, гарантируется свобода массовой информации, запрещается цензура (4. 5 ст. 29);

Каждый имеет право на свободное использование своих способностей и талантов для предпринимательской и иной не запрещенной законом экономической деятельности. Не допускается экономическая деятельность, направленная на монополизацию и недобросовестную конкуренцию (ст. 34).

Цель Федерального закона Российской Федерации «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»⁵ — обеспечить инвалидам равные возмож-

ности в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами Российской Федерации.

Статья 14 Закона «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к информации» провозглашает: «Государство гарантирует инвалиду право на получение необходимой информации».

Статья 15 предписывает обеспечить беспрепятственный доступ инвалидам к объектам социальной инфраструктуры, в том числе культурно-зрелищным и другим учреждениям: «Правительство Российской Федерации, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации независимо от организационно-правовых форм создают условия инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) для беспрепятственного доступа к объектам социальной инфраструктуры (жилым, общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям, спортивным сооружениям, местам отдыха, культурно-зрелищным и другим учреждениям), а также для беспрепятственного пользования железнодорожным, воздушным, водным, междугородным автомобильным транспортом и всеми видами городского и пригородного пассажирского транспорта, средствами связи и информации (включая средства, обеспечивающие дублирование звуковыми сигналами световых сигналов светофоров и устройств, регулирующих движение пешеходов через транспортные коммуникации)».

Библиотечно-информационное обслуживание населения, в том числе особых групп пользователей, регулирует Федеральный закон Российской Фе-

⁵ «ежим доступа: <http://nashepravo.org/index.php?zakon=3&go=index>, а также zonazakona.ru/zakon/index.php?zakon=3&go=index

дерации «О библиотечном деле»⁶. В соответствии с п. 2 и 3 статьи 8: «Слепые и слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение документов на специальных носителях информации в специальных государственных библиотеках и других общедоступных библиотеках.

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

В субъекте Российской Федерации городе Москве разработаны и действуют региональные нормативные правовые акты, которые определяют вектор развития библиотечно-информационного обслуживания населения.

В Концепции развития библиотечно-информационного обслуживания населения города Москвы на период до 2015 года⁷ предусмотрено, что организация обслуживания инвалидов, маломобильных категорий населения признана важнейшим направлением специализации публичных библиотек, что поставило перед публичными библиотеками столицы новые задачи по разработке и созданию общегородской системы доступности информации для граждан с нарушениями слуха, зрения, опорно-двигательной системы и другими ограничениями жизнедеятельности по состоянию здоровья, а также для пенсионеров, многодетных семей и других особых категорий пользователей. Построение

такой системы возможно на основе межведомственного взаимодействия публичных и специальных библиотек Москвы с использованием опыта работы библиотек всей страны, ближнего и дальнего зарубежья.

Основополагающим нормативно-правовым актом организации библиотечно-информационного обслуживания населения города Москвы стал Закон города Москвы «О библиотечно-информационном обслуживании населения города Москвы»⁸. В его текст вошёл целый ряд новых положений, регламентирующих работу библиотек с особыми группами населения, которые существенно расширили функции библиотек. Закон гарантирует всеобщую доступность библиотечно-информационного обслуживания и обязывает библиотечную сеть Москвы взаимодействовать с учреждениями социального обслуживания населения.

Ниже перечислены те положения Закона города Москвы «О библиотечно-информационном обслуживании населения города Москвы», которые непосредственно касаются обслуживания инвалидов, многодетных семей, маломобильного населения и других особых групп пользователей.

Согласно статье 3 «гражданам Российской Федерации, постоянно проживающим или временно находящимся на территории города Москвы, гарантируется предоставление услуг в сфере библиотечно-информационного обслуживания в соответствии с федеральными законами и законами города Москвы независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, отношения к религии, политических убеждений.

В соответствии с пунктами 7 и 8 статьи 4 органы государственной влас-

⁶ Режим доступа: <http://www.rba.ru/or/od/law/fedzak/1.html>

⁷ Режим доступа: <http://www.nekrasovka.ru/fc1.html>

⁸ Режим доступа: <http://www.nekrasovka.ru/zakon.html>

ти города Москвы обеспечивают специализацию и материально-техническое развитие государственных библиотек с учётом потребностей населения и задач социально-экономического развития города, в том числе в целях обслуживания инвалидов. Библиотечная сеть города Москвы осуществляет взаимодействие с учреждениями социального обслуживания населения и организациями, участвующими в процессе обеспечения социальной интеграции указанных лиц.

Пункты 1 и 2 статьи 5 определяют государственную политику в городе Москве в сфере библиотечно-информационного обслуживания населения.

Основным принципом государственной политики в городе Москве в области библиотечно-информационного обслуживания населения является доступность пользователям информации и культурных ценностей, находящихся в библиотеках и предоставляемых в пользование.

В качестве приоритетных направлений государственной политики в области развития библиотечно-информационного обслуживания населения выделены:

- разработка и реализация программ развития и совершенствования библиотечно-информационного обслуживания населения;
- обновление библиотечного фонда;
- внедрение информационных технологий в библиотечно-информационное обслуживание населения;
- развитие детских и юношеских библиотек, информационных интеллектуальных центров, библиотек образовательных учреждений;
- сохранение и расширение библиотечной сети города;
- обеспечение доступа инвалидов к информации и культурным ценностям, хранящимся в библиотеках.

Статья 7 Закона к одному из полномочий Правительства Москвы в области библиотечно-информационного обслуживания населения относит поддержку развития библиотечно-информационного обслуживания особых групп населения (детей, молодёжи, инвалидов, пенсионеров, беженцев).

Статья 11 определяет, что государственные стандарты и нормативы библиотечно-информационного обслуживания в городе Москве обеспечивают права граждан, в том числе инвалидов, на качественное библиотечно-информационное обслуживание.

В статье 12 перечислены виды библиотечно-информационных услуг, оказываемых на безвозмездной основе в публичных библиотеках. Гарантируется предоставление следующих услуг:

- 1) регистрация пользователей библиотек;
- 2) выдача для временного пользования документов из имеющегося библиотечного фонда и предоставление для чтения документов с использованием технологий удалённого доступа;
- 3) поиск информации в справочно-поисковом аппарате;
- 4) консультации (индивидуальные и групповые) по работе со справочно-поисковым аппаратом;
- 5) оперативные справочно-библиографические услуги (за исключением составления тематических списков литературы, предоставления письменных справок справочно-библиографического содержания);
- 6) информация о библиотеках и центрах научной информации города Москвы;
- 7) доступ к книжным выставкам из фондов государственных публичных библиотек города Москвы;
- 8) демонстрация электронных ресурсов;
- 9) предварительный заказ документов, бронирование и продление срока

бронирования документов в читальном зале.

Статья 13 касается обеспечения прав пользователей библиотек. Так, установлено, что органы государственной власти города Москвы обеспечивают гражданам Российской Федерации, постоянно или временно проживающим на территории города Москвы, за исключением случаев, установленных федеральным законом и международным договором Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства право:

— стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, место жительства, а несовершеннолетним в возрасте до 14 лет — документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

— получать информацию о наличии в библиотечных фондах документов, о видах выполняемых работ и услуг;

— получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

— получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации, консультации по использованию компьютерных, аудиовизуальных материалов, иных машиночитаемых носителей информации и необходимого оборудования;

— получать во временное пользование любой документ из фондов государственных публичных библиотек в соответствии с Примерными правилами пользования государственной публичной библиотекой;

— получать документы и (или) их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек в соответствии с правилами данного вида обслуживания;

— участвовать в мероприятиях, проводимых в рамках основной деятель-

ности библиотек (литературных вечерах, дискуссиях, конференциях).

Права отдельных категорий пользователей библиотек в городе Москве определены в пунктах 2 и 3 статьи 14.

Так, установлено, что библиотечно-информационное обслуживание лиц, которые не могут посещать государственные публичные библиотеки в силу преклонного возраста либо инвалидности, осуществляется через заочное или надомное обслуживание, обеспечиваемое за счёт средств бюджета города Москвы. В рамках системы библиотечно-информационного обслуживания населения в городе Москве инвалиды обеспечиваются документами на специальных носителях информации.

Статья 15 Закона регулирует организацию нестационарных пунктов библиотечно-информационного обслуживания в городе Москве как составной части деятельности государственных публичных библиотек, обеспечивающих дифференцированное обслуживание пользователей за пределами стационарной библиотеки и приближение библиотечно-информационных услуг к месту жительства, работы, учёбы или отдыха населения. Особо подчёркивается, что нестационарное библиотечно-информационное обслуживание населения может осуществляться посредством мобильных библиотечных пунктов, выездных читальных залов и в иных формах, предусмотренных правовыми актами города Москвы.

В качестве основных целей нестационарного библиотечно-информационного обслуживания определены:

1) обеспечение доступности ресурсов государственных публичных библиотек независимо от места нахождения граждан как одного из важнейших условий реализации прав человека на информацию;

2) создание условий для библиотечно-информационного обслуживания в соответствии с потребностями населения, приближения библиотечно-информационных услуг к месту жительства, работы, учёбы или отдыха.

При этом пользователи получают возможность доступа к источникам информации и библиотечному фонду города Москвы; обеспечиваются документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из фондов публичных библиотек.

Таким образом, Закон города Москвы «О библиотечно-информационном обслуживании населения города Москвы» предоставил публичным библиотекам широкие возможности для организации библиотечно-информационного обслуживания особых групп пользова-

телей в соответствии с современными представлениями о доступности информации. Данный Закон заложил основы большой комплексной программы по созданию принципиально иной системы библиотечного обслуживания москвичей, в том числе особых групп пользователей.

Отсутствие мобильности у людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности препятствует возможности доступа к информации в полном объёме. Задача сотрудников библиотек состоит в том, чтобы создать оптимально открытую библиотечную среду, в которой человек с ограничениями жизнедеятельности чувствовал бы себя комфортно, и сделать информацию наиболее доступной и полноценной для этой категории пользователей.