

Порядок
обеспечения доступности библиотеки и библиотечного обслуживания в ОГАУК «Томская
областная универсальная научная библиотека имени А. С. Пушкина» для инвалидов (иных
категорий маломобильных граждан)

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок определяет вопросы организации и обеспечения условий доступности для инвалидов в ОГАУК «Томская областная универсальная научная библиотека имени А. С. Пушкина» (далее – Библиотека), включая возможность обеспечения доступа инвалидов различных категорий и иных маломобильных граждан (далее – МГН) к зданию библиотеки и предоставляемым услугам, а также оказания им при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами с учетом их особых потребностей.
- 1.2. Порядок разработан на основании следующих нормативных правовых и локальных документов:
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
 - Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
 - Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;
 - Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения»;
 - Закон Томской области от 09.10.1997 № 573 «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Томской области»;
 - Распоряжение Администрации Томской области от 30.09.2015 №734-ра «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Томской области на 2015-2030 годы»;
 - Устав Библиотеки;
 - Паспорт доступности объекта Библиотеки и предоставляемых услуг от 10.11.2016 г. и иные нормативные правовые акты.
- 1.3. Порядок распространяется на оба корпуса Библиотеки: ул. К. Маркса, 14 (корпус № 1) и пер. Батенькова, 1 (корпус № 2).

2. Обеспечение доступности объекта и предоставляемых услуг для различных
категорий инвалидов и иных МГН

<i>Место хранения:</i> ТОУНБ (Администрация, БД «Документы ТОУНБ им. А.С. Пушкина») <i>Место применения:</i> ОКОП (СЛИ, СОЧЗ, СЧЗПИ, СДЭРiС), ОЛlИЯиЯНР, ОА, ИСО, ОБОЛОЖ, ТРЦПБ, ИКО, ОКПД, ОСКиПР, НМО <i>Составители:</i> Коваленко А.А., зам. директора по библиотечному обслуживанию и социокультурным связям <i>Дата разработки:</i> июль, 2026 г.	
--	--

- 2.1. Услуги гражданам с инвалидностью и иным МГН предоставляются Библиотекой в следующих форматах: на объекте, дистанционно, на дому или в ином месте пребывания.
- 2.2. При оказании помощи сотрудники Библиотеки учитывают имеющиеся у инвалидов виды нарушений. Если гражданин при обращении предъявил индивидуальную программу реабилитации или абилитации (ИПРА) и сообщил о необходимости помощи, сотрудники руководствуются содержащимися в ней рекомендациями для организации более адресного обслуживания. Отсутствие ИПРА не является препятствием для получения услуг и помощи в Библиотеке.
- При наличии особых индивидуальных потребностей и сложных видов нарушений своевременным сообщением считается поступившая в Библиотеку информация не позднее одного рабочего дня до дня и времени посещения (получения услуги) инвалидом.
- При организации посещения (обслуживания) группы инвалидов (детей-инвалидов) порядок определяется уполномоченными лицами Библиотеки и представителями получателей услуг (посетителей), в том числе оформленным соглашением (договором) двусторонним или многосторонним (при участии посредников, общественных организаций, волонтеров, иных помощников).
- При внезапном обращении без предварительной заявки сотрудники Библиотеки принимают все возможные меры для обеспечения доступа и получения услуги, время ожидания может быть увеличено в связи с необходимостью организации помощи
- 2.3. На объектах Библиотеки реализованы архитектурно-планировочные и технические решения для обеспечения доступности (указываются имеющиеся решения): выделенные стоянки автотранспортных средств для инвалидов; доступные входные группы; на путях движения достаточная ширина дверных проемов, лестничных маршей, площадок; пандусы, поручни; оборудовано санитарно-гигиеническое помещение; адаптированные лифты; сменное кресло-коляска; контрастная и тактильная разметка.
- 2.4. Для граждан всех категорий инвалидности и видов нарушений мобильности в Библиотеки обеспечивается:
- возможность входа на территорию и в здания Библиотеки, а также выхода, в том числе в экстренных случаях, самостоятельно и с помощью сотрудников Библиотеки;
 - при необходимости: встреча у транспортного средства инвалида или перевозящего инвалида, оказание помощи в посадке и высадке из него;
 - возможность самостоятельного (или с помощью персонала, а также с использованием вспомогательных средств) передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги (услуг);
 - обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузлы, коридоры, читальные, выставочные (экспозиционные) залы и помещения, лифтовые холлы;
 - ознакомление с Правилами получения услуг и с настоящим Порядком с учетом имеющихся нарушений и потребностей;
 - иные виды помощи в преодолении барьеров на объектах Библиотеки и/или содействие в получении услуг – с учетом имеющихся нарушений мобильности и согласия гражданина с инвалидностью на соответствующую помощь (содействие).
- 2.5. Для граждан с нарушениями передвижения, в том числе для передвигающихся на колясках, для обеспечения доступности объекта и услуг в дополнение к мероприятиям, указанным в п. 2.4, предоставляется:
- помощь в посадке и высадке из транспортного средства на парковке (остановке) возле объектов Библиотеки, в т.ч. с помощью кресла-коляски;
 - содействие при входе и выходе из объекта Библиотеки при получении вызова от гражданина с инвалидностью (по телефону или с кнопки вызова на входе), на путях

движения по объекту, в т.ч. с помощью технических средств: сменного кресла-коляски);

- сопровождение по Библиотеке гражданина с инвалидностью для доступа к местам обслуживания, вспомогательным помещениям, по путям эвакуации;
- содействие в преодолении барьеров и в выполнении необходимых действий для передвижения, получения основных и сопутствующих услуг (в т.ч. помощь при выполнении действий руками – при наличии анатомических или функциональных нарушений), оказание помощи сотрудниками Библиотеки при поступлении вызова из закрытых помещений.

2.6. Для граждан с нарушениями зрения (незрячих и слабовидящих) для обеспечения доступности объекта и услуг в дополнение к мероприятиям, указанным в п. 2.4, предоставляется:

- содействие при входе и выходе из объектов Библиотеки при получении вызова от гражданина с инвалидностью (по телефону или с кнопки вызова на входе), на путях движения по объекту;
- сопровождение по Библиотеке гражданина с инвалидностью для доступа к местам обслуживания, вспомогательным помещениям, по путям эвакуации;
- содействие в преодолении барьеров и в выполнении необходимых действий для передвижения, получения основных и сопутствующих услуг, оказание помощи при поступлении вызова из закрытых помещений;
- обеспечение передачи зрительной информации для слабовидящих достаточного размера, контрастности и освещенности (на путях движения, в местах получения услуг и вспомогательных помещениях), предоставление необходимых технических средств, облегчающих получение услуг, компенсирующих нарушения зрения (в т.ч. дополнительного освещения, средств увеличения текста);
- обеспечение незрячих получателей услуг альтернативными средствами передачи зрительной информации в виде адаптированных документов (дублированных рельефно-точечным шрифтом) и на специальных носителях («говорящих» книг), а также предоставление устройств воспроизведения «говорящих» книг (тифлофлешплееров);
- помощь со стороны сотрудников Библиотеки в ознакомлении с необходимыми документами при получении услуг; при необходимости – тифлокомментирование;
- допуск на объект собаки-проводника (при наличии документа о ее специальном обучении), при необходимости – организация места ожидания собаки-проводника в соответствии с Порядком допуска собак-проводников в ОГАУК «ТОУНБ им. А. С. Пушкина», утвержденным приказом директора.

2.7. Для граждан с нарушениями слуха (неслышащих и слабослышащих) для обеспечения доступности объекта и услуг в дополнение к мероприятиям, указанным в п. 2.4, предоставляется:

- обеспечение достаточной зрительной информации, компенсация звуковой информации альтернативными средствами ее передачи: титры (субтитры); при необходимости – допуск сурдопереводчика; при сочетанном нарушении зрения и слуха – допуск тифлосурдопереводчика;
- обеспечение улучшения звука (индукционно-петлевых). Оборудование установлено в Секторе регистрации, статистики и контроля корпуса № 1.

2.8. Для граждан с иными нарушениями (в т.ч. нарушением речи, интеллекта, общения, понимания сложной информации) для обеспечения доступности объекта и услуг в дополнение к мероприятиям, указанным в п. 2.4, предоставляется:

- ознакомление сотрудниками Библиотеки посетителей, испытывающих сложности понимания, поэтапно (с использованием основ ясного языка) с Правилами обслуживания, с необходимыми документами, с размещением структурных подразделений, а также (при необходимости) помощь в уяснении

последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуги с использованием альтернативных и вспомогательных технических средств;

- ограждение опасных мест; при необходимости – сопровождение на объектах Библиотеки, в том числе при эвакуации;
- организация специальных и адаптированных мероприятий.

- 2.9. При оформлении документов, требующих подписи, инвалиду предоставляется возможность поставить подпись самостоятельно, а при невозможности – поставить подпись с его устного согласия в присутствии сотрудника (с отметкой об этом в формуляре) или использовать иные формы подтверждения согласия, не противоречащие законодательству
- 2.10. Платные услуги предоставляются инвалидам и маломобильным гражданам на льготных условиях в соответствии с приказом директора № 111/01-02 от 16.12.2021 «Об утверждении льгот при оказании платных услуг».
- 2.11. При экстренной эвакуации сотрудник, сопровождающий маломобильного гражданина, выводит его по доступным путям эвакуации с использованием специального кресла для эвакуации (при наличии) или с помощью других сотрудников. В случае невозможности самостоятельной эвакуации гражданин ожидает помощи в безопасной зоне (в тамбуре, на лестничной площадке), о месте его нахождения немедленно сообщается ответственному за эвакуацию и в пожарную службу.

3. Размещение информации о доступности объекта и услуг на сайте Библиотеки и иных информационных ресурсах

- 3.1. Информация о доступности объекта и услуг Библиотеки для граждан с инвалидностью и иных МГН размещается:
- на сайте организации по адресу <https://lib.tomsk.ru/>;
 - в индивидуальном документе для граждан (посетителей, получателей услуг) в виде Памятки для граждан с инвалидностью по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала в ОГАУК «Томская областная универсальная научная библиотека имени А. С. Пушкина» (Приложение 1), которая предоставляется каждому гражданину из категории МГН при первичном посещении Библиотеки;
 - на объектах Библиотеки на стенде на 1 этаже в вестибюле, в других структурных подразделениях Библиотеки.
- 3.2. Официальный сайт Библиотеки адаптирован для пользователей с нарушениями зрения. На сайте реализована версия для слабовидящих, которая позволяет изменять размер шрифта, цветовую схему и уровень контрастности для комфортного чтения. Структура сайта совместима с программами экранного доступа (скринридерами), а масштабирование страницы не нарушает читаемость текста и расположение элементов.
- 3.3. Информация о порядке обслуживания, порядке получения необходимой помощи, а также о доступных маршрутах транспорта предоставляется гражданам сотрудниками Библиотеки устно при встрече на объекте, по телефону либо на официальном сайте, в т.ч. дублируется – с учетом имеющихся видов нарушений.
- 3.4. Обратная связь с получателями услуг обеспечивается по телефонам и электронной почте, указанным в контактной информации на официальном сайте Библиотеки, а также через раздел «Оцените качество работы ТОУНБ им. А. С. Пушкина» на сайте и в социальных сетях.

4. Ответственные за организацию работы по обеспечению доступности объекта и услуг и оказание необходимой помощи инвалидам и другим МГН

- 4.1. Перечень ответственных лиц Библиотеки за обеспечение доступности объекта и предоставляемых услуг:

- ответственный за обеспечение доступности объекта (ремонт, адаптацию объекта, материально-техническое обеспечение, закупки, безопасность) – заместитель директора по административно-хозяйственной части,
 - ответственный за обеспечение доступности услуг (в том числе организацию работы и подготовку персонала по вопросам доступности) – заместитель директора по библиотечному обслуживанию и социокультурным связям,
 - и все сотрудники, непосредственно работающие с посетителями на местах предоставления услуг (библиотекари, гардеробщики и т.д.), прошедшие инструктаж.
- 4.2. Перечень указанных в п. 4.1. ответственных лиц, их задачи, полномочия и ответственность закреплены приказом директора Библиотеки. Соответствующие позиции также отражены в должностных инструкциях работников. В случае отсутствия ответственного лица его функции выполняет дежурный администратор (или иное лицо, назначаемое приказом директора).
- 4.3. Ответственные сотрудники Библиотеки, указанные в п. 4.1, проходят соответствующее обучение (первичное и периодическое повышение квалификации в лицензированных организациях) и инструктаж (индивидуальный и коллективный, первичный и повторный) в Библиотеке, а также (при необходимости) тренинг навыков. Также проводится инструктаж сотрудников Библиотеки, оказывающих услуги и взаимодействующих с гражданами с инвалидностью по вопросам доступности объектов и услуг, взаимодействия с инвалидами, их сопровождения и оказания необходимой помощи. Инструктаж проводится при приеме на работу и периодически, согласно плану, с оформлением отчетных документов (журнала инструктажа).
- 4.4. При решении вопросов ремонта, материально-технического обеспечения организации, в т.ч. необходимых закупок, учитываются вопросы обеспечения доступности объекта и услуг для граждан с инвалидностью и иных МГН (согласно Паспорту доступности). Вопросы капитального ремонта, реконструкции решаются с учетом требований архитектурно-планировочной доступности, определенных нормативно-техническими документами в проектировании и строительстве.
- 4.5. За неоказание помощи инвалиду и иным маломобильным гражданам, отказ в предоставлении услуг, предусмотренных настоящим Порядком, сотрудники Библиотеки несут дисциплинарную ответственность в соответствии с трудовым законодательством

5. Заключительные положения

- 5.1. Настоящий Порядок вступает в силу с даты его утверждения.
- 5.2. Изменения и дополнения вносятся приказом директора.

*Приложение 1
к Порядку обеспечения доступности
для инвалидов библиотеки*

Памятка для граждан с инвалидностью
по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала
в ОГАУК «Томская областная универсальная научная библиотека
имени А. С. Пушкина»

Уважаемые посетители!

Предлагаем Вам ознакомиться с информацией о порядке обеспечения доступа в зданиях нашей библиотеки граждан с инвалидностью, об особенностях оказания услуг (с учетом дополнительных потребностей) и о помощи со стороны работников организации.

Для более комфортного посещения библиотеки и получения необходимых услуг и помощи предлагаем вам заранее (не позднее одного рабочего дня до планируемого посещения) сообщить нам об имеющихся у вас нарушениях мобильности и нуждаемости в помощи сотрудников библиотеки:

- по телефонам 51-51-26 (ул. К. Маркса, 14) и 51-56-33 (пер. Батенькова, 1)
- по электронной почте office@lib.tomsk.ru.

Библиотека имеет следующее оснащение, обеспечивающее доступ на объект и к оказываемым услугам маломобильным гражданам:

- выделенная стоянка (парковка) транспортных средств инвалидов;
- адаптированный главный вход, оснащенный поручнями и пандусом (или подъемной платформой);
- адаптированный санузел для всех категорий маломобильных граждан.

Необходимая Вам помощь может быть оказана сотрудниками Библиотеки. Для вызова работника и получения помощи воспользуйтесь переговорным устройством (кнопкой вызова персонала), расположенным на входе, а также в помещении санузла; или телефоном.

Маломобильные граждане могут получить все необходимые услуги в библиотеке самостоятельно либо (при необходимости) с помощью сотрудников, владеющих соответствующими знаниями и навыками оказания помощи маломобильным гражданам.

Комплексное библиотечное обслуживание пользователей с инвалидностью предоставляется в отделе библиотечного обслуживания людей с ограничениями жизнедеятельности (корпус №2: пер. Батенькова, 1).

В Корпусе № 1 (ул. К. Маркса, 14) инвалиды и маломобильные граждане имеют возможность:

- посетить на первом этаже общий читальный зал, абонемент, читальный зал информационно-справочного отдела, центр общественного доступа к правовой и социально значимой информации
- получить доступ к электронному каталогу, электронным ресурсам и базам данных
- самостоятельно работать на компьютере с офисными программами в центре общественного доступа к правовой и социально значимой информации
- получить информацию о библиотеке, о фондах и коллекциях в секторе регистрации и контроля
- заказать и получить копии нужных страниц из полученных документов в читальном зале информационно-справочного отдела
- принять участие в мероприятиях.

Если Вы испытываете значительные трудности в передвижении или имеете выраженное нарушение зрения Вам может быть организовано сопровождение сотрудниками библиотеки по территории и зданию.

При затруднении получения информации:

- зрительной – может быть предоставлена информация тактильная либо тифлокомментирование;
- слуховой – могут быть предоставлены средства усиления звука либо допуск сурдопереводчика.

В случае невозможности посещения библиотеки, о которой Вы сообщили нам по вышеуказанному телефону или электронной почте, Вам могут быть оказаны на дому следующие услуги:

- надомный абонемент осуществляет доставку книг на дом пользователям пожилого возраста и людям с ограниченной мобильностью
- заочный абонемент обслуживает незрячих и слабовидящих пользователей, проживающих в населенных пунктах Томской области.

Также некоторые услуги могут быть предоставлены в дистанционном формате при обращении на сайт библиотеки <https://lib.tomsk.ru/>: поиск документов в электронном каталоге, бронирование документов, просмотр формуляра читателя, продление срока пользования документами, «Виртуальная справочная служба».

По вопросам обеспечения доступности здания и помещений организации, получаемых услуг, а также при наличии замечаний и предложений по этим вопросам можно обращаться в рабочее время с понедельника по пятницу с 10.00 до 19.00 к ответственному работнику организации: Коваленко Антонина Алексеевна, заместитель директора по библиотечному обслуживанию и социокультурным связям, 8-3822-51-50-26, kaa@lib.tomsk.ru.