

**Государственное бюджетное учреждение культуры  
«Брянская областная научная универсальная библиотека  
им. Ф. И. Тютчева»**

Отдел абонементов

**Методические рекомендации**

**Особенности библиотечного обслуживания социально незащищенных  
категорий граждан и людей с ограниченными возможностями здоровья**

*«...Отношение к людям с ограничениями по здоровью – это показатель зрелости общества и государства. Это критерий эффективности, «человечности» социальной политики и устройства всех сфер жизни»*

*В.В. Путин, президент РФ*

## **1. Введение.**

Библиотека, выполняя функции культурно-просветительского центра, приобщает к культурному наследию и чтению все категории социально незащищенных граждан, что является одним из условий социальной реабилитации. Общедоступные библиотеки Брянской области реализуют доступ к информации для социально незащищенных граждан и людей с ограниченными возможностями здоровья.

Изменения социального статуса человека в течение жизни, вызванные возрастом, ограничением возможностей здоровья, социально-бытовыми затруднениями, психологической адаптацией к изменяющейся среде, диктуют необходимость выработки и реализации новых подходов, форм и методов библиотечной работы.

Инструктивно-методическое письмо «Особенности библиотечного обслуживания социально-незащищенных слоев населения и людей с ограниченными возможностями здоровья» подготовлено по итогам проведения анализа ежегодных отчетов о деятельности муниципальных библиотек Брянской области за 2020-2021 годы в целях повышения качества библиотечного обслуживания лиц с ограниченными возможностями на основе совершенствования системы методического мониторинга и результатов библиотечной аналитики.

В письме представлены специфика и формы библиотечно-информационного обслуживания социально незащищенных категорий населения.

## **2. Нормативно-правовое обеспечение информационно-библиотечного обслуживания социально незащищенных категорий населения.**

Доступность библиотечных услуг для социально незащищенных категорий населения закреплена нормативно-правовой базой. Существует ряд международных документов, гарантирующих социально незащищённым

группам населения, наряду с другими гражданами, право на свободный и равный доступ к информации, системе библиотечного обслуживания. В Манифесте ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке говорится: «Публичная библиотека предоставляет 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».

### **3. Понятие «социально незащищенные категории граждан».**

Из анализа действующих правовых норм в сферах жилищного, трудового законодательства, а также обеспечения прав инвалидов, ветеранов, пенсионеров, несовершеннолетних, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, можно прийти к выводу, что социально незащищенные граждане – это лица, нуждающиеся в особой социальной защите, которые не в состоянии обеспечить себе (своим семьям) достойный уровень материального благосостояния.

Понятие «социально незащищенные категории граждан» в правовой литературе не имеет четкого определения и трактуется достаточно широко.

Конкретизируем определение «социально незащищенный гражданин» для понимания особенностей обслуживания. Выделим критерии социальной незащищенности, опираясь на российскую правовую базу:

- полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

- наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

- наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

- отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

- наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

- отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

- отсутствие работы и средств к существованию;

- наличие иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации признаны ухудшающими.

#### **4. Проведение анализа деятельности муниципальных библиотек по работе с социально незащищенными категориями граждан.**

В соответствии с Методическими рекомендациями по подготовке ежегодного доклада о деятельности муниципальных библиотек субъекта Российской Федерации анализ работы МБ с социально незащищенными категориями населения необходимо представлять в разделе 6. «*Организация и содержание библиотечного обслуживания пользователей*», пункт 6.8 «*Библиотечное обслуживание людей с ограниченными возможностями и др.*»

Анализ деятельности библиотек муниципальных образований с социально незащищенными категориями населения с учетом современных требований рекомендуется проводить по следующим направлениям (1-6):

##### *1. Организация обслуживания социально незащищенных групп населения.*

- оснащение материально-технической базы, реализация доступной среды;
- принятие в муниципалитетах целевых программ для комплексной реализации поставленных задач по работе с социально незащищенными слоями населения;
- закрепление в должностных инструкциях обязанностей по обслуживанию социально незащищенных групп населения с целью координации работы по данному направлению и расширения перечня услуг для людей, попавших в трудную жизненную ситуацию;
- организация обучения (повышение квалификации) сотрудников библиотек для получения специальных знаний и умений;
- создание картотеки групп читателей, которым недоступно посещение библиотеки;

##### *2. Обеспечение доступности культурной деятельности и информационных ресурсов для всех категорий граждан, реализация их прав на свободный доступ к информации.*

- формирование библиотечного фонда из аудио-, видео-, тактильных документов. Наличие в фонде литературы по психологии, дефектологии, медицине, социальной реабилитации и адаптации населения;
- обслуживание на дому лиц с ограниченными возможностями здоровья («надомный абонемент»);
- работа библиобуса;
- проведение уличных и сетевых акций;
- акции милосердия, проведение ежегодной Декады инвалидов;

##### *3. Обеспечение полного и оперативного удовлетворения информационных потребностей данной категории граждан.*

- обеспечение социально-правовой информацией (тематические стенды, папки, выставки-консультации и тематические подборки по темам);
- изготовление буклетов, памяток, дайджестов, закладок для данной категории пользователей;
- оказание сервисных услуг социально незащищенным слоям населения по ксерокопированию, распечатке документов, отправке писем по электронной почте, набору текста;

- беседы, культурно-массовые мероприятия, приоритетное обслуживание, круглые столы с участием психологов, педагогов, врачей, юристов;
- ведение консультаций по юридическим вопросам;
- составление информационных списков новых поступлений, материалов из периодических изданий для обзоров и др.

*4. Организация просветительской и досуговой деятельности, направленной на улучшение социально-культурной сферы в жизни данной категории граждан.*

- выставки литературы;
- литературно-музыкальные вечера, музыкальные гостиные, развлекательно-игровые программы, конкурсы, посиделки, фольклорные часы;
- беседы, громкие чтения, викторины, праздники, театрализованные представления, устные журналы, обзоры новой литературы, благотворительные акции, творческие фестивали;
- встречи с интересными людьми;
- экскурсионные поездки по мемориальным местам Брянской области;
- клубы по интересам;
- организация выставок творчества пожилых людей.

*5. Социальное партнёрство, сотрудничество и координация действий с государственными и общественными организациями муниципалитета.*

- работа координационного совета представителей библиотек, психологов, социальных и медико-социальных работников для обеспечения деятельности по социальному партнёрству с органами местной власти, общественными организациями, волонтерами и различными учреждениями;
- взаимодействие с приютами, интернатами, центрами социального обслуживания населения;
- заключение договоров социального партнёрства с организациями, с которыми библиотеки будут решать поставленные перед ними задачи;
- волонтерское движение;
- сотрудничество с психологами для проведения тренингов, бесед, развивающих игр (индивидуально и в группах);
- изучение опыта работы других библиотек с целью внедрения в практику работы библиотеки наиболее интересных форм библиотечных услуг;
- связь со СМИ, освещение опыта работы с социально незащищенными слоями населения.

*6. Использование при обслуживании новых информационных технологий и современных технических и специализированных средств.*

- использование новых информационных технологий;
- индивидуальные консультации по навигации в сети Интернет;
- подключение социально незащищенных пользователей к сети Интернет;
- организация курсов и консультаций по компьютерной грамотности;
- работа с сайтами (виртуальная справка, форум для общения, перечень библиотечных услуг, полезные телефоны, Интернет-ресурсы);
- электронная доставка документов;
- работа в социальных сетях.

Результатом деятельности библиотеки по работе с социально незащищенными категориями будут следующие показатели:

- увеличение числа граждан, активно пользующихся услугами библиотеки района;

- увеличение числа особых пользователей, активно участвующих в различных районных и областных мероприятиях;

- наличие положительных отзывов о деятельности библиотеки по оказанию помощи в адаптации, социокультурной реабилитации, развитии творческих возможностей социально незащищённых граждан в современном обществе (через книгу отзывов, СМИ, проведение опроса, наличие благодарственных писем).

Методические рекомендации предлагаем использовать при подготовке итогового годового отчета по работе с социально незащищёнными гражданами, так как это будет способствовать формированию достоверного представления о состоянии библиотечного обслуживания данной категории пользователей.

*Подготовили  
сотрудники отдела абонемента БОНУБ им. Ф.И. Тютчева –  
зав. отделом – Лиознова Т.А.,  
главные библиотекари – Конопляная О.И., Шаройко Т.А.*