

ОХВАТ ЦИФРОВЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ

# ОТЧЕТ О ТИПОВОЙ ПОЛИТИКЕ В ОБЛАСТИ ДОСТУПНОСТИ ИКТ

Отчет





# Отчет о типовой политике в области доступности ИКТ

*Ноябрь 2014 года*



Настоящий отчет Международного союза электросвязи подготовлен в сотрудничестве с Глобальной инициативой по информационно-коммуникационным технологиям для всех (G3ict) под контролем Отдела специальных инициатив Бюро развития электросвязи (БРЭ) МСЭ.

#### Ведущие авторы

Ведущим автором настоящего отчета является эксперт МСЭ Мандла Мсиманг. Модуль "Основы политики в области государственных закупок доступных ИКТ" подготовили эксперты G3ict Донал Райс и Клас Торен.

#### Другие авторы

Аксель Леблуга, основатель и исполнительный директор G3ict

Сьюзан Шорр, руководитель Отдела специальных инициатив

#### Рецензенты

Создание типовой политики МСЭ–G3ict было бы невозможно без участия специалистов по правовому регулированию и пропаганде и представителей отрасли, занимающихся разработкой, пропагандированием и реализацией решений в области доступности ИКТ, и следующим рецензентам выражается признательность за их бесценный вклад, консультации и поддержку.

Гунела Астбринк, GSA InfoComm (Австралия)

Франческа Чеза Бьянки, G3ict, Глобальная инициатива по ИКТ для всех

Джуди Бревер, W3C-WAI

Симан Кампус, МСЭ-Т

Дэвид Капоцци, Совет по доступности США

Кевин Кэри, Королевский национальный институт для слепых (Соединенное Королевство) и Всемирный союз слепых

Моника Дюхем, Hearcolors (Мексика)

П.Дж. Эдингтон, IBM

Кьяра Джованнини, ANEC (Бельгия)

Ларри Гольдберг, Национальный центр за доступные СМИ (Карла и Руфи Шапиро) при WGBH (США)

Свен-Эрик Харгеског, Шведское агентство развития (Швеция)

Алекс Ли, корпорация Майкрософт

Питер Лумс, Радиовещательная корпорация Дании (в отставке), председатель Оперативной группы МСЭ-Т по доступности аудиовизуальных средств (Дания)

Илеана М. Мартинес, Бюро координации стандартов Национального института стандартов и технологий (США)

Фоза Машангоан, Независимый орган связи Южной Африки (Южная Африка)

Сьюзен Мацруи, AT&T

Мэри Джо Мюллер, Исследовательский центр IBM, Центр способностей человека и доступности

Пилар Ореро, HBB4All (Испания)

Роберт Пирсон, Accessible Media Inc. (Канада)

Андреа Сакс, Группа по совместной координационной деятельности по доступности и человеческим факторам МСЭ-Т

Карен Пельц Штраус, Федеральная комиссия по связи (США)

Энн Мари Рохалли, корпорация Майкрософт

Джеймс Терстон, корпорация Майкрософт

Дэвид Вуд, Европейский радиовещательный союз (Швейцария)



**Прежде чем распечатать настоящий отчет, подумайте об окружающей среде.**

© ITU 2016

Все права защищены. Полное или частичное воспроизведение данной публикации в какой бы то ни было форме без предварительного письменного разрешения МСЭ запрещено.

## Предисловие

Обеспечение доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями является одним из приоритетов для членов МСЭ. На последней Всемирной конференции по развитию электросвязи МСЭ (ВКРЭ) члены МСЭ признали необходимость обеспечения того, чтобы один миллиард людей с той или иной формой инвалидности могли использовать информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) для расширения своих возможностей. Как сделать доступность ИКТ реальностью?

Под доступностью ИКТ понимается устранение барьеров, позволяющее лицам с ограниченными возможностями пользоваться ИКТ. Барьеры, с которыми они сталкиваются, зависят от характера ограничений в их возможностях. В наших предыдущих публикациях "Обеспечение доступности телефонов и услуг подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями" и "Обеспечение доступности телевидения" описываются потребности в доступности для лиц с ограничениями по зрению, слуху, подвижности, физической ловкости и когнитивным способностям.

Одним из основных шагов, направленных на то, чтобы сделать доступность ИКТ реальностью, является создание для этого благоприятных условий подобно созданию государствами соответствующих условий для конкуренции при предоставлении услуг ИКТ. Немногим более 10 лет назад в странах была создана политическая и нормативная база, которая привела к беспрецедентному росту использования подвижной связи и интернета во всем мире. В результате уровни универсального доступа и обслуживания превзошли все ожидания директивных органов в предыдущие годы: ожидается, что к концу 2014 года в мире будет насчитываться около 7 млрд. абонентов услуг подвижной телефонной связи и почти 3 млрд. пользователей интернета.

Несмотря на эти достижения, сегодня лишь очень немногие страны что-либо делают для того, чтобы техническая революция охватила и лиц с ограниченными возможностями. Такие люди по-прежнему сталкиваются с препятствиями в области использования ИКТ. Полагаю, что разработка и реализация основ национальной экономики в области доступности ИКТ приведет к небывалому росту доступных средств ИКТ и расширению возможностей для лиц с ограниченными возможностями. Воздействие этой политики ощутят и многие другие, в том числе иммигранты, пожилые люди и неграмотное население, и она откроет двери для всеобщего образования, занятости и услуг здравоохранения.

Настоящий *Отчет о типовой политике в области доступности ИКТ* призван служить инструментом для разработки национальными директивными и регуляторными органами собственных основ политики в сфере доступности ИКТ. Он включает шесть модулей, посвященных разным аспектам доступности ИКТ (поправки к существующей правовой базе ИКТ, общий доступ к ИКТ, подвижная связь, телевизионные/видеопрограммы, государственные закупки доступных средств ИКТ), так чтобы страны могли установить приоритетность реализации направлений политики. Во всех модулях принят подход разработки национальной политики в консультации с лицами с ограниченными возможностями.

В Заключительном отчете ВКР-14 члены МСЭ обратились к МСЭ с просьбой об оказании им помощи в разработке национальной и региональной политики и нормативной базы в области доступности ИКТ. Надеюсь, что этот отчет послужит ценным ресурсом для членов МСЭ и всех заинтересованных сторон в их стремлении реализовать успешную политику в области доступности ИКТ в своих странах. Выражаю искреннюю благодарность коллегам из G3ict, с которыми мы подготовили этот отчет, а также авторам и всем участникам, давшим ценные замечания по данному отчету.

Убежден, что мы сможем сделать доступность ИКТ реальностью. А теперь давайте перейдем от слов к делу и приступим к формулированию, осуществлению и мониторингу политики в области доступности ИКТ в консультации с лицами с ограниченными возможностями.

Брахима Сану  
Директор  
Бюро развития электросвязи



## От издателя

Настоящий отчет является кульминацией семилетней работы Международного союза электросвязи в сотрудничестве с Глобальной инициативой по ИКТ для всех (G3ict) по сбору примеров передового опыта и содействию обмену информацией между директивными органами, организациями, представляющими интересы лиц с ограниченными возможностями, и лидерами отрасли, способствующей обеспечению доступности информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в соответствии с положениями Конвенции Организации Объединенных Наций о правах инвалидов.

Для воплощения этих положений в политике, законах и нормативных документах необходимы тщательно разработанные основы доступности ИКТ. Для различных видов оборудования и услуг ИКТ – общественных пунктов доступа к ИКТ, устройств и услуг подвижной связи, телевизионных и видеопрограмм и оборудования, веб-сайтов, а также всех приобретаемых через систему государственных закупок средств ИКТ – требуются разные решения в области доступности, выработанные с участием различных заинтересованных сторон. Эти решения можно выработать путем применения общих подходов, использования технологических инноваций и принятия международных стандартов, гарантирующих экономию за счет масштаба, что обеспечит широкие возможности для лиц с ограниченными возможностями. Каждый модуль предусматривает применение общего подхода к определению подобных планов внедрения и достижение четко определенных целей на основе непрерывных консультаций с представителями отрасли, поставщиками услуг, организациями лиц с ограниченными возможностями, организациями по разработке стандартов, а также директивными и регуляторными органами.

Таким образом, все шесть приведенных в настоящем отчете модулей, предлагая принципы политики, вобравшие в себя имеющийся передовой опыт и существующие во всем мире технологии, подчеркивают исключительную важность создания процессов привлечения соответствующих заинтересованных сторон к разработке и мониторингу политики в области доступности ИКТ при участии лиц с ограниченными возможностями.

В рамках системы Организации Объединенных Наций ведущая роль МСЭ в содействии обеспечению доступности ИКТ имеет большое значение для выполнения обязательств Конвенции о правах инвалидов. Подготовка настоящего отчета была бы невозможна без твердой приверженности идее доступности ИКТ всего руководства МСЭ, поддержки и поощрения со стороны директора Бюро развития электросвязи (БРЭ) МСЭ г-на Брахимы Сану, а также энергии и преданности делу руководителя Отдела специальных инициатив МСЭ-D г-жи Сьюзан Шорр, которая курировала этот проект и следила за тем, чтобы его содержание соответствовало потребностям членов МСЭ.

Процесс редактирования и рецензирования настоящего отчета после успешного завершения совместной разработки Комплекта материалов по политике электронной доступности для лиц с ограниченными возможностями МСЭ–G3ict еще раз продемонстрировал преимущества участия многих заинтересованных сторон. Выражаем искреннюю признательность всем участникам разработки и рецензентам модулей, которые привнесли в данный отчет собственные знания и опыт, а также г-же Мандле Мсиманг, нашему ведущему автору, которая вложила в решение этой грандиозной задачи свою энергию и глубокое знание и понимание процессов регулирования и разработки политики.

Надеемся, что эта типовая политика будет способствовать ускоренной, более эффективной разработке политики в области доступности ИКТ во всем мире и заложит основу для эффективного многостороннего участия в обеспечении доступных средств ИКТ, что станет важным фактором уважения прав лиц с ограниченными возможностями в нашем цифровом мире.

Аксель Леблуа  
Президент и исполнительный директор  
G3ict





## Содержание

	<i>Стр.</i>
<b>Модуль 1: Правовые, политические и регуляторные основы доступности ИКТ.....</b>	<b>1</b>
1. Возможные способы регулирования .....	2
2. Технологии и стандарты .....	5
3. Обзор определений, принятых в ИКТ .....	6
4. Поощрение участия лиц с ограниченными возможностями в разработке политики – рекомендации .....	8
5. Основы универсального доступа и обслуживания (УДО).....	11
6. Качество обслуживания с точки зрения доступности ИКТ – рекомендации .....	14
7. Экстренные службы – рекомендации .....	14
8. Целевые показатели и требования к отчетности .....	16
9. Изменения в законодательстве о лицах с ограниченными возможностями и/или их правах – рекомендации .....	17
10. Периодический обзор .....	18
<b>Модуль 2: Основы доступности ИКТ в области общего доступа.....</b>	<b>19</b>
1. Национальный мандат .....	21
2. Цели .....	22
3. Осведомленность .....	23
4. Предоставление услуг связи с использованием средств общего доступа.....	23
5. Доступность физической среды .....	25
6. Экстренные службы.....	25
7. Обучение .....	26
8. Целевые показатели и требования к отчетности .....	26
9. Периодический обзор .....	27
Приложение: А Типовые условия лицензий/обязательства универсального обслуживания по доступности ИКТ в области общего доступа для лиц с ограниченными возможностями.....	28
Приложение: В. Контрольный перечень по вопросам доступности объектов общего доступа	31
<b>Модуль 3: Основы политики в области доступности подвижной связи .....</b>	<b>33</b>
1. Определения .....	35
2. Сроки ввода в действие и применение .....	36
3. Национальный мандат .....	36
4. Розничная торговля, торговые точки, обслуживание клиентов и информирование населения .....	39
5. Продукты, услуги и устройства .....	40
6. Приложения .....	41
7. Специальные и/или льготные тарифы и планы .....	41
8. Экстренные службы.....	42
9. Ассистивные технологии .....	43
10. Финансирование и стимулирование (фонд универсального обслуживания и доступа).....	44
11. Целевые показатели и требования к отчетности .....	46
12. Периодический обзор .....	48

Приложение А: Типовой кодекс поведения в области доступности подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями .....	49
Приложение В: Регуляторные принципы обеспечения доступности подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями в соответствии с положениями раздела [X] [закона об ИКТ] .....	59
<b>Модуль 4: Основы политики в области доступности телевизионных/видеопрограмм.....</b>	<b>68</b>
1. Определения .....	70
2. Сроки ввода в действие и применение .....	71
3. Национальный мандат .....	72
4. Цели .....	73
5. Информирование и обслуживание клиентов .....	74
6. Доступ к телевизионным/видеопрограммам .....	75
7. Субтитры .....	77
8. Язык жестов .....	78
9. Звуковое описание и звуковые субтитры .....	78
10. Качество обслуживания .....	79
11. Оборудование .....	79
12. Электронные программы передач .....	80
13. Экстренные службы .....	81
14. Финансирование .....	82
15. Освобождение (от выполнения требований) .....	83
16. Представительство и отображение лиц с ограниченными возможностями .....	83
17. Целевые показатели и требования к отчетности .....	84
18. Периодический обзор .....	85
Приложение: Примеры регуляторных принципов .....	86
<b>Модуль 5: Основы политики в области доступности веб-сайтов.....</b>	<b>87</b>
1. Термины и определения .....	90
2. Преамбула .....	90
3. Срок ввода в действие и применение .....	91
4. Национальный мандат в области обеспечения доступности веб-сайтов .....	93
5. Цели политики в области доступности веб-сайтов .....	94
6. Осведомленность .....	95
7. Соблюдение стандартов доступности веб-контента веб-сайтами государственного сектора .....	95
8. Оценка имеющихся веб-сайтов государственного сектора и переходные планы по обеспечению доступности .....	96
9. Уровни соответствия для веб-сайтов государственного сектора .....	97
10. Обратная сила политики и имеющийся контент веб-сайтов государственного сектора .....	98
11. Электронные документы, опубликованные на веб-сайтах государственного сектора ...	98
12. Положения для частного сектора и общественности .....	98
13. Распределение обязанностей по реализации настоящей политики .....	99
14. Целевые показатели и требования к отчетности .....	100
15. Периодический обзор .....	100

Приложение А: Перечень веб-сайтов государственного сектора и соответствующих ответственных органов и организаций, на которые распространяется политика обеспечения доступности веб-сайтов по состоянию на момент ее публикации .....	101
Приложение В: Ресурсы для реализации политики и технические ссылки .....	102
Приложение С: Руководство по обеспечению доступности веб-контента 2.0 .....	104
<b>Модуль 6: Основы политики в области государственных закупок доступных ИКТ .....</b>	<b>105</b>
1. Термины и определения .....	108
2. Введение в политику в области государственных закупок доступных ИКТ .....	109
3. Цели .....	112
4. Роли и обязанности .....	113
5. Обучение, развитие человеческого потенциала и информационная поддержка .....	114
6. Определение доступности как атрибута закупаемых средств ИКТ .....	115
7. Учет доступности в ходе предварительного исследования .....	115
8. Запрос информации о возможностях поставщика по обеспечению доступности в сообщении о проведении тендера .....	117
9. Применение стандартов при формулировании требований к доступности .....	118
10. Критерии доступности в сообщениях о проведении тендеров на закупки серийных продуктов .....	118
11. Учет требований доступности в тендерах на разработку продуктов и услуг .....	119
12. Проверка соблюдения критериев доступности в сообщениях о проведении тендеров .....	119
13. Доступность в условиях контракта .....	121
14. Доступность на этапе контроля исполнения контракта .....	121
15. Освобождение (от выполнения требований) .....	121
16. Контроль и оценка .....	122
17. Периодический обзор .....	122
Приложение А: Стандарты .....	123
Приложение В: Функциональные характеристики .....	124
Приложение С: Пример шаблона представления сведений о доступности .....	128
Приложение D: Учебные материалы и ресурсы, предназначенные для использования в целях информационной поддержки, развития человеческого потенциала и обучения в области государственных закупок доступных ИКТ .....	130

## Цели настоящего отчета

Отчет о типовой политике в области доступности ИКТ предназначен для директивных и регуляторных органов в сфере информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), а также для других заинтересованных сторон, занимающихся вопросами, связанными с лицами с ограниченными возможностями, включая неправительственные организации (НПО), организации лиц с ограниченными возможностями и членов парламента. Настоящий отчет, в котором рассматривается ряд аспектов сектора ИКТ, призван помочь в выработке политики в области общедоступных ИКТ, доступности подвижной связи, телевизионных/видеопрограмм<sup>1</sup> и веб-сайтов, а также в области государственных закупок. Он также содержит основу для разработки странами собственной политики – посредством принятия законодательства, нормативных актов, стандартов и руководящих принципов – в целях обеспечения институциональной структуры доступности ИКТ. В настоящем отчете признается, что во многих случаях, а особенно в контексте политики в отношении лиц с ограниченными возможностями, эффективными средствами содействия справедливому доступу к информационно-коммуникационным технологиям для лиц с ограниченными возможностями в быстро меняющейся технологической среде также могут быть "мягкое право" или добровольные инициативы, согласованные планы действий, кодексы поведения и соблюдение соответствия; таким образом, он служит руководством по реализации как регуляторных, так и добровольных подходов.

Настоящий отчет подготовлен во исполнение Конвенции о правах инвалидов Организации Объединенных Наций (далее "Конвенция") и в соответствии с Комплектом материалов по политике доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями, разработанным МСЭ и G3ict ([www.e-accessibilitytoolkit.org](http://www.e-accessibilitytoolkit.org)). Успешное достижение целей, изложенных в Конвенции, зависит от принятия и скорейшего осуществления политики страной. Каждая страна должна сделать выбор в пользу соответствующей политики и наметить график ее осуществления в соответствии с конкретными национальными условиями. Настоящий отчет поможет странам понять общий подход и требования по содействию доступности для лиц с ограниченными возможностями и послужит руководством в тех случаях, когда их можно адаптировать, чтобы привести в соответствие с национальными условиями.

## Конвенция ООН о правах инвалидов

Определяя доступность ИКТ как неотъемлемую часть общего права на доступность наряду с доступностью окружающей среды и транспорта, Конвенция ООН о правах инвалидов устраняет риски исключения лиц с ограниченными возможностями из равноправного участия в жизни общества. Конвенция вступила в силу в мае 2008 года, закрепив принцип, согласно которому лица с ограниченными возможностями должны иметь возможность пользоваться правами человека и основными свободами наравне с другими. Это первый международный договор о правах человека, который требует доступности информационно-коммуникационных технологий и систем в качестве необходимого условия, для того чтобы лица с ограниченными возможностями могли в полной мере пользоваться этими основными правами без дискриминации. Его положения обеспечивают правовозащитную основу для уже разработанных странами стратегий и программ, таких как политика универсального обслуживания и доступа к услугам телефонии, доступность видеопрограмм и/или веб-сайтов, и устанавливают четкие ориентиры для государств-участников, не имеющих такой политики.

В статье 9 Конвенции излагаются общие обязательства государств-участников по обеспечению доступа лиц с ограниченными возможностями к информационно-коммуникационным технологиям и системам. Статьи 21, 29 и 30 распространяют их на средства массовой информации, услуги связи и ИКТ как на

---

<sup>1</sup> В модуле об основах политики в области доступности телевизионных/видеопрограмм рассматриваются все формы видеопрограмм, передаваемых по традиционным вещательным сетям, цифровым и IPTV-сетям, сетям кабельного и спутникового телевидения, сетям HBB TV (гибридное, широкополосное вещательное телевидение) или IBV (интегрированная система широкополосного вещания). Этот подход не зависит от технологии и платформы, и его целью является политика, гарантирующая устранение препятствий, с которыми сталкиваются лица с ограниченными возможностями при просмотре программ или при использовании электронных программ передач (EPG), устройств дистанционного управления и телевизионных устройств на любой платформе.

платформы для укрепления права лиц с ограниченными возможностями на свободное выражение мнения и убеждений, доступ к информации, участие в политической и общественной жизни, а также на участие в культурной жизни, отдых, проведение досуга и занятие спортом. Вместе эти статьи призывают сделать доступными весь контент, связь, информацию, аппаратуру, программное обеспечение и интерфейсы. Они также призывают государства-участники поощрять поставку доступных товаров и услуг предприятиями частного сектора.

В статье 3 f) Конвенции доступность провозглашается одним из восьми ее общих принципов. Конвенция называет доступность, включая доступность ИКТ, условием, которое позволит людям с ограниченными возможностями осуществлять свои основные свободы и права.

В статье 2 понятие "общение" широко определяется как все возможные средства использования "языков, текстов, азбуки Брайля, тактильного общения, крупного шрифта, доступных мультимедийных средств, равно как и печатных материалов, аудиосредств, обычного языка, чтецов, а также усиливающих и альтернативных методов, способов и форматов общения, включая доступную информационно-коммуникационную технологию", способные устранить препятствия, мешающие осуществлению лицами с ограниченными возможностями своих основных свобод и прав.

На момент опубликования настоящего отчета Конвенцию ратифицировало подавляющее большинство Государств – Членов МСЭ.

### Проблемы лиц с ограниченными возможностями

Законы, нормативные акты и политика в области информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) обычно поддерживают принципы универсального доступа. При этом они ориентированы на создание структуры, содействующей развертыванию сетей ИКТ, продвижение доступных в ценовом отношении товаров и услуг, защиту прав потребителей и обеспечение надежных экстренных служб. Законы призваны удовлетворять потребности *всех* пользователей. Однако на практике, хотя эти вопросы актуальны и для пользователей с ограниченными возможностями, у сообщества людей с ограниченными возможностями есть особые потребности, для удовлетворения которых необходимо дополнительное внимание к вопросам *доступности* со стороны законодательных, директивных и регуляторных органов.

Для решения некоторых проблем, с которыми сталкиваются лица с ограниченными возможностями и которые рассматриваются в модулях настоящего отчета, необходимо выполнить следующие условия.

- Доступные средства ИКТ (то есть оборудование, доступное для конечного пользователя, такое как мобильные телефоны, телевизоры, планшеты, компьютеры) должны обладать функциями, позволяющими лицам с ограниченными возможностями эффективно использовать ИКТ. Часто возникают проблемы, связанные с наличием и стоимостью такого оборудования, которое, если оно и существует, может обойтись конечному пользователю дороже обычного. Но даже при отсутствии дополнительных затрат и при наличии встроенных специальных функций (например, в мобильных телефонах) для преодоления барьера доступности нередко требуется соответствующее информирование, обучение и подготовка как пользователей, так и поставщиков услуг.
- Доступ к ассистивным технологиям должен быть бесплатным или недорогим за счет субсидий или грантов. Опять же, необходимо обучать лиц с ограниченными возможностями и тех, кто им помогает, использованию доступных технологий и функций.
- Продукты и тарифные платы должны быть структурированы с учетом возможности использования услуг лицами с ограниченными возможностями – например, пакеты только текстовой подвижной связи (пакеты текстовых сообщений) для глухих или слабослышащих лиц.
- Доступ к услугам и интерфейсам должен гарантировать наличие телевизионных программ, интернета или других электронных средств массовой информации в доступных форматах – например, путем использования скрытых титров для глухих и слабослышащих пользователей и словесного описания для пользователей с ограничениями по зрению. Также должны проводиться кампании по информированию о наличии доступного контента.

- Доступ к клиентским услугам должен учитывать особые потребности лиц с ограниченными возможностями.

## Рассмотрение ключевых вопросов по содействию доступности ИКТ

В настоящем отчете приводятся примеры надлежащей практики по разработке и осуществлению политики с учетом проблем лиц с ограниченными возможностями в ряде подсекторов ИКТ, а именно в подсекторах связи общего пользования, подвижной связи, телевизионных/видеопрограмм, интернета и государственных закупок. В каждом модуле предлагаются следующие принципы надлежащей практики:

- **Актуализация** (то есть учет в основных направлениях деятельности) **вопросов доступности ИКТ** путем включения инклюзивных формулировок, определений и положений в политические документы, законы и нормативные акты, а также путем включения лиц с ограниченными возможностями в число бенефициаров фондов универсального обслуживания и доступа (ФУОД) или любых других механизмов или программ финансирования, относящихся к сектору ИКТ<sup>2</sup>, и включения в цели универсального обслуживания/доступа доступности услуг ИКТ в дополнение к наличию и приемлемости в ценовом отношении таких услуг.
- **Определение основных мер**, которые могут быть оперативно приняты в целях содействия доступности ИКТ, таких как распространение доступных устройств (например, телефонов общего пользования, мобильных телефонов и телевизоров).
- **Повышение уровня информированности основных заинтересованных сторон** путем пропаганды доступности ИКТ посредством общественных информационно-пропагандистских программ, работы с предприятиями отрасли над созданием продуктов универсального дизайна, а также составления и публикации отчетов о достижениях в области доступных ИКТ.
- **Формирование консенсуса и проведение инклюзивной политики** путем поощрения дискуссий и обмена мнениями на общенациональном уровне с созданием специализированных форумов и комитетов, а также путем использования процессов приемлемого для всех регулирования и публичных консультаций и поощрения принятия добровольных кодексов поведения и уставов.
- **Совместные усилия** путем создания партнерств государственного и частного секторов, поощрения использования субсидий из фонда универсального обслуживания и содействия развитию других видов партнерских отношений в целях стимулирования научных исследований и разработок в отрасли, например в области интерфейсов с распознаванием голоса и преобразованием текста в речь на местных языках – для обеспечения значимости и охвата на местном уровне.
- **Поощрение определения четких целей и предоставления периодической отчетности для контроля за их достижением** и обеспечение четкого распределения ответственности, включая определение того, кто именно несет ответственность за те или иные аспекты содействия доступности ИКТ.
- Поощрение программ обучения, наращивания потенциала и просвещения лиц с ограниченными возможностями.

## Структура настоящего отчета

Поскольку технологии и среда ИКТ постоянно развиваются, обязательства в отношении получения желаемых результатов определены в Конвенции не в конкретных технических терминах,

---

<sup>2</sup> Для содействия обеспечению доступности телевизионных/видеопрограмм могут использоваться и другие фонды, в том числе отраслевые фонды развития производства или культуры. В идеале такие фонды могут использоваться исключительно для производства доступного контента. Примером может служить Фонд доступности телерадиовещания, учрежденный Постановлением № 2012-430 Комиссии по радио- и телевидению и электросвязи Канады (CRTC). К другим более общим фондам относится Агентство по развитию средств массовой информации и разнообразию (MDDA), которое финансирует отрасль средств массовой информации и телерадиовещания в Южной Африке.

а по прикладным областям. В соответствии с этим в настоящем *Отчете о типовой политике в области доступности ИКТ* признается, что директивные и регуляторные органы, организации гражданского общества и представители отрасли должны найти и предложить индивидуальные решения, учитывающие конкретные потребности своих стран, при максимально возможном использовании международных стандартов и глобальной экономии масштаба для снижения затрат и обеспечения совместимости.

В Отчете также признается, что в зависимости от правовой и институциональной структуры страны ответственность за различные аспекты политики и регулирования в области ИКТ может возлагаться на разные органы, так что стране может потребоваться не одна такая политика. Более того, в нем признается, что, для того чтобы иметь всеобъемлющую базу для решения вопросов доступности ИКТ, может потребоваться широкий спектр инструментов, включая законы, политику, правила, стандарты, кодексы саморегулирования/совместного регулирования и руководящие принципы, когда это применимо. Настоящий отчет состоит из следующих шести модулей, каждый из которых охватывает основные инструменты, возможность использования которых для повышения доступности ИКТ должны рассмотреть директивные и регуляторные органы.

- **Модуль 1: Правовые, политические и регуляторные основы доступности ИКТ** содержит обзор ключевых положений, которые необходимо включить в основное законодательство в области ИКТ, чтобы учесть вопросы доступности ИКТ в национальной нормативно-правовой и политической структуре.
- **Модуль 2: Основы доступности ИКТ в области общего доступа** включает типовые условия лицензирования, руководящие принципы и контрольные перечни по вопросам доступности средств общего доступа.
- **Модуль 3: Основы политики в области доступности подвижной связи** содержит типовую политику, которая поддерживается типовым кодексом поведения, и типовые положения, которые должны быть включены в нормативную базу, используемую в зависимости от правовой системы страны.
- **Модуль 4: Основы политики в области доступности телевизионных/видеопрограмм** содержит типовую политику, а также приложение со ссылками на правила доступности телевизионных/видеопрограмм отдельных стран.
- **Модуль 5: Основы политики в области доступности веб-сайтов** определяет типовую политику и знакомит читателей с ресурсами для осуществления этой политики, а также содержит ссылки на техническую информацию.
- **Модуль 6: Основы политики в области государственных закупок доступных ИКТ** включает типовую политику и устанавливает требования к функциональной эффективности, а также содержит шаблон для определения доступности продуктов и учебно-справочные материалы.

Эти шесть модулей призваны оказать помощь в разработке политики в отношении общедоступных ИКТ, подвижной связи, телевизионных/видеопрограмм<sup>3</sup>, доступности веб-сайтов и государственных закупок. Некоторые вопросы доступности ИКТ и ассистивных технологий, как, например, те, что касаются образования, занятости, реабилитации, местных органов власти, голосования, финансовых услуг или транспорта, не рассматриваются в приведенных в настоящем отчете модулях. Тем не менее настоятельно рекомендуется проводить консультации и осуществлять координацию по вопросам доступности ИКТ, связанным с этими областями, в целях совместного использования ресурсов, решений и программ наращивания потенциала.

---

<sup>3</sup> В модуле о телевизионных/видеопрограммах рассматриваются все формы видеопрограмм, передаваемых по традиционным вещательным сетям, цифровым и IPTV-сетям, сетям кабельного и спутникового телевидения, сетям HBB TV (гибридное, широкополосное вещательное телевидение) или IBV (интегрированная система широкополосного вещания). Этот подход не зависит от технологии и платформы, и его целью является политика, гарантирующая устранение препятствий, с которыми сталкиваются лица с ограниченными возможностями при просмотре программ или при использовании электронных программ передач (EPG), устройств дистанционного управления и телевизионных устройств на любой платформе.



В сфере правового регулирования и разработки политики наблюдается тенденция к конвергенции и технологическому нейтралитету. Однако поскольку потребности и требования в отношении доступности для лиц с ограниченными возможностями зависят от типа ИКТ (например, компьютеры в центрах общего доступа, подвижная телефонная связь, телевидение и веб-сайты), настоящий отчет построен так, чтобы рассмотреть эти конкретные потребности и требования.

Каждый модуль настоящего отчета можно использовать для разработки самостоятельной политики или объединить с другими модулями, если один и тот же орган ИКТ отвечает за доступность услуг электросвязи, электронной связи, телевизионных/видеопрограмм и/или веб-сайтов. Однако даже в таких сценариях может оказаться желательной публикация отдельных направлений политики в зависимости от развития рынка и уровня дублирования между поставщиками таких услуг. Например, обеспечить соответствие будет проще, если лицензированные поставщики услуг и регуляторные органы в области видеопрограмм<sup>4</sup> занимаются только политикой в области доступности телевизионных/видеопрограмм (см. типовую политику в области доступности телевизионных/видеопрограмм), а поставщики услуг подвижной связи или регуляторные органы в области ИКТ/электросвязи – политикой в области доступности подвижной связи (см. типовую политику в области доступности подвижной связи). Решение остается за реализующей страной. В настоящем отчете используется термин "ИКТ", охватывающий электросвязь, электронную связь, интернет и телевизионные/видеопрограммы.

В каждом модуле, разработанном на основе типового подхода:

- объясняются цели в области доступности ИКТ, которые должны быть достигнуты, и необходимые для их достижения меры;
- предлагается общий подход, которому могут следовать национальные директивные и регуляторные органы, и типовый текст, который может использоваться и в который могут вноситься поправки с учетом потребностей конкретной страны;
- содержатся аннотации, помогающие странам понять основу некоторых предлагаемых положений (например, в модуле 1 отмечаются обязательства, восходящие к Конвенции, и предлагается типовая политика, которая помогает участникам Конвенции обеспечить ее соблюдение);
- содержатся аннотации, заостряющие внимание на вопросах, которые следует рассмотреть стране при адаптации модуля 1 и типовой политики с учетом своих национальных требований (например, такие конкретные вопросы, как население, грамотность, институциональная структура и принятые стандарты);
- включаются приложения с вспомогательными инструментами, такими как полезная информация для национальных директивных и регуляторных органов, не знакомых с политикой в области доступности ИКТ, руководящие принципы, контрольные перечни и примеры существующей политики и типовых кодексов поведения или типовых правил в зависимости от темы и юрисдикции.

Таким образом, настоящий отчет охватывает широкий спектр информации, помогающей законодательным, регуляторным и директивным органам разработать всеобъемлющую и разумную политику в области доступности исходя из конкретных потребностей и обстоятельств своей страны с учетом ее технического развития. Ввиду быстрого изменения технологической среды странам предлагается создать механизмы и процессы для периодического пересмотра своей политики и правовых инструментов, чтобы гарантировать лучший охват и использование новых технологических возможностей для содействия доступности ИКТ.

---

<sup>4</sup> В модуле 4 о типовой политике в области доступности телевизионных/видеопрограмм термин "лицензированный поставщик услуг" используется для обозначения организации, ответственной за доставку телевизионных/видеопрограмм в соответствии с нормативно-правовой базой каждой страны, включая радиовещательные компании, операторов кабельного и спутникового телевидения и других лицензируемых услуг по распространению видеопрограмм, предназначенных для приема населением.



## Модуль 1: Правовые, политические и регуляторные основы доступности ИКТ

Данный модуль может служить инструментом, который поможет директивным органам определять поправки к существующему законодательству по сектору ИКТ, способствующие доступности ИКТ. Этот подход основывается на Конвенции о правах инвалидов Организации Объединенных Наций (далее "Конвенция"), в преамбуле которой говорится, что актуализация проблем инвалидности во всех нормативных базах является "составной частью соответствующих стратегий устойчивого развития".

Политика и законодательство сектора информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) служат руководством для национальных регуляторных органов (НРО) и других государственных учреждений по разработке политики и регулированию в области ИКТ. Политика и законы устанавливают требования к соответствующим учреждениям, а также границы их полномочий. В отсутствие "законодательных актов о предоставлении полномочий" министерства и НРО часто при всем желании не могут разрабатывать политику или нормы регулирования.

Поэтому настоящий отчет предоставляет директивным и законодательным органам базовую информацию по аспектам доступности ИКТ, основных правовых, политических и регламентарных мер, принимаемых в сфере ИКТ, а также юридические и политические рекомендации и типовые положения, которые можно включить в действующее законодательство, чтобы потребности лиц с ограниченными возможностями стали неотъемлемой частью правовой базы ИКТ и перешли в политическую и нормативную базу.

Многие страны находятся в процессе внесения изменений в свое законодательство в области электросвязи, телерадиовещания или ИКТ для учета таких вопросов, как конвергенция и внедрение широкополосной связи. Данный документ может служить инструментом, гарантирующим, что в ходе этого процесса в новые законы будут включены основные поправки, содействующие доступности. Как вариант, директивные органы могут пожелать инициировать процессы внесения в действующие законы специальных поправок, содействующих доступности ИКТ.

При разработке законов, политики, правил или реализации "мягких" стратегий, таких как добровольные кодексы поведения, крайне важно участие в этих процессах организаций, представляющих интересы лиц с ограниченными возможностями. В Конвенции говорится:

*При разработке и применении законодательства и стратегий, направленных на осуществление настоящей Конвенции, и в рамках других процессов принятия решений по вопросам, касающимся инвалидов, государства-участники тесно консультируются с инвалидами, включая детей-инвалидов, и активно привлекают их через представляющие их организации<sup>5</sup>.*

В силу этого настоящий модуль содержит предложения по привлечению лиц с ограниченными возможностями к нормотворческой деятельности и обеспечению доступности всех документов, выпускаемых директивными и регуляторными органами.

Модуль начинается с обзора различных регуляторных подходов, используемых в разных странах мира, – от "мягкого" подхода к регулированию, включающего саморегулирование и совместное регулирование отрасли, до более традиционных регуляторных подходов, требующих принятия соответствующих нормативных актов. Далее в нем говорится о выявлении изменений, которые необходимо внести в действующее законодательство в области ИКТ в целях содействия доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями, включая определения, способы обеспечения того, чтобы лица с ограниченными возможностями были вовлечены в консультационные процессы при разработке основ доступности ИКТ, универсального доступа и обслуживания, требований по защите прав потребителей, экстренной связи, а также требований к отчетности. В нем также содержится раздел о необходимых изменениях в законодательстве о лицах с ограниченными возможностями или об их правах.

---

<sup>5</sup> См. Конвенцию о правах инвалидов, статья 4 "Общие обязательства", пункт 3.

Целью правовых, политических и регуляторных подходов, определенных в данном модуле, является создание нормативно-правовой базы, способствующей доступности ИКТ, путем принятия следующих мер:

- пересмотр действующей политики, законов и правил в сфере ИКТ в целях содействия доступности ИКТ;
- консультации с лицами с ограниченными возможностями при разработке такой пересмотренной политики, законов и правил в сфере ИКТ, в том числе путем создания комитета по доступности ИКТ;
- информирование лиц с ограниченными возможностями и организаций, представляющих их интересы, о пересмотренной политике, законах и правилах в сфере ИКТ;
- принятие технических стандартов и стандартов качества обслуживания, относящихся к доступности ИКТ;
- добавление новых и пересмотр ключевых определений законодательства по ИКТ для содействия доступности ИКТ;
- внесение изменений в нормативно-правовую базу универсального доступа/обслуживания для включения *доступности* ИКТ в качестве явной цели универсального доступа/обслуживания и фонда универсального доступа/обслуживания;
- гарантия учета в требованиях к качеству обслуживания конкретных потребностей лиц с ограниченными возможностями и установление стандартов качества обслуживания для доступных услуг;
- пересмотр правовой базы экстренной связи, чтобы гарантировать доступность экстренных служб для лиц с ограниченными возможностями;
- установление четких целей и ежегодная отчетность по их выполнению;
- внесение изменений в законодательство о лицах с ограниченными возможностями с учетом вопросов доступности ИКТ.

Раздел 1 настоящего модуля – "Возможные способы регулирования" – приведен для справок, особенно для тех заинтересованных в доступности ИКТ сторон, которые не знакомы со способами регулирования ИКТ; в нем также рассматривается спектр регуляторных подходов, используемых в модулях 2 и 3. Попутно даются рекомендации, а во Вставках 1, 3, 4 и 5 приведены типовые юридические формулировки.

## **1. Возможные способы регулирования**

В настоящем отчете признается, что разные нормативные базы требуют применения разных подходов в целях содействия доступности ИКТ. Поэтому типовые положения, которые в нем приводятся, являются достаточно гибкими, чтобы их можно было использовать в нормативно-правовых базах разного типа. Например, при некоторых режимах регулирования требования доступности ИКТ включаются в условия лицензии, а в других случаях они могут быть включены в общие правила. Если в стране допускается саморегулирование или совместное регулирование, то доступность ИКТ может достигаться посредством кодексов поведения. В настоящем отчете также объясняется, какие регуляторные инструменты наиболее эффективны для достижения желаемых результатов, безусловно, в зависимости от правовой базы страны и структуры отрасли.

С учетом этих различий в модулях 2 и 3, посвященных соответственно общему доступу к ИКТ и подвижной связи, содержатся типовые кодексы поведения и типовые правила, которые могут быть приняты в зависимости от нормативно-правовой базы страны.

### **а. Базовая информация о роли директивных и регуляторных органов**

Ответственность за разработку политики регулирования сектора ИКТ обычно несет соответствующее министерство. Поэтому необходимо, чтобы политику в области доступности ИКТ разрабатывало ответственное министерство и чтобы она была включена в рамки общей политики. В этой политике

излагаются намерения правительства, а также его общее представление и цели, в данном случае, в сфере доступности ИКТ. Хотя официально политика формируется правительством, различные заинтересованные стороны, включая регуляторные органы, частный сектор, гражданское общество и организации, представляющие интересы лиц с ограниченными возможностями, вносят в процесс ее формирования свой вклад и влияют на результат. Для того чтобы реализовать эту политику, ее нужно превратить в законы, правила и/или условия лицензирования.

Согласно EPRA (Европейская платформа регуляторных органов) роль регуляторного органа по содействию доступности ИКТ заключается в реализации политики путем разработки и обеспечения соблюдения нормативных положений, установлении целевых показателей и условий лицензирования, мониторинге и обеспечении соблюдения обязательств, разработке или утверждении норм и правил, а также в проведении просветительских кампаний и консультаций. Политика и инструментарий, используемый для ее реализации, всегда должны быть согласованы, хотя инструментарий более детализирован.

Следующие разделы, содержащие базовую информацию о возможных способах регулирования ИКТ для заинтересованных в доступности ИКТ сторон, позволяют тем, кто не знаком с нормами ИКТ, лучше понять способы регулирования, представленные в модулях 2 и 3.

#### **в. Базовая информация об условиях лицензирования/выдаче разрешений**

Для того чтобы работать в секторе ИКТ, поставщикам услуг требуются лицензии, разрешающие им предоставлять указанные в них услуги (в число которых могут входить разные услуги, обычно не зависящие от технологии) на условиях, согласованных органом, выдающим разрешение (обычно НРО), и лицензиатом. "Лицензия" или "разрешение" – это общий термин, который применяется ко всем правовым инструментам (включая концессионные соглашения), используемым для облегчения выхода услуг (включая услуги по предоставлению контента) и сетей на рынки ИКТ<sup>6</sup>. Эти правовые инструменты указаны в правах и обязанностях уполномоченных органов, а также правах и обязанностях правительства в случае концессионных соглашений. Процесс выдачи разрешений является средством создания и поощрения конкуренции в данном секторе.

Тип лицензии или разрешения часто зависит от того, придерживается ли страна более традиционного подхода к регулированию, при котором выдаются отдельные лицензии, особенно на "основные" услуги, или же более "мягкого" режима, при котором используются лицензии на целый класс услуг. Некоторые услуги также могут освобождаться от лицензирования, но при этом они все равно могут подпадать под действие общего регулирования данного сектора.

В некоторых случаях положения, обеспечивающие доступность ИКТ, могут включаться в условия лицензии и действовать в рамках соблюдения обязательств соответствующей стороной. Это хорошо работает в случае требований общего доступа, когда предоставление таксофонов или открытие коллективных центров ИКТ может быть одним из условий лицензии конкретного оператора (например, когда услуга предлагается в рамках процесса лицензирования) и, таким образом, имеет смысл поставить условия, связанные с обязательством по лицензии оператора.

В условия лицензии изменения вносятся не так часто, как в некоторые другие регуляторные инструменты, такие как правила, и в силу этого они, как правило, не подходят для включения в них требований доступности ИКТ в быстро меняющемся секторе ИКТ, где технологические инновации и разработки могут приводить к совершенствованию методов обеспечения доступности ИКТ. Кроме того, поскольку для разных поставщиков условия лицензии могут различаться, существует риск отсутствия единообразного подхода. Когда условием лицензии является соблюдение правил, это позволяет использовать правила, так что со временем обеспечиваются более прозрачные и равные условия для всех операторов.

#### **с. Базовая информация о правилах**

В первые годы регулирования предоставлялось много оригинальных лицензий с подробно прописанными условиями для конкретных видов услуг; в то время свод правил был весьма ограниченным, поэтому в качестве основного инструмента регулирования использовались условия

---

<sup>6</sup> [www.ictregulationtoolkit.org/1.3.1](http://www.ictregulationtoolkit.org/1.3.1) – ICT Regulation Toolkit.

лицензии. С тех пор регуляторные органы существенно расширили и обновили свод правил, что исключает необходимость выдавать специальные разрешения с подробно прописанными конкретными условиями. Вместо этого регуляторный орган при необходимости может просто сослаться на соответствующие правила<sup>7</sup>.

Такой подход позволяет регуляторным органам устанавливать аналогичные наборы требований для аналогичных участников сектора ИКТ. Это полезно в отношении правил доступности ИКТ, так как позволяет НРО вводить правила, широко применяемые в пределах сектора, и таким образом обеспечивать внедрение стандартов и унифицированных требований, что гарантирует скоординированный подход. Правила вводятся после процесса консультаций, в ходе которого все заинтересованные стороны могут высказать свое мнение. В них легче вносить поправки, чем в условия лицензий; однако чтобы обеспечить стабильность, правила не следует изменять слишком часто.

#### **d. Добровольные отраслевые меры**

В некоторых случаях в быстро меняющейся технологической среде обеспечению справедливого доступа к ИКТ особенно эффективно способствуют добровольные меры, принимаемые в отрасли. Такие меры также полезны при наличии длинной цепочки добавленной стоимости с множеством участников, над которыми у регуляторного органа нет полного контроля. Например, у НРО мало или вообще нет рычагов контроля над производителями устройств, однако на поведение последних могут влиять операторы через свои решения о закупках. Таким образом, более эффективным решением для производителей может стать принятие ими добровольных мер, способствующих доступности ИКТ.

Одна из важных мер, которые могут принять директивные органы, состоит в том, чтобы обеспечить на национальном уровне доступность для лиц с ограниченными возможностями предлагаемых на мировом рынке решений доступности. Например, производители мобильных телефонов предлагают целый ряд телефонов с поддержкой функций доступности, которые могут закупать операторы подвижной связи. Аналогичным образом производители телевизоров предлагают встроенные решения, обеспечивающие прием скрытых титров. В отрасли могут быть разработаны кодексы поведения, которые обязывают включать такие имеющиеся на рынке решения в предложения для потребителей. Законодательство о доступных ИКТ может способствовать разработке таких кодексов поведения, соблюдение которых будет обеспечиваться посредством совместного регулирования.

Добровольные меры могут поддерживаться регуляторными мерами, то есть механизмами совместного регулирования, которые могут включать законодательные акты, которые<sup>8</sup>:

- делегируют полномочия по разработке, контролю и обеспечению соблюдения кодексов государственному комитету, в состав которого входят представители отрасли и лиц с ограниченными возможностями;
- обеспечивают соблюдение кодекса предприятиями;
- не требуют наличия кодекса, но вправе сделать кодекс обязательным для исполнения;
- требуют от отрасли разработки кодекса, согласованного с организациями лиц с ограниченными возможностями, и предусматривают, что в случае его отсутствия правительство или НРО должны ввести свой кодекс или правила;
- устанавливают кодекс, который применяется только к тем, кто на него подписался, – "предписанные добровольные кодексы"; или
- устанавливают кодекс в качестве правила, обязательного для всех участников отрасли, – "предписанные обязательные кодексы".

---

<sup>7</sup> Там же.

<sup>8</sup> Australian Communications and Media Authority, *Optimal Conditions for Effective Self- and Co-regulatory Arrangements* (2010), [www.acma.gov.au/theACMA/About/The-ACMA-story/Connected-regulation/optimal-conditions-for-effective-self-and-coregulatory-arrangements](http://www.acma.gov.au/theACMA/About/The-ACMA-story/Connected-regulation/optimal-conditions-for-effective-self-and-coregulatory-arrangements).

К добровольным мерам относится принятие руководящих принципов, функций, стандартов (при их наличии), согласованных планов действий и отраслевых кодексов поведения и соответствия. Одним из таких примеров служит типовой кодекс поведения, приведенный в модуле 3 (Приложение А).

Однако возможность принятия добровольных мер может рассматриваться лишь в тех странах, где имеется нормативно-правовая база, поддерживающая такой подход. В таких странах законодательство предоставляет дополнительный уровень гарантии, что добровольные меры приведут к обеспечению доступности ИКТ. Между тем во многих странах эти добровольные меры пока не предусматривают признания роли и участия организаций лиц с ограниченными возможностями в публичных консультациях, касающихся принятия стандартов или выбора имеющихся на рынке решений и их эффективного применения.

**Рекомендация по политике добровольных отраслевых мер.** Страны, в которых правовая база позволяет вводить добровольное или совместное регулирование отрасли, могут внести изменения в свою правовую базу, чтобы признать роль организаций лиц с ограниченными возможностями в развитии процессов добровольного или совместного регулирования.

#### d. Традиционное регулирование в области доступности ИКТ

Во многих странах законодательство в области ИКТ не предусматривает режимов саморегулирования или совместного регулирования, которые можно обеспечить посредством отраслевых кодексов или кодексов поведения. Кроме того, законом не предусматривается признание роли отраслевых ассоциаций или органов, в которые входят организации лиц с ограниченными возможностями.

**Рекомендация по политике в области традиционного регулирования.** В качестве долгосрочного подхода те страны, в которых законодательство в области ИКТ не предусматривает использования совместного или саморегулирования, могут пересмотреть свое законодательство в этой области, разрешив такие "мягкие" режимы регулирования и признав роль отраслевых ассоциаций или органов и организаций, представляющих интересы лиц с ограниченными возможностями, в процессе совместного регулирования. Однако в краткосрочной перспективе наилучшим вариантом для таких стран является более традиционное регулирование, представляющее собой установление требований посредством правил или условий лицензий, которому предшествуют консультативные процессы. Для облегчения реализации мер по обеспечению доступности ИКТ в таких странах в настоящем отчете среди прочего предлагаются типовые руководящие принципы по общему доступу (см. модуль 2) и типовая политика обеспечения доступности подвижной связи (см. модуль 3).

## 2. Технологии и стандарты

Технические стандарты гарантируют функциональную совместимость, например технологий скрытых титров в телевидении, совместимость слуховых аппаратов или доступность веб-сайтов через программы чтения с экрана. Технические стандарты важны также для нормативных целей, таких как определения доступного оборудования ИКТ, подлежащего государственному закупкам, или установление показателей для измерения качества обслуживания в области телевизионных/видеопрограмм и телефонии, а также надежности и синхронизации титров.

#### Рекомендации по политике в области технических стандартов

С учетом роли стандартов в обеспечении доступности и в соответствии со статьей 9.2(a) Конвенции требуется, чтобы государства установили стандарты доступности. Статья 4 (g) гласит, что государства должны "способствовать наличию и использованию новых технологий, включая информационно-коммуникационные технологии, средств, облегчающих мобильность, устройств и ассистивных технологий, подходящих для инвалидов, с уделением первоочередного внимания недорогим технологиям". Таким образом, они должны содействовать разработке стандартов доступности ИКТ и в максимально возможной степени принимать международные стандарты для достижения экономии масштаба, чтобы снизить стоимость и одновременно обеспечить функциональную совместимость. Государства также должны содействовать учету вопросов доступности при разработке стандартов,

включая использование руководящих принципов проектирования, изложенных в Рекомендациях МСЭ-Т F.790 и F.703<sup>9</sup>.

Таким образом, национальные регуляторные органы, работающие в сотрудничестве с соответствующими органами по стандартизации, могут принять технические стандарты, включая соответствующие международные стандарты, чтобы обеспечить функциональную совместимость целого ряда продуктов и услуг ИКТ, например телевизоров со скрытыми титрами и голосовым описанием, совместимость слуховых аппаратов со средствами подвижной телефонной связи и совместимость веб-сайтов с программами чтения с экрана. Они также могут установить стандарты качества обслуживания для телефонной связи, телевизионных/видеопрограмм и мультимедийных услуг. Аналогичным образом регуляторные органы могут установить стандарты качества обслуживания в области услуг телевизионного и радиовещания и конвергированных услуг для обеспечения точности и синхронизации скрытых титров и голосового описания. Государства также могут дать директивные указания национальным организациям по стандартизации или поручить им выпуск конкретных стандартов, принятие международных стандартов или согласование стандартов со спецификациями международных организаций по стандартам.

### 3. Обзор определений, принятых в ИКТ<sup>10</sup>

Определения играют основополагающую роль в правовом дискурсе, они позволяют избежать неоднозначного толкования и гарантируют применение закона в каждом конкретном случае. Определения, содержащиеся в законе, могут повлиять на каждое положение постановления или кодекса, сформулированного в терминах этого закона.

- **Рекомендации по рассмотрению существующих определений в законодательстве в области ИКТ.** В определениях следует учитывать, что целью является содействие обеспечению равноправного положения лиц с ограниченными возможностями, и эта цель должна быть явно включена в основное законодательство в области ИКТ. НРО должны провести обзор существующих ключевых определений и в соответствующих случаях дополнить или изменить их. В некоторых случаях рекомендуется включить определения терминов (если только они используются в законе), в других определения уже существуют и их нужно рассмотреть и согласовать. Например, во Вставке 4 приведены рекомендации по внесению поправок в определения, относящиеся к универсальному доступу/обслуживанию.
- **Рекомендации по новым определениям для законодательства в области ИКТ, направленным на обеспечение доступности ИКТ.** Помимо внесения поправок в существующие определения законодательства в области ИКТ, необходимо включить в него дополнительные определения в целях содействия доступности. В законодательство в области ИКТ должны быть включены нижеследующие определения. Они относятся ко всем модулям настоящего отчета. Дополнительные определения в соответствующих случаях даны в самих модулях.

---

<sup>9</sup> Международный стандарт МСЭ-Т, содержащийся в Рекомендации F.790, служит руководством по созданию стандартов обеспечения доступности для разработчиков стандартов, а Рекомендация МСЭ-Т F.703 является международным стандартом по полному общению (коммуникации) – концепции, согласно которой для общения должны использоваться все возможные средства связи в зависимости от конкретных потребностей пользователя. Рекомендация МСЭ-Т F.790 дополняет контрольный перечень доступности, приведенный в Техническом документе МСЭ-Т [FSTP-TACL "Telecommunications Accessibility Checklist"](#) (2006).

<sup>10</sup> В некоторых странах используется термин "информационно-коммуникационные технологии (ИКТ)", в других – "электронная связь" или "электросвязь" и "телерадиовещание". В настоящем отчете применяется сокращенная форма "ИКТ".



**Вставка 1: Определения, которые следует включить в законодательство в области ИКТ**

Приведенные в данной вставке определения терминов в настоящее время отсутствуют в большинстве законов в области ИКТ и должны быть включены в них для поддержки новых положений, предлагаемых в этом и других модулях. До включения данных определений в свои законы законодательным и директивным органам рекомендуется подтвердить, что эти термины используются и где они используются.

**Доступное общение**, как оно определено в статье 2 Конвенции о правах инвалидов, включает любые средства и форматы общения посредством слуха, зрения или осязания, в том числе устные и письменные языки, отображаемый текст, азбуку Брайля, тактильное общение, крупный шрифт, доступные мультимедийные средства, равно как и печатные материалы, аудиосредства, средства обычного языка, услуги чтецов, а также усиливающие и альтернативные методы, способы и форматы общения, включая доступную информационно-коммуникационную технологию.

**Доступные форматы публикации** – информация, доступная в таких форматах, как азбука Брайля, аудиозаписи, голосовое воспроизведение, язык жестов (в видео- или мультимедийных программах, используемых в электронных публикациях), или в электронном виде для лиц с ограниченными возможностями по чтению.

**Доступная публикация** – представление информации в доступном формате, который может, в частности, включать альтернативные форматы, такие как азбука Брайля, аудиозаписи, голосовое воспроизведение или электронные форматы для лиц с ограниченными возможностями по чтению.

**Ассистивные технологии, или АТ**, – любые информационно-коммуникационные технологии, продукты, устройства, оборудование и соответствующие услуги, используемые для поддержания, расширения или улучшения функциональных возможностей лиц с особыми потребностями или с ограниченными возможностями.

**Вспомогательные средства и услуги** – средства и услуги, которые помогают лицам с ограниченными возможностями воспринимать и понимать сообщения<sup>11</sup>. К вспомогательным средствам и услугам относятся:

- 1) услуги квалифицированных сурдопереводчиков; секретари; автоматизированные переводчики; письменные материалы или обмен письменными материалами; телефонные усилители; ассистивные слуховые аппараты и системы; телефоны, совместимые со слуховыми аппаратами и кохлеарными имплантатами; декодеры скрытых титров; открытые и скрытые титры; устройства и системы голосовой связи, передачи текстовых сообщений и видеосвязи, включая видеотелефоны и телефоны с субтитрами, или другие столь же эффективные устройства электросвязи; видеотекстовые дисплеи; доступные электронные и информационные технологии и другие эффективные методы доставки голосовой информации для глухих или слабослышащих лиц;
- 2) услуги квалифицированных дикторов; аудиотексты; аудиозаписи; материалы и дисплеи на основе азбуки Брайля; программы голосового воспроизведения текста; программное обеспечение увеличения изображения; программы оптического распознавания текста; дополнительные аудиопрограммы (SAP); большие печатные материалы; доступные электронные и информационные технологии и другие эффективные методы обеспечения доступности материалов, предназначенных для зрительного восприятия, для слепых или слабовидящих лиц;
- 3) приобретение или модификация оборудования или устройств;
- 4) другие аналогичные услуги и действия.

**Азбука Брайля** – последовательность выпуклых точек, которые лица с ограничениями по зрению могут осязать и таким образом читать с помощью пальцев.

**Комитет по доступности ИКТ** – комитет, учрежденный НРО в целях представления интересов пользователей и для обеспечения участия организаций лиц с ограниченными возможностями наряду с другими заинтересованными сторонами, например представителями поставщиков услуг ИКТ и специалистами по ассистивным технологиям, в том числе в области слуховых аппаратов и реабилитации, в разработке всей политики, правил или отраслевых кодексов с самого начала. Такие комитеты могут образовывать подкомитеты по конкретным областям, таким как технологии и услуги (ТВ, подвижная телефонная связь и т. д.). См. Вставку 3.

<sup>11</sup> Как определено в документе U.S. Department of Justice regulations implementing Title III of the Americans with Disabilities Act for Titles III, for places of public accommodation, 28 C.F.R. 36.303(b): [www.ada.gov/reg3a.html#Anchor-97857](http://www.ada.gov/reg3a.html#Anchor-97857).

**Эффективное общение** – любые сообщения, представленные в такой форме или для которых предоставляются такие вспомогательные средства, что информация становится в равной мере доступна для лиц с ограниченными возможностями, в том числе с нарушениями зрения, слуха, когнитивных способностей, способности к обучению, речи или двигательных способностей. По возможности проводятся консультации с лицами с ограниченными возможностями, чтобы определить, какого типа вспомогательные средства необходимы для эффективного общения.

**Доступность ИКТ** – мера, в какой продукт или услуга может использоваться лицами с ограниченными возможностями столь же эффективно, как и лицами без каких-либо ограничений, в целях доступа к продуктам, контенту или услугам, связанным с ИКТ, или их использования. Доступность ИКТ должна в максимально возможной степени достигаться путем применения принципов универсального проектирования и обеспечения совместимости с ассистивными технологиями.

**Язык** (статья 2 Конвенции о правах инвалидов) включает речевые и жестовые языки и другие формы неречевых языков.

**Лица с ограниченными возможностями** (статья 1 Конвенции о правах инвалидов) – лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими. Пожилые люди с функциональными расстройствами также считаются лицами с ограниченными возможностями. В некоторых странах, например Соединенных Штатах Америки, в рамках соответствующей политики не делается различий между лицами с временными и с устойчивыми ограниченными возможностями, и страна сама решает, какое определение выбрать для лиц с ограниченными возможностями (см. [www.infinitec.org/live/citizenship/adadefine.htm](http://www.infinitec.org/live/citizenship/adadefine.htm)).

**Услуги ретрансляции** – услуги телефонной связи, предоставляемые специальными переводчиками, которые позволяют людям с ограничениями по слуху или с нарушениями речи общаться по телефону – через переводчика – со слышащими людьми, так что создается "функциональный эквивалент" нормальных способностей<sup>12</sup>.

**Универсальный дизайн** – дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. Универсальный дизайн не исключает ассистивные устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо<sup>13</sup>.

#### 4. Поощрение участия лиц с ограниченными возможностями в разработке политики – рекомендации

Процессы регулирования и разработки политики включают ряд этапов, предшествующих публикации проекта или окончательной версии нормативных и политических документов. Поэтому важно, чтобы законодательство предусматривало участие лиц с ограниченными возможностями и представляющих их интересы организаций и других соответствующих заинтересованных сторон<sup>14</sup> во всех обзорах политики, процессах ее разработки и/или процессах регулирования с самых первых этапов. Сюда относится упрощение участия и консультаций по вопросам как политики, касающейся непосредственно доступности ИКТ, так и политики, влияющей на доступность ИКТ в области лицензирования. Участие лиц

<sup>12</sup> Адаптированное определение, взятое у Национальной ассоциации глухих (США); см. [www.nad.org/issues/telephone-and-relay-services/relay-services](http://www.nad.org/issues/telephone-and-relay-services/relay-services). Дополнительную информацию об услугах ретрансляции см. в отчете МСЭ–G3ict "Обеспечение доступности телефонов и услуг подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями": [www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\\_Report.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf). Услуги ретрансляции, включая услуги ретрансляции с преобразованием текстовых сообщений в речь, услуги ретрансляции речи, услуги ретрансляции с использованием субтитров, услуги ретрансляции видеосигналов и услуги ретрансляции с использованием протокола Интернет, описаны в фактологическом бюллетене FCC по услугам ретрансляции, размещенном по адресу: [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/trs.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/trs.html).

<sup>13</sup> Как определено в статье 2 Конвенции о правах инвалидов.

<sup>14</sup> К "другим заинтересованным сторонам", в частности, относятся операторы, лицензированные поставщики видеопрограмм, поставщики ИКТ, специалисты по ассистивным технологиям, НПО и представители гражданского общества.



с ограниченными возможностями в консультационном процессе может осуществляться с помощью следующих трех мер:

1. использование эффективного общения и публикация всех документов в доступном формате (раздел 4);
2. обеспечение участия лиц с ограниченными возможностями на стадии публичных консультаций (раздел 4);
3. организация официального процесса консультаций с лицами с ограниченными возможностями, как, например, проведение консультаций с организациями лиц с ограниченными возможностями или учреждение комитета по доступности ИКТ (см. Вставку 3).

В рамках мер, упомянутых в пункте 3, министерства или регуляторные органы могут также по желанию учредить ежегодный форум по доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями в целях повышения осведомленности по вопросам доступности ИКТ и поощрения инноваций и новых решений в области доступности, предлагаемых на мировом рынке ИКТ. Такие ежегодные форумы могут включать выставки, конкурсы инновационных решений, семинары и другие мероприятия. Типовые положения для осуществления таких мер представлены в остальной части данного раздела.

#### **а. Доступные документы для процессов публичных консультаций – рекомендации**

Прежде чем обнародовать любые правила, нормативные акты или политику, НРО рекомендуется организовать процесс публичных консультаций. Процесс таких консультаций обычно состоит в публикации документов для широкого обсуждения и получения письменных и устных предложений в ходе публичных слушаний. Чтобы обеспечить участие лиц с ограниченными возможностями, все документы для процессов консультаций должны публиковаться в доступных форматах<sup>15</sup>.

#### **Вставка 2: Публикация в доступном формате<sup>16</sup>**

Справочная информация об эффективном общении и доступной публикации

Право на чтение является одним из основных прав всех людей в информационный век. Способность искать, получать и передавать информацию и идеи имеет жизненно важное значение для обеспечения возможности для всех плодотворно участвовать в культурной, научной и экономической жизни страны. Сюда относится и возможность доступа к процессам разработки политики и регулирования, включая процессы разработки политики и нормативных документов, способных повлиять на сообщество лиц с ограниченными возможностями. Однако существует несколько групп лиц, которым недоступны материалы в печатной форме по причине физических, сенсорных или когнитивных ограничений (лица с ограниченной способностью восприятия печатного текста). Это могут быть лица с ограничениями по зрению, лица, страдающие дислексией, лица с ограниченными когнитивными способностями или неспособные к обучению лица с физическими недостатками или нарушениями мелкой моторики, которые мешают им держать или переворачивать страницы документа или книги. Для того чтобы гарантировать всеобщее участие в консультационных процессах, важно, чтобы регуляторные и директивные органы, а также другие заинтересованные стороны обеспечили доступность всех публикаций для таких лиц. Авторы электронных документов должны приложить все усилия к тому, чтобы их документы создавались, публиковались и распространялись в доступной форме.

#### **б. Приглашение к обсуждению проектов документов – рекомендации**

Вовлечение лиц с ограниченными возможностями во все процессы регулирования имеет первостепенное значение. НРО следует пересмотреть существующие правила и положения о публичных консультациях, с тем чтобы в них явно предусматривалось участие в таких консультациях лиц с ограниченными возможностями и представляющих их интересы организаций наряду с другими соответствующими заинтересованными сторонами, такими как представители поставщиков услуг ИКТ, поставщиков ИКТ, специалисты по ассистивным технологиям, в том числе по слуховым аппаратам и реабилитации. Они должны обеспечить, чтобы организации лиц с ограниченными возможностями были осведомлены о возможности участвовать в процессах публичных обсуждений и имели доступ к любой

<sup>15</sup> См. определения терминов "доступная публикация" и "эффективное общение" во вставке 1.

<sup>16</sup> Источник e-accessibility Toolkit: [www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology\\_areas/access\\_to\\_published\\_works](http://www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology_areas/access_to_published_works).

соответствующей документации с использованием доступных форматов публикации и эффективного общения для широкого участия всех слоев общества.

**с. Представительство и участие лиц с ограниченными возможностями – рекомендации**

Лица с ограниченными возможностями должны быть представлены во всех процессах разработки политики и регулирования в области доступности средств и услуг ИКТ, которые непосредственно влияют на лиц с ограниченными возможностями, и с ними должны консультироваться в рамках этих процессов. Это можно делать через государственные учреждения, такие как министерства, и с помощью устанавливаемых НПО отношений с организациями лиц с ограниченными возможностями, а также путем их приглашения к участию в процессах регулирования и разработки политики.

В целях учета вопросов доступности ИКТ в основных направлениях деятельности НПО могут создать комитет по доступности ИКТ для представления интересов пользователей и обеспечения участия организаций лиц с ограниченными возможностями в разработке всей политики, правил или отраслевых кодексов. Такой комитет может давать рекомендации не только по вопросам политики и регулирования, относящимся непосредственно к лицам с ограниченными возможностями, но и по всем вопросам политики и регулирования, которые могут оказать на них влияние. Круг этих вопросов может простираться от тарифных правил (которые должны учитывать специальные тарифы и/или скидки для некоторых категорий пользователей, см. модуль 3, раздел 7) до условий лицензий (например, условия лицензий в отношении доступности услуг общего доступа, см. модуль 2, Приложение А) и до консультирования по стандартам доступности<sup>17</sup>. При отсутствии в стране такого комитета той же цели можно достичь путем регулярного пересмотра существующих правил при условии проведения публичных консультаций с участием лиц с ограниченными возможностями.

Учреждение комитета по обеспечению доступности ИКТ полностью соответствует мандату большинства НПО, который включает:

- содействие универсальному предоставлению сетей и услуг ИКТ и возможности установления соединения для всех;
- защиту прав потребителей;
- содействие добросовестной конкуренции в секторе;
- поощрение инвестиций и инноваций в секторе;
- обеспечение возможности извлечения пользователями максимальной выгоды с точки зрения выбора, цены и качества;
- содействие стандартизации для обеспечения функциональной совместимости или создания предсказуемых и аналогичных средств доступа на всех платформах;
- содействие международному согласованию стандартов.

Учрежденный комитет может быть постоянным комитетом в тех странах, где это предусмотрено законодательством, или консультативным комитетом там, где создание официального постоянного комитета не предусмотрено. Независимо от формы учрежденного комитета в него следует ввести представителей организаций лиц с ограниченными возможностями, а также представителей поставщиков услуг, поставщиков ИКТ и специалистов по ассистивным технологиям, таких как специалисты по слуховым аппаратам и реабилитации. В тех странах, где ввиду размеров и сложности каждого сектора ИКТ требуется более пристальное внимание и участие конкретных заинтересованных сторон (лицензированных поставщиков видеопрограмм, поставщиков услуг подвижной связи и т. д.), могут создаваться подкомитеты для каждого из основных секторов ИКТ. В качестве альтернативы закон может предписывать участие представителей национальных организаций лиц с ограниченными возможностями, НПО, операторов сетей и правительственных департаментов, несущих ответственность за мониторинг достижения целей обеспечения доступности.

---

<sup>17</sup> Создание комитета по доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями особенно полезно в странах, где организации, представляющие интересы лиц с ограниченными возможностями, не принимают активного участия в разработке политики и регулировании в области ИКТ и где у них может не быть опыта или ресурсов для представления замечаний на проекты документов или участия в консультационных процессах.

### Вставка 3: Типовой текст – Комитет по доступности ИКТ

Учреждение комитета по доступности ИКТ

- 1) [НРО/министерство] должно учредить [постоянный/специальный] консультативный комитет по доступности ИКТ (далее "Комитет"), который будет консультировать НРО по вопросам, связанным с потребностями лиц с ограниченными возможностями в стране.
- 2) Учреждение комитета должно проводиться, как это предписано, и в него должны войти представители организаций лиц с ограниченными возможностями, поставщиков услуг, поставщиков ИКТ, а также специалисты по ассистивным технологиям и другие соответствующие эксперты в области доступности, например специалисты по слуховым аппаратам и реабилитации.
- 3) В частности, комитет должен:
  - a) давать замечания по предлагаемым пересмотренным вариантам политики всякий раз, когда такой пересмотр влияет на доступность ИКТ для лиц с ограниченными возможностями, сюда среди прочего относится пересмотр обязательств по универсальному обслуживанию, условий лицензий и тарифных правил;
  - b) определять услуги и продукты, предоставляемые поставщиками услуг ИКТ и производителями, которые имеют отношение к потребностям всех пользователей, и помогать НРО поддерживать постоянный диалог с их поставщиками;
  - c) обеспечивать распространение в стране доступных продуктов ИКТ, имеющих на мировом рынке, и международных стандартов доступности;
  - d) выявлять проблемы доступности для лиц с ограниченными возможностями, связанные с продуктами и услугами ИКТ;
  - e) поощрять добросовестную практику поставщиков услуг ИКТ в отношении доступности клиентских услуг;
  - f) обеспечивать потребности пользователей путем анализа эффективности существующих политики, законодательства и правил в сфере ИКТ в том, что касается удовлетворения этих потребностей, и рекомендовать усовершенствования и/или принятие новых правовых документов;
  - g) содействовать включению лиц с ограниченными возможностями в процессы принятия решений и разработки политики, влияющих на доступность ИКТ.
- 4) Могут быть сформированы подкомитеты по ключевым секторам услуг ИКТ для усиления внимания к конкретным проблемам и решениям в области доступности (телевизионных/видеопрограмм, подвижной телефонной связи и т. д.).
- 5) [НРО/министерство] должно оказывать поддержку лицам с ограниченными возможностями в их работе в составе комитета, включая покрытие расходов на участие в собраниях и организацию поездок, плату экспертам за необходимые консультации и обеспечение адекватной поддержки членов комитета путем предоставления им вспомогательных средств и информации в доступных форматах для выполнения ими своего мандата.

## 5. Основы универсального доступа и обслуживания (УДО)

В большинстве стран обеспечение универсального доступа и обслуживания считается одной из главных целей их политики и законодательства в области ИКТ, что находит отражение в мандате НРО. Политика в области универсального обслуживания и доступа обычно основывается на двух ключевых принципах – расширении проникновения путем распространения сетей на недостаточно обслуживаемые сообщества и повышении приемлемости в ценовом отношении. Эти основные принципы остаются в силе, но их недостаточно для обеспечения доступности ИКТ, поскольку лица с ограниченными возможностями нуждаются в устройствах и услугах ИКТ, обеспечивающих им беспрепятственный доступ к услугам связи наравне с другими гражданами. Для обеспечения охвата большей части лиц с ограниченными возможностями и пожилых людей в целях универсального обслуживания требуется принять ряд политических мер, связанных с расширением целей, определений и видов предоставляемых субсидий или финансируемых проектов.

### а. Определения УДО – рекомендации

Помимо добавления новых определений в законодательство в области ИКТ, может потребоваться внесение изменений в существующие, с тем чтобы они более полно и целостно отражали вопросы доступности ИКТ. Термины "универсальное обслуживание" и "универсальный доступ" должны быть

определены в законе и соответствующих правилах или условиях лицензий и согласованы с национальным законодательством и полномочиями, предоставленными министерству, НРО или фонду, с тем чтобы они не только охватывали доступ к инфраструктуре и приемлемость в ценовом отношении, но и включали положения, касающиеся доступности ИКТ для конечных пользователей, в том числе лиц с ограниченными возможностями. Аналогичным образом необходимо внести соответствующие поправки в определение термина "недостаточно обслуживаемое сообщество", чтобы конкретно включить лиц с ограниченными возможностями в число бенефициаров.

#### **Вставка 4: Изменение определений универсального обслуживания**

##### **Определение основных терминов по универсальному обслуживанию**

**Недостаточно обслуживаемые сообщества** – группы населения, время от времени устанавливаемые [фондом универсального обслуживания и доступа/НРО/министерством], в которые могут входить лица с ограниченными возможностями, пожилые люди, женщины и малообеспеченные лица.

**Универсальный доступ** – под ним понимается совместное использование средств ИКТ, он предполагает практически повсеместное наличие, приемлемость в ценовом отношении и доступность инфраструктуры, услуг и контента ИКТ для всех сообществ и конечных пользователей за счет общественных пунктов доступа в школах, библиотеках, поликлиниках и т. д.

**Универсальные символы** – независимые от языка знаки и символы, в максимально возможной степени понятные всем людям без необходимости адаптации и перевода.

**Универсальное обслуживание** – под ним понимается индивидуальный или персональный доступ к ИКТ и их использование, и оно требует практически повсеместного предоставления приемлемых в ценовом отношении и доступных инфраструктуры, услуг и контента ИКТ отдельным лицам, домашним хозяйствам и предприятиям, включая тех, которые находятся в недостаточно обслуживаемых районах и входят в состав недостаточно обслуживаемых сообществ.

**Обязательства по универсальному обслуживанию** – налагаемое на обладателя лицензии требование предоставления инфраструктуры, услуг и/или контента ИКТ, включая продукты и услуги ИКТ, доступные для лиц с ограниченными возможностями, для осуществления национальных целей в области универсального обслуживания и доступа.

**Пользователи** – лица, потребляющие услуги ИКТ, в том числе лица с ограниченными возможностями.

#### **в. Сфера применения и использование фондов универсального обслуживания и доступа – рекомендации**

Многие страны учредили независимые агентства универсального обслуживания и фонды универсального обслуживания и доступа (ФУОД) в соответствии с законодательством, разработанным главным образом в целях содействия развертыванию сетей в недостаточно обслуживаемых районах и обеспечения приемлемых в ценовом отношении услуг ИКТ. Эти законы нужно изменить таким образом, чтобы они способствовали обеспечению доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями. Для того чтобы страны могли использовать свои фонды универсального обслуживания/доступа для содействия доступности ИКТ, необходимы следующие изменения:

- при наличии отдельного законодательства, учреждающего фонд универсального обслуживания и доступа, в него следует включить соответствующие определения, относящиеся к универсальному обслуживанию и доступу (см. Вставку 4);
- может потребоваться процесс включения<sup>18</sup> лиц с ограниченными возможностями в число бенефициаров в целях управления программами, грантами или фондами, которые могут стать доступными для удовлетворяющих определенным критериям лиц с ограниченными возможностями;

<sup>18</sup> В некоторых странах физические лица могут непосредственно подавать заявки на гранты и субсидии, что упрощает их включение в число бенефициаров и предоставление грантов и субсидий этим индивидуальным конечным пользователям. Для этого требуются дополнительные институциональные и административные средства со стороны ФУОД, обеспечивающие возможность рассматривать заявки на субсидии от физических лиц.

- необходимо включить доступность ИКТ в качестве критерия оценки пробелов в обслуживании в дополнение к существующим понятиям проникновения/покрытия сети и приемлемости в ценовом отношении<sup>19</sup>.

Если в стране имеется конвергированный фонд универсального обслуживания и доступа, ответственный как за электросвязь, так и за телерадиовещание, то закон должен быть сформулирован достаточно широко, чтобы этот фонд можно было использовать для таких проектов в области телерадиовещания, как:

- предоставление лицам с ограниченными возможностями доступных телевизионных приставок для облегчения перехода на цифровые технологии;
- официальные схемы помощи по переходу от аналогового телевидения к цифровому для пожилых людей (которым может быть, например, трудно нагнуться, чтобы настроить телевизор) и лиц с ограниченными возможностями;
- создание доступных телевизионных/видеопрограмм, доступность которых не требуется другими законами и/или политикой в области ИКТ, при соблюдении существующих законов о правах интеллектуальной собственности.

В случае ФУОД с мандатом в области электросвязи закон должен быть сформулирован достаточно широко или специально предусматривать возможность дополнительного использования фонда для:

- субсидирования доступных телефонов и/или ежемесячной подписки;
- субсидирования предоставления услуг ретрансляции;
- субсидирования покупки доступных инструментов на основе ассистивных технологий поставщиками услуг, включая центры связи и других поставщиков услуг общего доступа, организациями лиц с ограниченными возможностями или конечными пользователями с ограниченными возможностями;
- финансирования, адаптации основных инструментов на основе ассистивных технологий, например к местным языкам, включая преобразование текстовых сообщений в речь, распознавание голоса, применение субтитров и программы для чтения с экрана<sup>20</sup>;
- создания стимулов для исследований и разработки ассистивных решений, например разработки систем преобразования речи в текст для официальных языков;
- содействия повышению информированности о мобильных устройствах универсального дизайна и их продвижению;
- содействия обучению лиц с ограниченными возможностями использованию доступных средств ИКТ и подготовке специалистов, оказывающих поддержку людям с ограниченными возможностями в освоении и использовании ИКТ<sup>21</sup>, включая специалистов из организаций, представляющих интересы лиц с ограниченными возможностями, или специалистов, работающих с лицами с ограниченными возможностями, таких как преподаватели, медицинские работники и консультанты по выбору профессии;
- содействие разработке учебных программ и подготовке специалистов по информационным технологиям в области доступности мобильных ИКТ.

Использование ФУОД для расширения общего доступа к ИКТ более подробно рассматривается в модуле 2: "Основы доступности ИКТ в области общего доступа", а использование ФУОД для расширения услуг подвижной связи – в модуле 3: "Основы политики в области доступности подвижной связи". Вопросы финансирования работ по обеспечению доступности телевизионных/видеопрограмм,

---

<sup>19</sup> <http://trace.wisc.edu/docs/framework/framework.htm>.

<sup>20</sup> Это можно сделать в координации с министерством образования – там, где министерство или НРО имеет полномочия для подключения к этому других министерств, можно включить явное требование.

<sup>21</sup> Этого требует Конвенция ООН о правах инвалидов, Общие обязательства, статья 4, пункт 1(i).

в том числе через ФУОД, более подробно рассматриваются в модуле 4: "Основы политики в области доступности телевизионных/видеопрограмм".

### **с. Условия лицензии и условия или соглашения об уровне обслуживания (SLA) ФУОД – рекомендации**

Отсутствие дискриминации является одним из важных принципов политики и регулирования в области доступности ИКТ. Лицам с ограниченными возможностями должны предоставляться равные с другими уровни доступности и качества обслуживания. В странах, где обязательства по универсальному обслуживанию (ОУО) входят в число лицензионных обязательств, предусмотренных регуляторным органом, этот принцип отсутствия дискриминации должен быть оговорен в условиях лицензии. Данное требование также может быть включено в соглашения об уровне обслуживания или соглашения о финансировании между ФУОД и его бенефициарами.

## **6. Качество обслуживания с точки зрения доступности ИКТ – рекомендации**

Нормативные документы по качеству обслуживания (QoS) направлены на то, чтобы гарантировать соответствие услуг и устройств, предоставляемых населению, установленным стандартам безопасности и качества обслуживания. Как правило, поставщики услуг должны гарантировать, что услуги будут доступны всем слоям населения и что будут поддерживаться определенные минимальные стандарты качества обслуживания. Лица с ограниченными возможностями могут иметь особые требования к качеству обслуживания, и при разработке таких стандартов и нормативных документов по QoS или внесении в них поправок необходимо учитывать следующее:

- лица с ограниченными возможностями могут в большей степени, чем остальные люди, зависеть от определенной службы связи, и в нормативных документах по QoS должно признаваться воздействие, например, недоставки текстовых сообщений на пользователей с полной потерей слуха и слабослышащих пользователей, которые общаются исключительно посредством таких сообщений, или низкого качества услуг ретрансляции на пользователей с полной потерей слуха;
- влияние низкого качества услуг на некоторых пользователей может быть выше, чем на остальных (как, например, влияние "снега" на экране ТВ на лиц с частичной потерей зрения или низкого качества работы телефонной сети – на лиц с ограничениями по слуху).

Для решения потенциальных проблем качества обслуживания требуются нормативные документы по качеству обслуживания, учитывающие особые потребности лиц с ограниченными возможностями, устанавливающие стандарты измерения качества услуг, предоставляемых лицам с ограниченными возможностями, в том числе доступных услуг, таких как услуги ретрансляции, ввод субтитров и голосовое описание. Эти нормативные документы должны быть предоставлены комитету по доступности и рассмотрены им<sup>22</sup>, там, где он учрежден, или рассмотрены в рамках периодического обзора нормативных документов по защите прав потребителей. Любой такой обзор должен включать публичные консультации с участием лиц с ограниченными возможностями.

## **7. Экстренные службы – рекомендации**

Законодатели, директивные органы и регуляторные органы по ИКТ должны провести обзор своих законов, политики и нормативных документов по экстренным службам в целях обеспечения того, чтобы они учитывали потребности лиц с ограниченными возможностями. Это предполагает анализ потребностей в услугах ИКТ, включая номера международного плана нумерации электросвязи общего пользования МСЭ (E164)<sup>23</sup>, используемые для голосовых услуг, короткие коды и любые другие

---

<sup>22</sup> См. вставку 1 и 3 и раздел 4 настоящего модуля. При отсутствии в стране такого комитета, той же цели можно достичь путем регулярного обзора существующих нормативных документов при условии публичных консультаций с участием лиц с ограниченными возможностями.

<sup>23</sup> См. Рекомендацию МСЭ-Т E.164: [www.itu.int/rec/T-REC-E.164/en](http://www.itu.int/rec/T-REC-E.164/en).



применимые номера. Как указано в настоящем разделе, это относится как к телерадиовещанию, так и к электросвязи.

В отношении электросвязи положения закона и нормативные положения должны требовать, чтобы:

- лица с ограниченными возможностями могли использовать свои повседневные средства связи (оконечное оборудование и услуги) для обращения к экстренным службам на бесплатной основе, независимо от технологии или устройств, которыми они пользуются<sup>24</sup>;
- в рамках всех информационно-просветительских кампаний в обязательном порядке предоставлялась информация о том, как лица с ограниченными возможностями могут связаться с такими службами и пользоваться их услугами; НРО, поставщики услуг, центры обработки экстренных вызовов и государственные органы, отвечающие за экстренные службы, должны обеспечить осведомленность населения о наличии и доступности экстренных служб для лиц с ограниченными возможностями;
- информация о чрезвычайных ситуациях, предоставляемая населению, также предоставлялась в альтернативных доступных форматах, таких как текстовые сообщения на мобильных телефонах;
- лица с ограниченными возможностями были в состоянии с помощью ИКТ устанавливать связь с экстренными службами по обычным номерам экстренного вызова. Поскольку в разных странах, а также для лиц с разными ограничениями номера экстренного вызова могут различаться, в качестве единого номера экстренного вызова, как правило, рекомендуется использовать номер "112" и/или "911"<sup>25</sup>;
- центры обработки экстренных вызовов могли принимать и отвечать на текстовые сообщения SMS, а также на звонки через службы ретрансляции, чтобы лица с ограничениями по слуху или речи могли обращаться за экстренной помощью.

В отношении телерадиовещания положения закона и нормативные положения должны требовать, чтобы:

- конкретное информирование населения о том, как лица с ограниченными возможностями могут использовать экстренные службы, носило обязательный характер и чтобы любые объявления службы общественной информации, транслируемые по радио или телевидению, содержали такую информацию. НРО, лицензированные поставщики видеопрограмм и государственные органы, отвечающие за экстренные службы, должны обеспечить осведомленность населения о наличии и доступности экстренных служб для лиц с ограниченными возможностями;
- информация о чрезвычайных ситуациях, предоставляемая населению, предоставлялась также в форматах, доступных для лиц с ограниченными возможностями, таких как язык жестов и субтитры для лиц с ограничениями по слуху и аудиосообщения в телевизионных/видеопрограммах для лиц с ограничениями по зрению;
- сообщения и объявления для населения, транслируемые в случае стихийных бедствий, были доступны для лиц с ограниченными возможностями в соответствующих формах передачи с использованием основных каналов связи. Лицензированные поставщики видеопрограмм должны гарантировать трансляцию таких объявлений и оповещений в соответствующих форматах, доступных для всех лиц с ограниченными возможностями.

---

<sup>24</sup> Следует отметить, что в большинстве стран НРО признают, что доступ к экстренным службам с использованием услуг VoIP, например через Skype, является ненадежным и поэтому не предлагается. Там, где обеспечение общедоступности экстренных служб технически неосуществимо, требование учета потребностей лиц с ограниченными возможностями не предъявляется.

<sup>25</sup> См. Рекомендацию МСЭ-Т E.161.1: Общая эксплуатация сети, телефонная служба, функционирование служб и человеческие факторы – [www.itu.int/rec/T-REC-E.161.1](http://www.itu.int/rec/T-REC-E.161.1).

#### **Вставка 5: Типовой текст – доступные экстренные службы**

Ниже приведен образец текста для включения в законодательство по ИКТ, с тем чтобы гарантировать учет потребностей лиц с ограниченными возможностями в случае их обращения к экстренным службам\*.

"Поставщики услуг должны –

- 1) в случае предоставления услуг электронной связи/электросвязи, если это технически осуществимо,
  - a) обеспечить в центрах по чрезвычайным ситуациям возможность автоматического определения номера, например автоматическое определение номера и местоположения вызывающего абонента;
  - b) обеспечить связь с центрами по чрезвычайным ситуациям;
  - c) обеспечить связь в доступных форматах.
- 2) в случае если они являются лицензированными поставщиками видеопрограмм, обеспечить передачу оповещений населения о чрезвычайных ситуациях во всех сетях и видеопрограммах в доступных форматах.

А также:

"НРО должны ввести правила, гарантирующие всеобщий доступ к экстренным службам посредством электронных средств связи, сетей широкого вещания и интернета, где это применимо, в том числе для лиц с ограниченными возможностями"\*\*.

*Примечания.*

\* Пункты 1) и 2) могут содержаться в конвергированном законодательстве. В тех странах, где законодательство не конвергировано, пункт 1) включается в закон об электросвязи, а пункт 2) – в закон о телевизионном и радиовещании.

\*\* Примеры нормативных положений приведены в модуле о доступности подвижной связи, а основы реализации – в модуле о доступности телевизионных/видеопрограмм.

## **8. Целевые показатели и требования к отчетности**

НРО, в консультации с лицами с ограниченными возможностями в соответствии с положениями раздела 4, выше, должны устанавливать ежегодные измеримые целевые показатели для всех соответствующих заинтересованных сторон<sup>26</sup>, издавать ежегодный открытый отчет об исполнении и применять необходимые принудительные меры, когда это целесообразно.

Пример целевых показателей в области ИКТ:

- учет вопросов доступности ИКТ в стандартах;
- внесение поправок в существующие определения, касающиеся ИКТ, и добавление новых определений по обеспечению доступности ИКТ в законодательство в области ИКТ;
- создание комитета по доступности ИКТ, который обеспечивает участие в разработке политики лиц с ограниченными возможностями, представляющих их интересы организаций и других соответствующих заинтересованных лиц;
- включение доступности ИКТ в качестве цели в нормативную базу универсального доступа и обслуживания;
- учет особых потребностей лиц с ограниченными возможностями в соглашениях о качестве обслуживания и других нормативных документах;
- учет потребностей лиц с ограниченными возможностями в нормативно-правовой базе в области экстренных служб;

<sup>26</sup> Включая операторов связи, лицензированных поставщиков видеопрограмм, поставщиков ИКТ, специалистов по ассистивным технологиям и экстренные службы.



- внесение в законодательство о лицах с ограниченными возможностями поправок с включением ИКТ в определение доступности.

Кроме того, должны быть установлены контрольные точки для измерения прогресса в реализации нормативно-правовых документов или кодексов поведения, оценки потенциала по осуществлению политики (например, принятие необходимых бюджетов и учреждение программ подготовки кадров) и прогресса в области наличия доступных ИКТ для лиц с ограниченными возможностями, включая доступ к ним, а также наличия ИКТ и их доступности в ценовом отношении в зависимости от типа ограничений для каждой технологии (общий доступ, подвижная телефонная связь, веб-сайты, телевизионные/видеопрограммы).

Решающее значение для обеспечения эффективности обзоров политических мер в области доступности в будущем и гарантии того, что политические решения основаны на фактических данных, имеет доступ сообщества лиц с ограниченными возможностями к информации о доступности ИКТ. Для этого НРО должны определить требования к отчетности для информирования сообщества лиц с ограниченными возможностями о требованиях по доступности, содержащихся в принятых законах и нормативных документах в соответствии с такой политикой. НРО должны провести тщательный анализ *всех* требований к отчетности, чтобы обеспечить сбор нужных данных в отношении доступности для лиц с ограниченными возможностями с должным уровнем детализации и с разумной периодичностью<sup>27</sup>.

## 9. Изменения в законодательстве о лицах с ограниченными возможностями и/или их правах – рекомендации

Одна из проблем включения доступности ИКТ в дискурс о лицах с ограниченными возможностями, кроме необходимости внесения изменений в политику, законодательство и нормативные документы в области ИКТ, заключается в том, что в законодательстве о лицах с ограниченными возможностями, охватывающем вопросы доступности, не всегда прямо говорится о доступности услуг ИКТ, подвижной связи, электронной связи, телерадиовещания и видеопрограмм или интернета<sup>28</sup>.

Во многих странах имеется общее законодательство о правах лиц с ограниченными возможностями, которое требует недискриминационного доступа и равных возможностей для всего общества в таких областях, как закупки, занятость и образование. Однако во многих случаях законодательство о доступе для лиц с ограниченными возможностями не затрагивает многих товаров и услуг, связанных с ИКТ, которые имеют первостепенное значение для современного общества, учитывая, что ИКТ проникли практически во все области жизни, работы и развлечения людей.

Необходимо провести обзор законодательства о доступе для лиц с ограниченными возможностями и внести в него изменения и дополнения с учетом того, что дела все чаще делаются с использованием интернета или по телефону, а не в "помещениях". Определения таких терминов, как "производственные помещения", "служебные помещения", "места общественного пользования" и "торговые помещения", следует пересмотреть, чтобы охватить товары и услуги, предлагаемые с использованием ИКТ, которые могут не быть где-то расположены "физически". Решение заключается во включении определения доступности, отражающего формулировку статьи 9 Конвенции.

Директивные и регуляторные органы в области ИКТ могут рекомендовать внести эти изменения в законодательство о доступе для лиц с ограниченными возможностями в целях обеспечения того, чтобы и другие электронные средства, такие как банкоматы, устройства для электронных транзакций и

---

<sup>27</sup> В зависимости от того, имеется ли в законе об ИКТ специальный раздел об отчетности, может потребоваться изменение требований к отчетности в нормативных документах.

<sup>28</sup> В этой области есть определенный прогресс, как указано в "Отчете о прогрессе в области доступности ИКТ 2013 года в соответствии с Конвенцией ООН о правах инвалидов" (2013 UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities ICT Accessibility Progress Report), в котором показано, что если в 2012 году только в 31% ратифицировавших Конвенцию стран законодательство содержало определение доступности, включающее ИКТ, то в 2013 году эта цифра увеличилась до 52%. См. также исследование G3ict "Отчет о прогрессе в области доступности 2013 года в соответствии с Конвенцией ООН о правах инвалидов", проведенное в сотрудничестве с Международной организацией инвалидов (DPI): [http://g3ict.org/resource\\_center/CRPD\\_2013\\_ICT\\_Accessibility\\_Progress](http://g3ict.org/resource_center/CRPD_2013_ICT_Accessibility_Progress).

платежей, общедоступные компьютерные терминалы и электронные киоски, включая те, что используются на транспорте, стали доступны лицам с ограниченными возможностями.

#### **10. Периодический обзор**

Ввиду быстрых изменений в технологиях и рыночных условиях доступности обзор этой политики следует проводить по крайней мере каждые два года.

## Модуль 2: Основы доступности ИКТ в области общего доступа

Цель данного модуля – предоставить директивным и регуляторным органам, операторам сетей и предпринимателям, оказывающим услуги общего доступа, руководство, которое поможет им обеспечить доступность услуг и средств связи общего доступа и для лиц с ограниченными возможностями. В силу этого типовые основы доступности ИКТ в области общего доступа включают типовые условия лицензий, руководящие принципы и контрольный перечень для поставщиков таких услуг. Этот подход основывается на Конвенции о правах инвалидов Организации Объединенных Наций (далее "Конвенция"), в преамбуле которой говорится, что актуализация проблем инвалидности во всех нормативных базах является "составной частью соответствующих стратегий устойчивого развития".

В Конвенции также признается потенциал ИКТ по обеспечению доступа и участия лиц с ограниченными возможностями во всех аспектах жизни общества. ИКТ все чаще используются в качестве предпочтительного средства связи и оказания услуг во всех секторах экономики, включая занятость, образование, государственное управление и банковское обслуживание.

Хотя число индивидуальных абонентов услуг телефонной связи и интернета растет, эти услуги связи предоставляются также и через общественные телефоны (таксофоны), переговорные пункты и пункты коллективного доступа в интернет, оборудованные компьютерами, ноутбуками и электронными планшетами. В развивающихся странах многие пользователи для поиска в интернете пользуются услугами общего доступа. Кроме того, доступ к коммерческим и государственным электронным услугам для всех категорий граждан все чаще осуществляется через интернет и охватывает целый ряд основных услуг.

Общий доступ играет важную роль в развивающихся странах, особенно в наименее соединенных странах, которые, согласно отчету МСЭ "Измерение информационного общества" за 2013 год"<sup>29</sup>, отстают от развитых стран по уровню проникновения голосовой связи, интернета и широкополосной связи.

С учетом роли общего доступа в предоставлении услуг населению в целом и конкретно любому лицу, не имеющему индивидуального доступа к услугам ИКТ, необходимо поощрять поставщиков таксофонов и пунктов коллективного доступа в интернет к тому, чтобы они обеспечивали доступность телефонов, компьютеров и помещений, где они размещены, для лиц с ограниченными возможностями наравне с другими и гарантировали их соответствие потребностям таких лиц.

Типовые руководящие принципы доступности ИКТ в области общего доступа относятся ко всем услугам общего доступа к ИКТ, как фиксированного, так и беспроводного, предоставляемым поставщиками услуг и операторами сетей. Сюда относятся услуги общего доступа, предоставляемые на индивидуальной основе (например, через таксофоны) или через устройства общего доступа, установленные в киосках, переговорных пунктах, центрах электросвязи, многоцелевых общественных центрах и на других аналогичных объектах ИКТ. Важно отметить, что в некоторых странах:

- регуляторные органы обладают полномочиями в отношении услуг общего доступа к ИКТ, предоставляемых операторами сетей и поставщиками услуг в рамках обязательств по универсальному обслуживанию или других условий лицензий;
- деятельность киберклубов и интернет-кафе все еще подлежит лицензированию – хотя наблюдается тенденция к отходу от этого принципа, – и в таких случаях регуляторные органы имеют право устанавливать правила, руководящие принципы или другие меры в отношении услуг общего доступа<sup>30</sup>;
- в случаях, когда киберклубы, интернет-кафе, центры электросвязи, многоцелевые общественные центры и другие формы обеспечения общего доступа учреждаются с применением государственного финансирования, например из фонда универсального обслуживания и доступа (ФУОД), могут вводиться руководящие принципы в рамках соглашения об уровне обслуживания или договора между фондом и поставщиком услуг общего доступа.

Необходимо отметить, что в тех случаях, когда услуги общего доступа предоставляются нелицензируемыми предпринимателями и владельцами малых предприятий, регуляторные органы не могут налагать какие-либо обязательства на поставщика таких услуг. Однако национальным

---

<sup>29</sup> [www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2013/MIS2013\\_without\\_Annex\\_4.pdf](http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2013/MIS2013_without_Annex_4.pdf).

<sup>30</sup> См. Приложение А к данному модулю.

регуляторным органам следует опубликовать руководящие принципы доступности, которые будут служить рекомендациями для коммерчески эксплуатируемых центров по оказанию услуг общего доступа.

Типовые руководящие принципы общего доступа могут публиковаться в качестве руководства для тех, кто участвует в предоставлении общедоступных услуг связи. При необходимости регуляторные органы могут сделать эти руководящие принципы частью своих условий лицензий или правил, в зависимости от ситуации.

В настоящий модуль также входит набор типовых условий лицензий, и, кроме того, в нем излагаются типовые положения для включения в лицензионные обязательства или правила доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями, которые можно использовать в тех случаях, когда предоставление услуг общего доступа предусматривается условиями лицензии или в качестве обязательства по универсальному обслуживанию. Типовые условия лицензий/обязательства универсального обслуживания по доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями, приведенные в Приложении А, можно адаптировать для использования ФУОД, когда услуги общего доступа финансируются из этого фонда.

Наконец, в Приложении В приведен контрольный перечень по вопросам доступности объектов общего доступа, который обладатели лицензий могут использовать в качестве инструмента отчетности; его также могут использовать все поставщики услуг связи с использованием общего доступа, независимо от того, подлежат они регулированию или нет, в помощь обеспечению доступности своих услуг.

## Типовые руководящие принципы доступности ИКТ в области общего доступа<sup>31</sup>

*[Руководящие принципы доступности ИКТ в области общего доступа относятся ко всем услугам общего доступа к ИКТ, предоставляемым поставщиками услуг и операторами сетей. "Услуги общего доступа" или "услуги связи с использованием средств общего доступа" – это услуги ИКТ, предоставляемые населению, включая лиц с ограниченными возможностями, на индивидуальной основе через общественные телефоны или на коллективной основе через устройства, размещенные в общественных местах, таких как киберклубы, интернет-кафе, центры электросвязи, многоцелевые общественные центры, киоски, пункты коллективного доступа в интернет и переговорные пункты. В частности, эти руководящие принципы адресованы:*

- операторам сетей и поставщикам услуг, которые предоставляют услуги общего доступа в рамках обязательств по универсальному обслуживанию или других условий лицензий;
- поставщикам услуг связи с использованием средств общего доступа, которые получают финансирование из ФУОД или другого органа государственного финансирования на цели предоставления таких услуг;
- лицензированным интернет-кафе и киберклубам (в исключительных случаях в тех странах, где еще требуется лицензирование).]

### 1. Национальный мандат

- 1.1 [Название страны] является участником Конвенции Организации Объединенных Наций о правах инвалидов ("Конвенция" или CRPD), вступившей в силу в мае 2008 года. Конвенция признает доступность одним из условий для осуществления лицами с ограниченными возможностями своих прав и основных свобод и требует принятия подписавшими ее странами надлежащих мер для обеспечения доступа лиц с ограниченными возможностями к информационно-коммуникационным технологиям, экстренным службам и услугам интернета наравне с другими.
- 1.2 Конституция [название страны] гарантирует право на равенство перед законом. Оно предусматривает полное и равное осуществление всех прав человека и свобод для всех людей. В целях содействия достижению равенства требуются законодательные и другие меры, направленные на то, чтобы защитить или улучшить положение лиц или категорий лиц, исторически находящихся в неблагоприятном положении вследствие несправедливой дискриминации на основании ограниченных возможностей, которые позволят исправить сложившуюся ситуацию.
- 1.3 Ряд политических и законодательных документов, принятых на национальном уровне, содержит основные положения, которые способствуют достижению заявленной цели этой политики – сделать ИКТ доступными для лиц с ограниченными возможностями. К ним относятся:
  - [политика/законодательство в отношении лиц с ограниченными возможностями – цитата, краткое описание];
  - [антидискриминационная политика/законодательство – цитата, краткое описание];
  - [политика/законодательство в области государственных закупок – цитата, краткое описание];

---

<sup>31</sup> При необходимости [НРО] может включить такие руководящие принципы в условия лицензии или правила, в зависимости от ситуации. Для получения более подробной информации см. модуль 1, раздел 1 "Возможные способы регулирования". В частности, это может быть случай, когда обеспечение общего доступа является частью обязательств обладателя лицензии по универсальному обслуживанию. Типовые условия лицензий представлены в Приложении А. Эти руководящие принципы также могут быть включены в условия договора с лицами, оказывающими услуги общего доступа, финансируемые ФУОД. Типовые условия лицензий, приведенные в Приложении А, можно использовать в качестве основы для разработки таких положений и условий.

- [политика/законодательство в отношении доступа к информации – цитата, краткое описание];
- [политика в области универсального обслуживания и доступа – цитата, краткое описание];
- [политика/законодательство по защите прав потребителей – цитата, краткое описание];
- [другая политика/законодательство – цитата, краткое описание].

## 2. Цели

2.1 Цель настоящих Руководящих принципов заключается в том, чтобы создать благоприятную основу для развития культуры и практики доступности ИКТ, в частности доступности средств и услуг общего доступа, путем:

- установления общих принципов доступности ИКТ;
- принятия мер, гарантирующих лицам с ограниченными возможностями равный с остальными доступ к общедоступным устройствам, услугам, приложениям и контенту ИКТ в городских районах, пригородах и в сельской местности;
- содействия доступности услуг ИКТ общего пользования на ранней стадии проектирования и реализации в целях снижения стоимости предоставления соответствующих доступных услуг;
- содействия приемлемости в ценовом отношении услуг ИКТ общего пользования посредством субсидирования и стимулирования, когда это возможно;
- выявления и сокращения препятствий на пути к полностью доступным услугам общего доступа к ИКТ.

2.2 Признавая важность доступности физической, социальной, экономической и культурной среды, здравоохранения и образования, а также информации и связи для того, чтобы лица с ограниченными возможностями могли в полной мере пользоваться всеми правами человека и основными свободами, необходимо соблюдать следующие принципы, лежащие в основе настоящих Руководящих принципов:

- осведомленность;
- отсутствие дискриминации;
- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- равенство возможностей;
- доступность;
- приемлемость в ценовом отношении.

2.3 В число мер по достижению этих целей входят:

- включение общих принципов доступности ИКТ в основные положения политики и законодательные положения, касающиеся предоставления средств ИКТ общего пользования;
- консультации с лицами с ограниченными возможностями в процессе разработки политики;
- информирование лиц с ограниченными возможностями и представляющих их интересы организаций о политике в области доступности услуг и средств общего доступа к ИКТ, а также о доступных объектах и услугах общего доступа к ИКТ;
- соблюдение процедур государственных закупок, приведенных в модуле 6: "Основы политики в области государственных закупок доступных ИКТ", для обеспечения того, чтобы закупки оборудования и услуг ИКТ для объектов общего доступа делались с учетом их доступности, в том числе:

- модернизация существующих ИКТ в местах общего доступа, таких как таксофоны, киоски и центры электросвязи, чтобы обеспечить разумную долю устройств и услуг ИКТ, доступных для лиц с различными видами ограничений в возможностях;
- обеспечение того, чтобы все новые закупаемые устройства и услуги ИКТ для объектов общего доступа (таксофоны, киоски и центры электросвязи), а также помещения, в которых они расположены, были доступны для лиц с различными видами ограничений в возможностях;
- использование фондов универсального обслуживания и доступа для финансирования закупок ассистивных технологий и обучения персонала их применению;
- повышение осведомленности о доступных объектах общего доступа среди лиц с ограниченными возможностями, включая использование соответствующих информационных указателей, извещающих о таких объектах;
- обучение персонала обслуживанию клиентов с ограниченными возможностями, в том числе на имеющихся доступных ИКТ;
- обеспечение того, чтобы услуги экстренной связи, предоставляемые в местах общего доступа, были доступны для лиц с ограниченными возможностями;
- установление измеримых целевых показателей, представление ежегодных отчетов о ходе их выполнения и обеспечение соблюдения положений о доступности в соответствующих случаях.

### **3. Осведомленность**

- 3.1 Повышение осведомленности о настоящих Руководящих принципах и правах лиц с ограниченными возможностями в секторе ИКТ входит в обязанности [НРО/министерства].
- 3.2 За осведомленность общественности о том, как лица с ограниченными возможностями могут использовать средства общего доступа, отвечают [НРО/министерство], а также соответствующие операторы и поставщики услуг. Информация, доводимая до сведения общественности, должна быть представлена в доступных форматах с учетом предложений и при участии лиц с ограниченными возможностями и представляющих их интересы организаций.
- 3.3 Поставщики услуг связи с использованием средств общего доступа должны:
- 3.3.1 обеспечить наличие надлежащих информационных указателей, включая использование в соответствующих случаях универсальных символов, в непосредственной близости от установленных таксофонов, телефонных будок или пунктов коллективного доступа в интернет, сообщающих об их доступности;
- 3.3.2 обучить сотрудников обслуживанию клиентов с ограниченными возможностями и использованию всех доступных функций ИКТ для людей с различными видами ограничений в возможностях, включая установку и использование ассистивных технологий.

### **4. Предоставление услуг связи с использованием средств общего доступа**

#### **4.1 Отсутствие дискриминации**

- 4.1.1 Поставщики услуг связи с использованием средств общего доступа обязаны избегать дискриминации лиц с ограниченными возможностями, даже непреднамеренной, из-за недостаточной доступности их помещений, продуктов и услуг. Этого можно добиться путем применения принципов универсального дизайна в их организациях, реализации доступных информационно-пропагандистских программ и рекламирования имеющихся услуг и вариантов оборудования для лиц с ограниченными возможностями, а также путем изначального систематического обеспечения доступности помещений, услуг и устройств общего доступа.

#### **4.2 Наличие доступных помещений, оборудования и программного обеспечения**

- 4.2.1 Автономные устройства общего доступа должны быть доступны для людей с различными ограничениями по зрению, слуху и подвижности.



- 4.2.2 Телефоны общего пользования, расположенные отдельно или в общественных местах, должны быть доступными. Доступные устройства связи общего доступа должны обладать:
- совместимостью со слуховыми аппаратами;
  - регулятором громкости;
  - осязаемыми клавишами, если это кнопочные телефоны;
  - жестикуляционными программами чтения с экрана для устройств с сенсорным экраном;
  - возможностью доступа из инвалидного кресла<sup>32</sup>;
  - возможностью использования услуг ретрансляции, таких как услуги ретрансляции видеосигналов, ретрансляции текстовых сообщений, ретрансляции речи при дистанционном взаимодействии с оператором.
- 4.2.3 Компьютеры и другие устройства общего пользования, доступ к которым осуществляется через экран, должны:
- использовать универсальные символы;
  - быть оснащены программным обеспечением для чтения с экрана, когда это требуется пользователям с ограничениями по зрению;
  - быть оборудованы аудиогнездом или аудиоустройством и располагаться в изолированной зоне, если информация, к которой осуществляется доступ, должна быть конфиденциальной, как, например, при финансовых операциях и при участии в голосовании;
  - быть оснащены программным обеспечением, позволяющим пользователям с нарушениями зрения увеличивать размеры шрифта и символов;
  - быть оборудованы синтезатором речи для преобразования текстовых сообщений, если такая технология существует, на государственном и местном языке;
  - допускать использование альтернативных доступных устройств ввода/вывода, таких как джойстики, переключатели или устройства для отслеживания направления взгляда с использованием встроенной или прилагаемой видеокамеры;
  - быть доступны из инвалидного кресла<sup>33</sup>;
  - иметь считыватели азбуки Брайля и принтеры для азбуки Брайля, подключенные к [разумной доле] компьютеров с учетом спроса.
- 4.2.4 Многие из целей, поставленных в пунктах 2.1 и 2.2, выше, могут быть достигнуты путем соблюдения процедур государственных закупок с учетом требований доступности (см. модуль 6: "Основы политики в области государственных закупок доступных ИКТ" настоящего отчета), которые признают, что все закупки ИКТ, финансируемые за счет государственных ресурсов, должны соответствовать требованиям доступности.
- 4.2.5 При условии соблюдения правил, регулирующих деятельность [ФУОД], [ФУОД] может использоваться для финансирования:
- приобретения и установки отдельных компьютеров, снабженных программным обеспечением ассистивных технологий, для лиц с ограниченными возможностями;
  - приобретения и установки ассистивного аппаратного и программного обеспечения, например экранных увеличителей, мыши-джойстика и оборудования для слежения за направлением взгляда, воспроизводящего действия мыши;

---

<sup>32</sup> Поставщики услуг общего доступа должны разместить разумную долю телефонов общего пользования на более низком уровне, чтобы обеспечить возможность доступа для людей в инвалидном кресле. Разумной минимальной долей считается [10%, обеспечиваемые в течение двух лет].

<sup>33</sup> То же самое.



- c) обучения персонала поставщика услуг общего доступа работе с устройствами и программным обеспечением, предназначенными для клиентов с ограниченными возможностями, и обслуживанию таких клиентов;
- d) выполнение поставщиками услуг общего доступа целей, изложенных в приведенных выше пунктах 2.1, 2.2 и 2.3.

4.2.6 Когда необходимы дополнительные функции для обеспечения доступности существующих общественных телефонов (таксофонов), общедоступных компьютеров, пунктов коллективного доступа или помещений, в которых они размещаются, поставщик услуг должен во всех общественных местах установить доступные телефоны и/или компьютеры в соотношении [один доступный таксофон или компьютер на каждые пять обычных таксофонов и/или компьютеров] или по крайней мере [один доступный таксофон или компьютер при наличии менее пяти телефонов и компьютеров]<sup>34</sup>. Все новые телефоны общего пользования, общедоступные компьютеры, пункты коллективного доступа и помещения, в которых они установлены, должны быть доступными.

## **5. Доступность физической среды**

5.1 Все здания, в которых предоставляются услуги связи с использованием средств общего доступа, включая услуги общественных телефонов, услуги киосков коллективного доступа в интернет и другие общедоступные услуги и устройства ИКТ, должны быть доступными. Для обеспечения доступа в существующие здания, в которых предоставляются такие услуги, они, когда это осуществимо, должны быть оборудованы пандусами, а если помещения расположены не на первом этаже, то в таких зданиях должны быть лифты:

- a) все новые здания должны изначально соответствовать этим рекомендациям;
- b) существующие здания должны быть перестроены для удовлетворения этих требований, насколько это возможно, в течение [трех] лет.

5.2 Высота размещения установленных доступных устройств и их досягаемость должны учитывать высоту инвалидных колясок или аналогичных ассистивных технологий, способствующих подвижности<sup>35</sup>, которыми пользуются лица с ограниченными возможностями.

5.3 Доступные устройства должны располагаться в местах, обеспечивающих уединение для пользователей услуг, которым требуется громкая связь, и/или быть оснащены гнездом для наушников.

## **6. Экстренные службы<sup>36</sup>**

6.1 Поставщики услуг ИКТ, оказывающие традиционные услуги проводного или беспроводного общего доступа, должны предоставлять доступные услуги экстренного вызова.

6.2 У лиц с ограниченными возможностями должна быть возможность использовать свои повседневные средства связи (оконечное оборудование и услуги) для обращения к экстренным

---

<sup>34</sup> Это соотношение следует скорректировать с учетом как минимум удвоенного процента лиц с ограниченными возможностями в стране, то есть при наличии 10% лиц с ограниченными возможностями соотношение должно быть один к пяти.

<sup>35</sup> Применение термина "ассистивные технологии" не ограничивается ИКТ, и он может также использоваться для обозначения технологий, способствующих подвижности, таких как инвалидные коляски. В настоящем Отчете о типовой политике в области доступности ИКТ определение ассистивных технологий дано только применительно к ИКТ.

<sup>36</sup> Это требование особенно важно для тех стран, где большое число людей пересекает границы с соседними странами, и его исполнение должно сочетаться с усилиями по согласованию коротких кодов и номеров, используемых для доступа к экстренным службам через границы. Это гарантирует осведомленность пользователей с ограниченными возможностями в регионе о номерах и коротких кодах экстренных служб без необходимости прилагать дополнительные усилия.

службам и обращаться к экстренным службам бесплатно, независимо от технологии или устройств, которыми они пользуются<sup>37</sup>.

- 6.3 Информирование общественности с уделением особого внимания тому, каким образом лица с ограниченными возможностями могут пользоваться услугами экстренного вызова, является обязательным и входит в задачи поставщиков услуг, центров обработки электронных вызовов и государственных органов, ответственных за экстренные службы<sup>38</sup>. Информация, которая доводится до сведения общественности, должна публиковаться в доступных форматах.
- 6.4 Положения об экстренных службах, изложенные в разделе 7 модуля 1 "Правовые, политические и регуляторные основы доступности ИКТ", которые, как правило, относятся к операторам и поставщикам услуг, также применимы к средствам общего доступа.

## **7. Обучение**

- 7.1 Поставщики услуг общего доступа должны принять меры, чтобы их сотрудники и добровольцы, работающие с клиентами и населением, проходили подготовку по требующим особого учета в их деятельности вопросам (обучение сенситивности) не реже, чем раз в [два] года. Такая подготовка должна охватывать сведения о культуре, языках и социальных нормах лиц с ограниченными возможностями, а также о принципах доступности, соответствующих решениях и источниках информации.

## **8. Целевые показатели и требования к отчетности**

- 8.1 НРО, в консультации с лицами с ограниченными возможностями (в соответствии с разделом 4 модуля 1), должны устанавливать ежегодные измеримые целевые показатели для поставщиков услуг общего доступа к ИКТ, издавать ежегодный открытый отчет об исполнении и применять необходимые принудительные меры, когда это целесообразно. Измеримые целевые показатели могут быть согласованы с целевыми показателями, приведенными в разделе 6 Приложения А к настоящему модулю.
- 8.2 Кроме того, должны быть установлены контрольные точки для измерения прогресса в реализации руководящих принципов и условий лицензий, оценки потенциала по осуществлению руководящих принципов и условий лицензий (например, принятие необходимых бюджетов и учреждение программ обучения) и прогресса в области наличия доступных услуг общего доступа к ИКТ для лиц с ограниченными возможностями.
- 8.3 Решающее значение для обеспечения эффективности обзоров политических мер в области доступности в будущем и обоснованности политических решений имеет доступ сообщества лиц с ограниченными возможностями к информации о доступности ИКТ. Для этого НРО должны определить требования к отчетности для информирования сообщества лиц с ограниченными возможностями о требованиях по доступности, содержащихся в принятых руководящих указаниях и условиях лицензий в соответствии с такой политикой. НРО должны провести тщательный анализ всех требований к отчетности, чтобы обеспечить сбор нужных данных в отношении доступности для лиц с ограниченными возможностями с должным уровнем детализации и с разумной периодичностью<sup>39</sup>.
- 8.4 [НРО/ФУОД] также предлагается проводить оценку и обеспечивать соблюдение [обладателями лицензий/бенефициарами] Руководящих принципов путем активного контроля доступности услуг и устройств связи общего пользования для лиц с ограниченными возможностями с помощью

---

<sup>37</sup> Этому положению можно также придать юридическую силу, включив его в раздел об экстренных службах Закона об ИКТ.

<sup>38</sup> Где это применимо и где гарантия исполнения этого требования ответственным органом зависит от правил НРО, министерства или других параллельных правил.

<sup>39</sup> В зависимости от того, имеется ли в законе об ИКТ специальный раздел об отчетности, может потребоваться изменение требований к отчетности в нормативных документах.

выборочных проверок, испытаний и посещения объектов общего доступа к услугам ИКТ и принятия необходимых принудительных мер, когда это требуется.

**9. Периодический обзор**

- 9.1 Ввиду быстрых изменений в технологиях и рыночных условиях обзор этой политики следует проводить по крайней мере каждые два года.

## **Приложение А: Типовые условия лицензий/обязательства универсального обслуживания по доступности ИКТ в области общего доступа для лиц с ограниченными возможностями<sup>40</sup>**

[В настоящем приложении приводятся типовые положения для включения в лицензионные обязательства или нормативные документы, касающиеся доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями. Эти положения могут быть включены в лицензии, где общий доступ является обязательным требованием, например, в качестве обязательства по универсальному обслуживанию.]

### **1. Определения**

- "Услуги общего доступа" или "услуги связи с использованием средств общего доступа" – это лицензируемые услуги ИКТ, предоставляемые населению, в том числе лицам с ограниченными возможностями, на коллективной или индивидуальной основе, которые включают услуги, предоставляемые посредством таксофонов или устройств для конечных пользователей, размещенных в киберклубах, интернет-кафе, центрах электросвязи, многоцелевых общественных центрах, киосках и пунктах коллективного доступа в интернет.

### **2. Консультации**

- 2.1 При реализации этих обязательств в отношении услуг общего доступа следует принимать во внимание мнение организаций, представляющих интересы лиц с ограниченными возможностями, и консультироваться с такими организациями при их внедрении<sup>41</sup>.
- 2.2 [Обладатель лицензии] должен консультироваться с группами представителей лиц с ограниченными возможностями в отношении способов выполнения своих обязательств по этой лицензии и по крайней мере раз в год проводить встречи с такими группами, чтобы проинформировать их о достигнутых результатах по соблюдению условий лицензии, о ходе внедрения соответствующих продуктов и услуг, а также о проведенных кампаниях.
- 2.3 [Обладатель лицензии] может использовать проводимые совместно консультации, в том числе через представляющие его торгово-промышленные ассоциации, при условии что на встречах не будут обсуждаться вопросы конкуренции или вопросы, запрещенные законом о конкуренции или любым другим законом.

### **3. Устройства общего доступа (коллективные и индивидуальные)**

- 3.1 При выполнении своих обязательств [обладатель лицензии] должен руководствоваться Типовыми руководящими принципами доступности ИКТ.
- 3.2 [Обладатель лицензии] должен:
  - a) обеспечить, чтобы [по крайней мере 20%] его устройств общего доступа могли использоваться лицами со слуховыми аппаратами или кохлеарными имплантатами без причинения помех слуховым аппаратам;
  - b) обеспечить наличие [100%] телефонов;
  - c) гарантировать, что рабочие части или функции [10%] устройств общего доступа находятся на высоте, соответствующей диапазону досягаемости лиц в инвалидных колясках и людей

---

<sup>40</sup> Следует учитывать конкретные национальные обстоятельства. Эти типовые условия лицензий должны применяться тогда, когда обладатель лицензии обязан предоставлять услуги общего доступа в рамках своего лицензионного соглашения. Если по условиям финансирования от обладателя лицензии не требуется предоставление услуг общего доступа, то эти типовые условия лицензий можно заменить типовыми условиями договора, а слова "обладатель лицензии" – словом "бенефициар".

<sup>41</sup> Если в стране создан комитет по доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями, как это рекомендовано в модуле 1 "Правовые, политические и регуляторные основы доступности ИКТ" (раздел 4), то следует прямо упомянуть данный комитет.

малого роста. В любом месте, где имеется несколько устройств общего доступа, по крайней мере одно из них должно быть доступно для таких лиц с ограниченными возможностями;

- d) обеспечить, чтобы [20%] устройств общего доступа, расположенных в любом месте, или по крайней мере одно такое устройство в каждом из мест, были доступны для лиц с сенсорными нарушениями;
- e) при необходимости обеспечить пандус для облегчения доступа людям в инвалидных колясках;
- f) в случае использования мобильных технологий предусмотреть предоставление услуг передачи данных, включая как минимум услуги служб коротких (текстовых) сообщений;
- g) обеспечить хорошо видимые надписи и надписи с использованием шрифта Брайля;
- h) информировать население о наличии доступных услуг общего доступа, продуктов и экстренных служб.

#### 4. Обучение

- 4.1 Каждый обладатель лицензии должен принять меры, чтобы все его сотрудники, работающие с клиентами и населением, регулярно, по крайней мере каждые [два] года, проходили подготовку по требующим учета в их деятельности чувствительным вопросам. Такая подготовка должна охватывать сведения о культуре, соответствующих языках и социальных нормах лиц с ограниченными возможностями, а также о принципах доступности, соответствующих решениях и источниках информации.

#### 5. Экстренные службы

- 5.1 В рамках положений об услугах связи с использованием средств общего доступа, предусмотренных Типовыми руководящими принципами доступности ИКТ в области общего доступа (раздел 7 модуля 1), должны соблюдаться положения об экстренных службах, обычно применяемые к услугам связи.

#### 6. Целевые показатели

Требование	Сроки (для обладателей лицензий, уже предлагающих услуги общего доступа)	Сроки (для новых обладателей лицензий)
<b>НАЛИЧИЕ ДОСТУПНЫХ УСТРОЙСТВ</b>		
Согласование политики в области государственных закупок	В течение 12 месяцев	Немедленно
Установка доступных устройств общего доступа и их готовность к использованию лицами с ограниченными возможностями в соответствии с разделом 2 Приложения А данного модуля	В течение 12 месяцев	Немедленно
<b>ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ</b>		
Обеспечение осведомленности населения о доступных продуктах ИКТ и доступных экстренных службах	В течение 6 месяцев	Немедленно
Обучение персонала	В течение 12 месяцев	Немедленно
<b>ЭКСТРЕННЫЕ СЛУЖБЫ</b>		
Наличие доступных экстренных служб	В течение 6 месяцев	Немедленно
Экстренные службы с возможностью передавать текстовые и/или видеосообщения в соответствии с модулем 3 "Основы политики в области доступности подвижной связи"	Как можно скорее	Как можно скорее

**7. Отчетность**

7.1 В целях обеспечения соблюдения настоящих положений и условий [обладатель лицензии] должен представлять НРО ежегодный отчет, содержащий как минимум:

- a) сведения о соблюдении [обладателем лицензии] настоящих условий лицензий;
- b) заполненный контрольный перечень, приведенный в Приложении В настоящего модуля, для каждого объекта [обладателя лицензии].

### Приложение В: Контрольный перечень по вопросам доступности объектов общего доступа<sup>42</sup>

[Настоящее приложение содержит контрольный перечень, который обладатели лицензий могут использовать в качестве инструмента отчетности. Его также могут использовать все поставщики как регулируемых, так и нерегулируемых услуг связи с использованием средств общего доступа в помощь обеспечению доступности их услуг.

Соблюдение некоторых требований, изложенных в контрольном перечне, может финансироваться за счет средств ФУОД при условии, что требование подпадает под мандат имеющегося в стране ФУОД. Например, в отношении некоторых элементов обучения и некоторых видов оборудования могут действовать субсидии, предоставляемые пользователям или операторам<sup>43</sup>. В тех областях, которые в приведенной ниже таблице выделяются серым цветом, финансирование за счет средств ФУОД, как правило, недоступно. Если финансирование осуществляется из ФУОД, то должен указываться уровень финансирования.]

Требование/рекомендация <sup>44</sup>	Финансирование за счет средств ФУОД <sup>45</sup>	Комментарии
<b>СТРАТЕГИЯ, ПЛАНИРОВАНИЕ, ПОЛИТИКА И ОЦЕНКА</b>		
Включены ли лица с ограниченными возможностями в планирование и оценку продуктов и услуг объектов общего доступа?		
Требуется ли вам, чтобы в процессе закупок компьютерного оборудования и программного обеспечения учитывалась доступность? О государственных закупках см. в модуле 6.		
Имеется ли у вас процедура, гарантирующая своевременное реагирование на запросы, связанные с потребностями лиц с ограниченными возможностями?		
<b>ФИЗИЧЕСКАЯ СРЕДА И ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ</b>		
Легко ли посетителям с ограниченными возможностями узнать, какие доступные ИКТ и ассистивные средства аппаратного и программного обеспечения имеются на объекте общего доступа?		
Доступны ли зоны парковки, пути и подъезды к зданию для инвалидов-колясочников и четко ли они обозначены?		
Имеются ли высококонтрастные выполненные крупным шрифтом вывески снаружи и таблички внутри объекта общего доступа, а также надписи с использованием шрифта Брайля?		

<sup>42</sup> Адаптированный контрольный перечень Компьютерной лаборатории Университета штата Вашингтон, см. [www.washington.edu/doi/Brochures/Academics/comp\\_lab\\_check.html](http://www.washington.edu/doi/Brochures/Academics/comp_lab_check.html).

<sup>43</sup> В каждой стране этот контрольный перечень необходимо адаптировать с учетом собственных потребностей и внести изменения, отражающие требования, допускающие финансирование из ФУОД. Там, где финансирование допустимо, блок остается белым, а там, где оно недопустимо, выделяется серым цветом. В странах, где ФУОД отсутствует, этот столбец следует удалить.

<sup>44</sup> В странах, где требование излагается в условиях лицензии или в правилах, следует применять термин "требование". Там, где контрольный перечень используется поставщиками услуг общего доступа в качестве ориентира на добровольной основе, это "рекомендация".

<sup>45</sup> Незакрашенные клетки допускают финансирование из ФУОД или других источников государственного финансирования. Укажите, получаете ли вы финансирование из ФУОД или другого источника государственного финансирования.



Требование/рекомендация <sup>44</sup>	Финансирование за счет средств ФУОД <sup>45</sup>	Комментарии
Расположена ли по крайней мере часть окон или стоек обслуживания на высоте, доступной из сидячего положения или для людей в инвалидных колясках?		
Имеются ли столы с регулируемой высотой для некоторых рабочих станций, установленных на объекте общего доступа? Можно ли отрегулировать их высоту из сидячего положения?		
Рассчитана ли ширина проходов для пользователей в инвалидных колясках и для лиц с ограничениями по подвижности или зрению и свободны ли такие проходы от препятствий?		
Доступно ли оборудование для лиц с сенсорными нарушениями, в том числе для глухих и слабослышащих и слепых и слабовидящих?		
<b>ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА, ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ОБЪЕКТ ОБЩЕГО ДОСТУПА</b>		
Знакомы ли сотрудники с возможностями доступа и способами использования функций доступности ИКТ, ассистивными технологиями и альтернативными форматами документов?		
Прошли ли сотрудники подготовку по требующим особого учета в их деятельности вопросам и по использованию ИКТ лицами с ограниченными возможностями?		
<b>ОБОРУДОВАНИЕ</b>		
Имеется ли хотя бы один большой монитор, с тем чтобы большее пространство экрана можно было рассматривать с увеличением?		
Снабжено ли оборудование этикетками с надписями, выполненными крупным шрифтом и/или шрифтом Брайля?		
Доступны ли средства управления компьютерами, принтерами, сканерами и другими устройствами ИКТ из сидячего положения?		
Имеются ли адекватные рабочие зоны для право- и леворуких пользователей и позволяет ли оборудование легко пользоваться его функциями и тем и другим?		
Предоставляете ли вы альтернативное оборудование взамен мыши и/или клавиатуры (например, трекбол, джойстик, мини-клавиатура, клавиатура для работы одной рукой)?		
<b>ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>		
Предоставляете ли вы специальное программное обеспечение для лиц с ограниченными возможностями (например, программы для чтения с экрана)?		
Отвечают ли электронные ресурсы, включая веб-страницы поставщика услуг общего доступа, руководящим принципам или стандартам доступности в соответствии с модулем 5 "Основы политики в области доступности интернета"?		

### Модуль 3: Основы политики в области доступности подвижной связи

Модуль об основах политики в области доступности подвижной связи разработан для директивных и регуляторных органов и других заинтересованных сторон, действующих в отрасли информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) и решающих вопросы, касающиеся лиц с ограниченными возможностями, включая неправительственные организации (НПО), организации, представляющие интересы лиц с ограниченными возможностями, и парламентариев, в зависимости от особенностей страны.

Этот модуль содержит основу для реализации странами политики, способствующей обеспечению доступности подвижной связи и включающей соответствующий кодекс поведения и нормативные акты в сфере подвижной связи, которые можно использовать в зависимости от институциональной базы страны, как описано в модуле 1 "Правовые, политические и регуляторные основы доступности ИКТ" (см. раздел 1 "Возможные способы регулирования").

В Приложении А этого модуля также приведен типовой кодекс поведения в области доступности подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями, рекомендуемый для использования в странах, правовая база которых поддерживает добровольные отраслевые инициативы или кодексы поведения. Там, где такого режима нет, национальный регуляторный орган (НРО)<sup>46</sup> может использовать типовые регуляторные принципы, приведенные в Приложении В этого модуля.

Типовая политика в области доступности подвижной связи подготовлена во исполнение Конвенции Организации Объединенных Наций о правах инвалидов (далее "Конвенция") и в соответствии с Комплектом материалов по политике в области доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями, разработанным Международным союзом электросвязи (МСЭ) и G3ict ([www.e-accessibilitytoolkit.org](http://www.e-accessibilitytoolkit.org)).

Данная конвенция предусматривает ответственность подписавших ее сторон за обеспечение доступности ИКТ; и эта типовая политика и кодекс поведения призваны помочь подписавшим Конвенцию странам разработать платформу для достижения указанной цели. Страны, не подписавшие Конвенцию, также могут принять или адаптировать эти политические и регуляторные положения.

Успешное достижение целей, сформулированных в Конвенции, основывается на принятии политики в области доступности ИКТ и скорейшем ее осуществлении страной. Каждая страна должна принять решение о соответствующей политике и о графике выполнения ее положений в соответствии со своими условиями.

Типовая политика в области доступности подвижной связи, предлагаемая в этом модуле, поможет странам понять общие принципы и требования и обеспечит руководящие указания в тех областях, где им можно будет вносить изменения с учетом национальных особенностей. Целью политических, "мягких" правовых и регуляторных подходов, определенных в этом модуле, является создание соответствующей нормативно-правовой базы, которая будет способствовать расширению доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями путем реализации следующих мер:

- принятие политики в области доступности подвижной связи – либо в виде отдельного документа, либо в рамках существующей политики;
- проведение консультаций для лиц с ограниченными возможностями по разработке политики в области доступности подвижной связи;
- государственная и отраслевая программы повышения информированности о политике обеспечения доступной подвижной связи среди лиц с ограниченными возможностями и организаций, представляющих их интересы, в том числе с использованием доступных форматов;
- проведение государством анализа существующего внутри страны разрыва в доступности ассистивных технологий (АТ), которые можно использовать в подвижной связи, выявление

---

<sup>46</sup> См. также модуль 1 "Правовые, политические и регуляторные основы доступности ИКТ", раздел 1 "Возможные способы регулирования".

областей, где требуется вмешательство государства для сокращения разрыва в области АТ, и принятие надлежащих мер, таких как разработка программ стимулирования и финансирование исследований и разработок;

- использование фондов универсального обслуживания и доступа (ФУОД) для субсидирования расходов на доступную подвижную связь и АТ для лиц с ограниченными возможностями, а также для преподавателей, специальных методистов и профессиональных инструкторов, предоставляющих услуги таким лицам;
- обеспечение операторами мобильных сетей и предприятиями розничной торговли в своих торговых точках широкого ассортимента доступных телефонов и других мобильных устройств со встроенными функциями доступа для лиц с разного рода ограничениями возможностей, в том числе путем внесения поправок в их политику закупок оборудования для продажи потребителям;
- обеспечение операторами подвижной связи и предприятиями розничной торговли доступности своих торговых точек для лиц с ограниченными возможностями;
- обучение предприятиями подвижной связи своих сотрудников методике обслуживания клиентов с ограниченными возможностями и ознакомление таких клиентов с доступными функциями, а также с документацией на устройства;
- предоставление предприятиями подвижной связи специальных средств обслуживания клиентов, организация помощи в магазинах или обучение сотрудников центров обработки вызовов оказанию помощи клиентам с ограниченными возможностями;
- оказание отрасли подвижной связи содействия разработке и выпуску доступных приложений ("apps") для лиц с ограниченными возможностями и доступных приложений "app stores";
- предоставление операторами сетей подвижной связи специальных или льготных тарифов для лиц с ограниченными возможностями, например планов, ограниченных передачей пакетов только текстовых сообщений для глухих и слабослышащих лиц;
- обеспечение отрасли подвижной связи доступных экстренных служб подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями, включая предоставление в режиме реального времени услуг ретрансляции текста и видеоизображений и информирование лиц с ограниченными возможностями и организаций, представляющих их интересы, о таких доступных экстренных службах подвижной связи;
- определение государством значимых целей, составление ежегодных отчетов об их достижении и обеспечение соблюдения надлежащих положений о доступности.

Ввиду быстрого прогресса технологических разработок странам предлагается внедрить процессы периодического пересмотра политики и кодекса поведения или регуляторных положений после их принятия для максимально эффективной реализации этих технологических возможностей.

## Типовая политика в области доступности подвижной связи

### 1. Определения

1.1 Следующие определения предназначены для использования в рамках политики в области доступности подвижной связи.

- **Доступные форматы** – информация, доступная, в частности, в таких форматах, как азбука Брайля, преобразование текста в речь, голосовое воспроизведение, электронные файлы, совместимые с программами чтения с экрана, для лиц с ограничениями по чтению, видеопрограммы с субтитрами или с использованием жестов для лиц с ограничениями по слуху или иконки и анимация для лиц с когнитивными ограничениями.
- **Ассистивные технологии, или АТ**, – любые информационно-коммуникационные технологии, продукты, устройства, оборудование и соответствующие услуги, используемые для поддержания, расширения или улучшения функциональных возможностей лиц с особыми потребностями или с ограниченными возможностями.
- **Азбука Брайля** – последовательность выпуклых точек, которые лица с ограничениями по зрению могут осязать и таким образом читать напечатанный текст с помощью пальцев.
- **Устройство, или мобильное устройство**, – сотовый телефон, смартфон, планшет или клиентское оборудование любого другого типа, которое подключается к сети беспроводным способом через SIM-карту, выпускаемую лицензированным оператором сети.
- **Доступность ИКТ** – мера, в какой продукт или услуга может использоваться лицами с ограниченными возможностями столь же эффективно, как и лицами без каких-либо ограничений, в целях доступа к продуктам, контенту или услугам, связанным с ИКТ, или их использования. Доступность ИКТ должна в максимально возможной степени достигаться путем применения принципов универсального дизайна и обеспечения совместимости с ассистивными технологиями.
- **Поставщик услуг интернета, или ISP**, – компания, предоставляющая услуги доступа в интернет и к электронной почте.
- **Отрасль подвижной связи** включает операторов сетей, поставщиков услуг, дистрибьюторов мобильных устройств и предприятия розничной торговли<sup>47</sup>.
- **Услуги ретрансляции**<sup>48</sup> – услуги телефонной связи, предоставляемые специальными переводчиками, которые позволяют глухим или слабослышащим лицам или лицам с нарушениями речи общаться по телефону – через переводчика – со слышащими людьми, так что создается "функциональный эквивалент" способностей<sup>49</sup>.
- **Только текстовые пакеты** – пакеты услуг подвижной связи, которые исключают голосовые услуги, но включают услуги передачи данных, такие как обмен текстовыми сообщениями, обмен изображениями и просмотр веб-страниц.

---

<sup>47</sup> Если в стране есть зарегистрированные производители телефонов или поставщики мобильных операционных систем, то они также могут входить в определение отрасли подвижной связи.

<sup>48</sup> Дополнительную информацию об услугах ретрансляции см. в документе "Making mobile phones and services accessible for persons with disabilities, ITU and G3ict, 2012" ([www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\\_Report.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf)). Виды услуг ретрансляции, включая услуги ретрансляции "текст–голос", услуги ретрансляции "голос–голос", услуги ретрансляции с использованием субтитров, услуги видеоретрансляции и услуги ретрансляции с использованием протокола Интернет, описаны в информационном бюллетене FCC Fact Sheet по услугам ретрансляции по адресу [www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/trs.html](http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/trs.html).

<sup>49</sup> Адаптированное определение из материалов Национальной ассоциации глухих (Соединенные Штаты); см. [www.nad.org/issues/telephone-and-relay-services/relay-services](http://www.nad.org/issues/telephone-and-relay-services/relay-services). Включает услуги видеоретрансляции, услуги текстовой ретрансляции (TTY), услуги ретрансляции "голос–голос", услуги ретрансляции речи с использованием субтитров и услуги ретрансляции посредством мгновенного обмена сообщениями. Подробнее см. в отчете "Making mobile phones and services accessible for persons with disabilities": [www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\\_Report.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf).

- **Универсальный дизайн** означает дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. Универсальный дизайн не исключает ассистивные устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо<sup>50</sup>.
- **Поставщик беспроводных приложений, или WASP**, – сторонний поставщик услуг, который управляет приложениями, а также создает и распространяет контент для пользователей мобильных устройств через сети и инфраструктуру лицензированных операторов подвижной связи.

## 2. Сроки ввода в действие и применение

- 2.1 Настоящая политика может именоваться политикой доступности подвижной связи и вступает в силу с момента опубликования в [официальном государственном издании]<sup>51</sup>.
- 2.2 Политика доступности подвижной связи относится к отрасли подвижной связи и охватывает:
- a) услуги подвижной связи (голосовая связь, передача данных, широкополосная связь), включая экстренные и справочные службы;
  - b) услуги технической поддержки абонентов подвижной связи, включая центры обработки вызовов, центры технической поддержки абонентов, веб-сайты и торговые точки;
  - c) устройства для конечных пользователей, включая базовые телефоны, телефоны с расширенными возможностями, смартфоны, планшеты и ассистивные приложения и услуги.
- 2.3 [Вставить соответствующее положение законодательства] предусматривает, что органом, отвечающим за разработку национальной политики в области поощрения универсального обслуживания и универсального доступа в секторе ИКТ, в том числе доступа к услугам, приложениям и устройствам подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями, является [министерство<sup>52</sup>].

## 3. Национальный мандат

- 3.1 [Страна] является участником Конвенции Организации Объединенных Наций о правах инвалидов ("Конвенция" или КПИ), вступившей в силу в мае 2008 года<sup>53</sup>. Данная Конвенция признает доступность в качестве условия полномасштабного осуществления лицами с ограниченными возможностями всех прав человека и основных свобод<sup>54</sup> и требует принятия подписавшими странами надлежащих мер, обеспечивающих лицам с ограниченными возможностями на равной

---

<sup>50</sup> Как определено в статье 2 Конвенции ООН о правах инвалидов.

<sup>51</sup> Вставить наименование соответствующего издания.

<sup>52</sup> Политика доступности разрабатывается министерством, отвечающим за связь (или органом, отвечающим за связь, в странах, где такого министерства нет), часто со значительным участием регуляторного органа, которому даже может быть поручена разработка проекта. Как сказано в [www.ictregulationtoolkit.org/en/Section3259.html](http://www.ictregulationtoolkit.org/en/Section3259.html), министерство, конечно, может быть организовано одним из нескольких способов:

- министерство электросвязи;
- министерство электронной связи (включая телерадиовещание и другие средства массовой информации);
- министерство информационно-коммуникационных технологий (или коммуникационно-информационных технологий);
- министерство инфраструктуры, включая транспорт;
- министерство, объединенное с министерством промышленности или науки и технологий;
- министерство, объединенное с другим сектором, например экономического развития.

<sup>53</sup> Этот раздел должен быть включен, только если он применим к данной стране; то есть если страна является участницей Конвенции ООН о правах инвалидов.

<sup>54</sup> Конвенция ООН о правах инвалидов, преамбула, раздел v).

основе с другими доступ к информационно-коммуникационным технологиям, экстренным службам и интернет-услугам<sup>55</sup>.

- 3.2 Конституция [страны] обеспечивает право на равенство перед законом. Это означает полное и равное осуществление всех прав и свобод человека. В целях содействия достижению равенства требуются законодательные и другие меры, предназначенные для защиты или улучшения положения лиц или категорий лиц, которые подвергаются несправедливой дискриминации. Устранение барьеров для доступа к важнейшим услугам, таким как услуги подвижной связи, является необходимым условием полномасштабной реализации основных прав и свобод лиц с ограниченными возможностями и их участия в общественной жизни на равной основе с другими.
- 3.3 Ряд директивных и законодательных документов на государственном уровне содержит основные положения, которые способствуют достижению заявленной цели этой политики: сделать ИКТ доступными для лиц с ограниченными возможностями. К этим положениям относятся:
- a) [политика/законодательство в отношении лиц с ограниченными возможностями – цитата, краткое описание];
  - b) [антидискриминационная политика/законодательство – цитата, краткое описание];
  - c) [политика/законодательство по вопросам государственных закупок – цитата, краткое описание];
  - d) [политика/законодательство по вопросам доступа к информации – цитата, краткое описание];
  - e) [политика по вопросам универсального обслуживания и доступа – цитата, краткое описание];
  - f) [политика/законодательство по вопросам защиты прав потребителей – цитата, краткое описание];
  - g) [политика/законодательство по вопросам внутренней безопасности и чрезвычайных ситуаций в стране – цитата, краткое описание];
  - h) [политика/законодательство по другим вопросам – цитата, краткое описание].
- 3.4 Цель этой политики заключается в том, чтобы создать благоприятные условия для развития культуры и практики в отношении доступности ИКТ, в частности доступности услуг подвижной связи, путем:
- a) определения общих принципов рассмотрения вопроса о доступности услуг подвижной связи;
  - b) выявления основных препятствий на пути к достижению полной доступности услуг подвижной связи и смягчения их негативных последствий;

---

<sup>55</sup> Статья 9 Конвенции ООН о правах инвалидов предусматривает, в частности, следующие меры:

- обязательство государств-участников по обеспечению того, чтобы лица с ограниченными возможностями имели доступ к информационно-коммуникационным технологиям;
- обязательство гарантировать доступность всего контента, услуг связи, оборудования, программного обеспечения и интерфейсов;
- продвижение ассистивных технологий и информации в альтернативных форматах для лиц с ограниченными возможностями, чтобы обеспечить им доступ к информации;
- предоставление населению общей информации в доступных форматах и технологий для лиц с ограниченными возможностями своевременно и без каких-либо дополнительных затрат;
- обязательство частных организаций, предлагающих любые средства и услуги населению, учитывать особые потребности лиц с ограниченными возможностями;
- обязательство включить экстренные службы в обязательства по предоставлению доступной информации и доступных услуг связи;
- содействие доступности и использованию подвижной связи и услуг лицами с ограниченными возможностями, включая интернет, особенно в развивающихся странах, с учетом того что услуги ИКТ становятся доступны посредством мобильных телефонов, планшетов и других новых технологий и платформ.

- c) популяризации доступных услуг подвижной связи среди лиц с ограниченными возможностями и организаций, представляющих их интересы;
  - d) определения соответствующих стандартов, включая международные стандарты, и возможностей глобальной экономии за счет масштаба для снижения затрат и обеспечения совместимости;
  - e) содействия наличию в широкой продаже мобильных телефонов и других мобильных устройств со встроенными средствами обеспечения доступности<sup>56</sup>;
  - f) принятия мер, обеспечивающих лицам с ограниченными возможностями равный с другими людьми доступ к мобильным сетям, устройствам, услугам, приложениям и контенту в городах, пригородах и сельской местности;
  - g) содействия проектированию, разработке, производству и распространению доступных мобильных устройств и услуг на ранней стадии разработки, с тем чтобы мобильные устройства и услуги со специальными функциями обеспечения доступности предлагались своевременно и по невысоким ценам;
  - h) содействия наличию доступных мобильных устройств и услуг с учетом требований недискриминации, а также субсидирования и стимулирования, где это возможно;
  - i) определения институциональной базы для обеспечения прозрачного контроля и беспристрастного разрешения споров, что будет способствовать расширению доступности подвижной связи.
- 3.5 Признавая важность обеспечения доступа к физической, социальной, экономической и культурной среде, к здравоохранению и образованию, а также к информации и услугам связи, с тем чтобы позволить лицам с ограниченными возможностями в полной мере реализовать все права человека и основные свободы, необходимо соблюдать следующие принципы, лежащие в основе этой политики:
- a) недискриминация;
  - b) полномасштабное и эффективное участие в общественной жизни;
  - c) равенство возможностей;
  - d) доступность;
  - e) ценовая доступность;
  - f) осведомленность.
- 3.6 Признавая, что специалисты в отрасли подвижной связи обладают глубокими знаниями своих собственных продуктов, услуг и стратегий, рассматриваемая политика призывает отрасль принять меры к содействию в целях обеспечения доступности подвижной связи. Для этого в отрасли подвижной связи предлагается разработать [самостоятельно или совместно с регуляторным органом] кодекс поведения, направленный на обеспечение доступности подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями. Там, где такой кодекс поведения не разработан, [государственный регуляторный орган] вводит нормативные положения для осуществления этой политики<sup>57</sup>.

---

<sup>56</sup> Хотя отдельные модели мобильных телефонов со встроенными функциями обеспечения доступности предлагаются на мировом рынке, некоторые операторы могут предпочесть продажу только более дешевых телефонов без встроенных функций обеспечения доступности ввиду ограниченного платежеспособного спроса. Настоящая политика не препятствует предложению операторами таких более дешевых телефонов без функций обеспечения доступности, но должна гарантировать наличие в ассортименте, предлагаемом операторами на мировом рынке, телефонов с функциями обеспечения доступности.

<sup>57</sup> Руководящие принципы кодекса поведения, направленного на обеспечение доступности подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями, см. в Приложении А. НРО также может оформить этот кодекс поведения в виде нормативных положений – см. типовые правила доступности подвижной связи в Приложении В. См. также возможные способы регулирования в разделе 1 модуля 1.



#### **4. Розничная торговля, торговые точки, обслуживание клиентов и информирование населения**

- 4.1 Решающее значение для содействия доступности ИКТ имеет информированность о данной политике и наличие в продаже мобильных продуктов и услуг, доступных для лиц с ограниченными возможностями. [НРО, фонд универсального обслуживания и доступа (ФУОД) и отрасль подвижной связи] отвечают за распространение информации о наличии мобильных продуктов и услуг, доступных для лиц с ограниченными возможностями, и преимуществах ассистивных технологий для лиц с ограниченными возможностями и остальной части общества. Информация, предоставляемая населению, должна по запросу распространяться в доступных форматах и доводиться до сведения лиц с ограниченными возможностями через соответствующие каналы с использованием эффективных средств связи (включая, в зависимости от обстоятельств, субтитры, язык жестов или звуковое описание видеопрограмм).
- 4.2 Операторы должны обеспечить, чтобы организации, представляющие интересы лиц с ограниченными возможностями, были осведомлены о наличии доступных мобильных продуктов и услуг. Для этого они составляют базу данных организаций, представляющих интересы лиц с разного рода ограничениями возможностей, и периодически информируют их о предлагаемых доступных мобильных продуктах и услугах.
- 4.3 Ответственность за информирование о данной политике и связанном с ней [кодексе поведения или] [правиле] возлагается соответственно на министерство и НРО. Кроме того, [министерство, ответственное за ИКТ, или НРО, в зависимости от требований страны] проводит ежегодное исследование для оценки уровня осведомленности населения о доступных мобильных продуктах, услугах, устройствах и инициативах.
- 4.4 Ответственность за осведомленность населения о том, каким образом лица с ограниченными возможностями могут обращаться в экстренные службы посредством мобильных телефонов, возлагается на органы государственного управления, поставщиков услуг, центры обработки экстренных вызовов<sup>58</sup> и государственные учреждения, ответственные за экстренные службы<sup>59</sup>. Стороны должны сотрудничать в целях обеспечения такой осведомленности. Информация, предоставляемая населению, должна распространяться в доступных форматах с учетом вкладов и при участии лиц с ограниченными возможностями и организаций, представляющих их интересы. Такую информацию следует распространять через подходящие каналы, доступные для лиц с ограниченными возможностями.
- 4.5 Если лицо с ограниченными возможностями сообщает оператору подвижной связи, поставщику услуг или производителю о своих ограниченных возможностях, то данный оператор, поставщик услуг или производитель должен на безвозмездной основе и в подходящем формате предоставить этому клиенту информацию о доступных услугах подвижной связи, продуктах и функциях, а также вспомогательные сведения о продуктах, с тем чтобы помочь клиенту найти, приобрести и использовать доступные услуги, продукты или функции подвижной связи.
- 4.6 Операторы подвижной связи и поставщики услуг также должны обеспечить, чтобы лица с ограниченными возможностями были осведомлены об услугах, устройствах и дополнительных принадлежностях и могли их приобрести в самой компании или в ее розничных магазинах, центрах обработки вызовов, в интернете или через механизм прямых продаж по телефону. Операторы также должны информировать лиц с ограниченными возможностями о доступных мобильных продуктах и услугах, в том числе посредством целенаправленного маркетинга, используя при необходимости соответствующие альтернативные виды связи.
- 4.7 Операторы подвижной связи и поставщики услуг должны организовать специальное обслуживание клиентов с ограниченными возможностями силами квалифицированного

---

<sup>58</sup> Когда это применимо и входит в юрисдикцию НРО или министерства, иначе требуется введение ответственной организацией параллельных правил, обеспечивающих соблюдение данного требования.

<sup>59</sup> Когда это применимо и входит в юрисдикцию НРО или министерства, иначе требуется введение ответственной организацией параллельных правил, обеспечивающих соблюдение данного требования.

персонала, в том числе в центрах обработки вызовов и в специальных магазинах, а также поддерживать связь с клиентами в доступных форматах.

## **5. Продукты, услуги и устройства**

- 5.1 Операторы подвижной связи и поставщики услуг должны предоставлять возможность выбора из ассортимента доступных мобильных продуктов, услуг и устройств с различными характеристиками, функциями и ценами, отвечающих потребностям лиц с разного рода ограничениями возможностей.
- 5.2 [НРО и директивный орган] не оказывают значительного влияния на политику закупок в отрасли подвижной связи. Поэтому именно операторы подвижной связи, поставщики услуг и производители должны стремиться обеспечить соблюдение принципов универсального дизайна во всех товарах и услугах, которые они производят, закупают и предоставляют населению.
- 5.3 [НРО] проводит ежегодное общенациональное обследование относительно наличия доступных мобильных устройств и услуг для лиц с разного рода ограничениями возможностей, предоставляемых операторами подвижной связи и предприятиями розничной торговли, и публикует его результаты. В этом ежегодном обследовании также рассматривается наличие ассистивных технологий подвижной связи в соответствии с нижеследующим разделом 9 и осведомленность лиц с ограниченными возможностями о данной политике и связанном с ней [кодексе поведения или] [правиле], а также о наличии доступных и ассистивных средств подвижной связи.
- 5.4 [НРО] может утверждать типы<sup>60</sup> всех устройства и оборудования, которые предлагаются для использования населением. Процессы утверждения типа могут учитывать меры по содействию в плане доступности. Операторы подвижной связи, поставщики услуг и производители не должны изменять товары и услуги утвержденного типа.
- 5.5 [НРО] может издавать стандарты минимальных характеристик доступности<sup>61</sup> отдельных категорий товаров и услуг, которые должны предлагаться в стране его юрисдикции пользователям с конкретными видами ограничения возможностей. Такие стандарты технических характеристик должны устанавливать требования по доступности для удовлетворения потребностей пользователей с физическими, когнитивными, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, принимая во внимание наличие на рынке соответствующих функций, в том числе путем поиска в базах данных доступных мобильных устройств, таких как Форум производителей мобильных устройств (MMF)<sup>62</sup>.
- 5.5.1 Эти стандарты минимальных технических характеристик должны быть утверждены НРО в течение [12 месяцев] с момента публикации положений данной политики.
- 5.5.2 Соблюдение этого списка становится обязательным спустя [18 месяцев] после фактической даты опубликования стандартов минимальных технических характеристик.
- 5.5.3 [НРО] периодически пересматривает этот список, консультируясь с представителями отрасли подвижной связи и организациями, представляющими интересы лиц с ограниченными возможностями.
- 5.6 Важным аспектом предоставления доступных услуг является подготовка кадров, особенно тех, которые работают с клиентами. Для распространения и поддержки существующих специальных

---

<sup>60</sup> Для получения утверждения типа тот или иной продукт должен удовлетворять минимальному набору нормативных технических требований и требований безопасности. Как правило, утверждение типа является условием возможности продажи продукта в какой-либо конкретной стране, поэтому в разных странах требования для данного продукта могут различаться. Соответствие требованиям утвержденного типа часто обозначается маркировкой на задней стороне изделия.

<sup>61</sup> См. пример по адресу [www.access-board.gov/guidelines-and-standards/communications-and-it/about-the-section-508-standards/section-508-standards](http://www.access-board.gov/guidelines-and-standards/communications-and-it/about-the-section-508-standards/section-508-standards).

<sup>62</sup> С базой данных MMF GARI можно ознакомиться по адресу [www.mobileaccessibility.info/](http://www.mobileaccessibility.info/). В настоящее время она доступна на веб-сайтах отраслевых ассоциаций, операторов и регуляторов связи, в том числе в США и Австралии.

функций для лиц с ограниченными возможностями отрасль подвижной связи должна использовать квалифицированный персонал, а также обеспечивать информирование указанных лиц и их поддержку на официальных языках.

## **6. Приложения**

- 6.1 С ростом проникновения широкополосного доступа и использования смартфонов важно содействовать доступности мобильных приложений для лиц с ограниченными возможностями<sup>63</sup>.
- 6.2 Основные приложения, разработанные или заранее установленные на устройствах конечных пользователей поставщиками услуг подвижной связи, должны быть доступными для лиц с ограниченными возможностями.
- 6.3 Заранее установленные ассистивные приложения, предназначенные для расширения доступа в отношении лиц с теми или иными ограничениями, не обязательно должны быть доступны для всех пользователей с разного рода ограничениями возможностей.
- 6.4 Операторы подвижной связи должны по возможности обеспечивать, чтобы поставщики приложений беспроводной связи и поставщики услуг интернета, которые используют их сети, принимали меры по стимулированию разработки доступных приложений и обеспечению доступности своих приложений "app stores", а также осведомленности о наличии доступных приложений<sup>64</sup>.
- 6.5 Поставщики мобильных услуг должны обеспечивать доступность своих собственных магазинов приложений.

## **7. Специальные и/или льготные тарифы и планы**

- 7.1 Кроме доступности и наличия продуктов, услуг и устройств связи, серьезную проблему для лиц с ограниченными возможностями может представлять стоимость доступных мобильных продуктов и услуг. В частности, имеется в виду требование платы за полный набор услуг, которые они, возможно, не в состоянии использовать. Например, операторы подвижной связи могут не предлагать текстовые тарифные планы, подходящие глухим пользователям, которые полагаются на данные, а не голос; или они могут взимать дополнительную плату за услуги ретрансляции, таким образом создавая для пользователей этих услуг неблагоприятные условия.
- 7.2 Чтобы обеспечить доступность по цене и учесть различия в том, каким образом лица с ограниченными возможностями используют те или иные услуги подвижной связи, операторы сетей и поставщики услуг подвижной связи должны предлагать, в зависимости от ситуации, специальные и/или льготные тарифы и планы для пользователей с ограниченными

---

<sup>63</sup> В [стране] понимают, что контент и приложения зачастую предоставляются третьими сторонами и что [НРО] не регулирует поведение разработчиков или продавцов приложений. Поэтому данная политика не нацелена на установление обязательств по доступности для операторов сетей подвижной связи и поставщиков услуг в отношении продажи и поддержки приложений, включая программное обеспечение ассистивных технологий, которое работает на устройствах, продаваемых операторами подвижной связи и поставщиками услуг, если такие приложения продаются третьими сторонами. Это относится к приложениям, которые находятся вне контроля операторов подвижной связи и поставщиков услуг и заранее не устанавливаются такими операторами и поставщиками услуг или рекомендуются для установки в целях обеспечения работы службы поставщика или обеспечения доступности для лиц с ограниченными возможностями.

<sup>64</sup> В некоторых странах поставщики беспроводных приложений и поставщики интернет-услуг входят в отраслевые ассоциации, заключающие соглашения с операторами подвижной связи, иногда в качестве условия их коммерческих соглашений с операторами подвижной связи, в отношении исключения нежелательного или незаконного контента с уведомлением. Эти соглашения можно расширить за счет включения обязательств поставщиков беспроводных приложений и поставщиков интернет-услуг обеспечить доступность и в таком виде использовать в качестве инструмента повышения доступности веб-сайтов и приложений, работающих в мобильных телефонах и в сетях. Эти соглашения можно периодически пересматривать с учетом политики, развития рынка и технологических разработок в области мобильных приложений.

возможностями<sup>65</sup>. Оператор должен ежегодно уведомлять НРО об этих тарифах и планах и консультироваться с организациями, представляющими интересы лиц с ограниченными возможностями, и/или комитетом по доступности ИКТ<sup>66</sup> при их проектировании и разработке<sup>67</sup>.

- 7.3 Операторы подвижной связи и поставщики услуг должны информировать население о своих специальных и/или льготных тарифных планах, а также об услугах на всех платформах, включая торговые точки, веб-сайты и т. д., где предоставляется информация об общих тарифах и планах.
- 7.4 Операторы подвижной связи должны публиковать квалификационные критерии таких специальных и/или льготных тарифных планов.

## **8. Экстренные службы<sup>68</sup>**

- 8.1 Операторы и поставщики услуг подвижной связи должны предоставлять доступные услуги экстренной службы для лиц с ограниченными возможностями, эквивалентные тем, которыми могут пользоваться лица без ограничения возможностей здоровья.
- 8.2 У лиц с ограниченными возможностями должна быть возможность использовать свои повседневные средства связи (оконечное оборудование, режим связи и услуги доступа к экстренным службам) и обращаться к экстренным службам бесплатно, независимо от технологии подвижной связи или устройств, которыми они пользуются.
- 8.3 В течение [двух лет] с момента опубликования положений данной политики операторы подвижной связи должны предоставлять услугу, которая позволяет лицам с ограничениями по слуху передавать текстовые сообщения с уведомлением о получении в режиме реального времени<sup>69</sup> или передавать экстренные видеосообщения посредством услуг видеоретрансляции<sup>70</sup> по номеру горячей линии ответственной экстренной службы в режиме реального времени, там, где это возможно, чтобы оперативно получать ответ.
- 8.4 В течение [двух лет] с момента опубликования положений данной политики операторы подвижной связи должны обеспечить экстренные службы информацией о местоположении

---

<sup>65</sup> Например, текстовые тарифные планы для лиц с ограничениями по слуху или требование, чтобы люди, использующие услуги ретрансляции, платили за вызовы не больше платы за вызовы без таких услуг.

<sup>66</sup> Для того чтобы обеспечить всеобщую доступность ИКТ, НРО могут создать комитет по доступности ИКТ для достижения поставленных целей по защите интересов пользователей и для привлечения лиц с ограниченными возможностями, организаций, представляющих их интересы, предприятий отрасли и других заинтересованных сторон к участию с самого начала в разработке всех стратегий, правил и отраслевых кодексов. Такой комитет обеспечивает руководство не только в области политики и нормативных положений, касающихся доступности, но и по всем вопросам политики и нормативных положений, которые могут затрагивать интересы лиц с ограниченными возможностями. Диапазон этих вопросов может охватывать область от тарифных правил (которые должны учитывать специальные и/или льготные тарифы для некоторых категорий пользователей) до условий лицензирования (например, условий лицензирования услуг открытого общего доступа) и консультирования по стандартам доступности. Этот вопрос более подробно обсуждается в разделе 4 модуля 1 "Правовые, политические и регуляторные основы доступности ИКТ". При отсутствии в стране такого комитета той же цели можно достичь путем регулярного пересмотра существующих правил при условии консультаций с общественностью, в которых участвуют лица с ограниченными возможностями.

<sup>67</sup> Это требование предназначено для уведомления регуляторного органа в целях информирования, а не для утверждения. Каждая страна должна учитывать свой режим регулирования цен и адаптировать это требование соответствующим образом.

<sup>68</sup> Это требование особенно важно в странах с интенсивным перемещением людей через границы с соседними странами, оно должно сочетаться с усилиями по согласованию коротких кодов и номеров, используемых для доступа к экстренным службам. Это обеспечивает осведомленность пользователей с ограниченными возможностями в конкретном регионе о номерах и коротких кодах экстренных служб без необходимости прилагать дополнительные усилия.

<sup>69</sup> См. материалы Целевой группы по текстовому оповещению в режиме реального времени по адресу [www.realtimetext.org/](http://www.realtimetext.org/) и материалы проекта Reach 112 по адресу [www.reach112.eu/view/en/index.html](http://www.reach112.eu/view/en/index.html).

<sup>70</sup> См. определение услуг ретрансляции во вставке 1 модуля 1 "Правовые, политические и регуляторные основы доступности ИКТ".

вызывающих абонентов<sup>71</sup> и указать, как получить информацию о местоположении, если вызывающий абонент зарегистрирован как лицо с ограниченными возможностями<sup>72, 73</sup>.

- 8.5 В течение [одного года] [НРО] согласовывает с национальными учреждениями по обеспечению готовности к стихийным бедствиям и чрезвычайным ситуациям вопросы разработки требований к экстренной связи и надзора за их выполнением и вместе с операторами подвижной связи обеспечивает доставку экстренных оповещений и сообщений, относящихся к общественной безопасности, в форматах, доступных для лиц с ограниченными возможностями (например, визуальные оповещения для лиц с ограничениями по слуху и виброоповещения для лиц с ограничениями по зрению).
- 8.6 Для эффективной работы экстренных служб важно, чтобы лица с ограниченными возможностями были осведомлены об имеющихся и доступных экстренных службах. НРО, операторы подвижной связи, поставщики услуг, центры обработки экстренных вызовов<sup>74</sup> и государственные органы, ответственные за экстренные службы<sup>75</sup>, должны в обязательном порядке обеспечить специальное информирование населения о том, каким образом лица с ограниченными возможностями могут обращаться к экстренным службам. Информация для населения должна быть представлена в доступных форматах, а также, по запросу, на официальных языках.
- 8.7 [НРО] должен обеспечить включение этих минимальных требований и любых других разумных требований по содействию в области доступности информации в чрезвычайных ситуациях в [правила защиты прав потребителей] или в кодекс поведения, составленный отраслью подвижной связи, в течение [одного года (12 месяцев)].
- 8.8 [НРО] должен обеспечить надлежащую координацию с национальными учреждениями по вопросам готовности к стихийным бедствиям и чрезвычайным ситуациям в процессе разработки вышеуказанных положений и надзора за их выполнением. Такая координация должна предусматривать, в частности, интеграцию сетей подвижной связи в многомодальные национальные или региональные системы оповещения и предоставление бесплатных доступных приложений, позволяющих сигналам оповещений службы общественной безопасности перекрывать визуальные сигналы телефонов пользователей и сигналы настройки вызова, обеспечивая получение четких и понятных сигналов оповещения в максимально возможной степени всеми пользователями подвижной связи и, в частности, лицами с ограниченными возможностями.

## 9. Ассистивные технологии

- 9.1 Ассистивные технологии (АТ) – это обобщающий термин, который охватывает ассистивные, адаптивные и реабилитационные устройства для лиц с ограниченными возможностями, а также процесс их выбора и использования. АТ играют важную роль, способствуя большей независимости людей и позволяя им решать задачи, которые иначе они были бы не в состоянии решить или им пришлось бы приложить для этого большие усилия. АТ совершенствуют или изменяют методы взаимодействия с технологиями, необходимыми для решения таких задач. Для целей рассматриваемой политики определение ассистивных технологий относится только к ассистивным технологиям ИКТ<sup>76</sup>. [Страна] полагает, что [НРО и ФУОД] должны обеспечить, чтобы

---

<sup>71</sup> Информация о местоположении может собираться, например, с помощью радиосигналов телефона или функций глобальной системы определения местоположения (GPS).

<sup>72</sup> Обязательство, указанное в этом пункте, применимо только в странах, где оно не противоречит законам о частной жизни.

<sup>73</sup> См. описание системы сбора геоинформации для экстренных служб в Польше: <https://itunews.itu.int/en/3830-Polands-system-for-locating-emergency-calls-and-facilitating-number-portability.note.aspx>.

<sup>74</sup> Там, где это применимо и входит в юрисдикцию НРО или министерства, иначе требуется введение ответственной организацией параллельных правил, обеспечивающих соблюдение этого требования.

<sup>75</sup> Там, где это применимо и входит в юрисдикцию НРО или министерства, иначе требуется введение ответственной организацией параллельных правил, обеспечивающих соблюдение этого требования.

<sup>76</sup> К АТ также относятся, например, средства обеспечения подвижности, такие как инвалидные коляски.

ассистивные технологии для использования с мобильными телефонами или услугами были доступны на открытом рынке путем внедрения схем стимулирования для повышения экономии за счет масштаба при закупках, производстве, распространении и поддержке таких технологий.

- 9.2 Когда значительная часть ассистивных технологий приобретается или финансируется за счет государственных средств для целей специального обучения, служб реабилитации, оснащения рабочих мест или для ухода за пожилыми гражданами, НРО инициирует сотрудничество с другими государственными учреждениями для оптимизации закупок, а также обучения и технической поддержки пользователей на общенациональной основе, если это еще не сделано.
- 9.3 НРО в сотрудничестве с другими государственными учреждениями проводит анализ разрыва в наличии ассистивных технологий для лиц с ограниченными возможностями в целях выявления областей, где государство может принять меры, такие как государственные закупки офисного программного обеспечения со встроенными функциями доступности, бесплатно загружаемые АТ или субсидирование приобретения АТ<sup>77</sup>.
- 9.4 При отсутствии технологий для преобразования текста в речь или распознавания голоса на официальных языках страны [НРО] должен вместе с [фондом универсального обслуживания], поставщиками услуг и технологий, а также с академическими институтами работать над сбором предложений по разработке, поддержке и обслуживанию таких технологических решений.

## **10. Финансирование и стимулирование (фонд универсального обслуживания и доступа)**

- 10.1 Основной целью фондов универсального обслуживания и доступа (ФУОД) является доступность ИКТ для лиц с ограниченными возможностями. Модуль 1 "Правовые, политические и регуляторные основы доступности ИКТ" содержит основные положения, составляющие прочную основу универсального обслуживания и доступа, включая определения, сферу применения и использование ФУОД.
- 10.2 С учетом вклада операторов подвижной связи фонд универсального обслуживания и доступа должен использоваться для поддержки данной политики и достижения целей в области доступности подвижной связи. В частности, эта политика поддерживает идею о том, что:
- a) все лица с ограниченными возможностями в [стране] имеют право на получение финансовой помощи из указанного фонда<sup>78</sup>;
  - b) операторы подвижной связи, поставщики услуг, производители программного обеспечения и устройств, преподаватели, воспитатели специальных учреждений и профессиональные инструкторы, предоставляющие услуги лицам с ограниченными возможностями и организациям, представляющим их интересы, могут быть бенефициарами этого фонда в целях обеспечения доступности подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями;
  - c) этот фонд может использоваться для распространения информации об имеющихся услугах подвижной связи и преимуществах мобильных устройств и ассистивных технологий, в том числе новых технологий, а также о других формах помощи, вспомогательных услугах и функциях для лиц с ограниченными возможностями и остальной части общества<sup>79</sup>;

---

<sup>77</sup> См. программу Федеральной комиссии связи (FCC) по распределению оборудования для пользователей с ограничениями по слуху и зрению в США. [www.fcc.gov/guides/national-deaf-blind-equipment-distribution-program](http://www.fcc.gov/guides/national-deaf-blind-equipment-distribution-program).

<sup>78</sup> Каждой стране необходимо иметь средства выявления лиц с ограниченными возможностями, то есть получателей грантов по инвалидности с уведомлением операторов (с учетом положений закона о конфиденциальности) или бенефициаров других схем для лиц с ограниченными возможностями. При отсутствии таких схем этот пункт не следует включать в данную политику и финансирование должно производиться только через организации лиц с ограниченными возможностями и/или операторов и поставщиков для уменьшения административной нагрузки на ФУОД.

<sup>79</sup> Как определено в статье 4 "Общие обязательства" Конвенции ООН о правах инвалидов: 4.1 h).



- d) [НРО/ФУОД] должен сотрудничать с лицами, имеющими ограниченные возможности, организациями, представляющими их интересы, комитетом по доступности ИКТ<sup>80</sup>, отраслью подвижной связи, защитниками прав лиц с ограниченными возможностями, правительственными организациями и т. д. на местном, национальном и международном уровнях для повышения доступности и распространенности доступных мобильных устройств и услуг.
- 10.3 Любой легитимный участник отрасли подвижной связи, продемонстрировавший, что соблюдение им настоящей политики в области доступности подвижной связи создает несоразмерную или неоправданную финансовую нагрузку, может подать заявку в ФУОД на субсидирование в целях достижения соответствия.
- 10.4 В дополнение к консультациям с общественностью<sup>81</sup> [руководитель ФУОД/НРО] должен опубликовать руководящие принципы, определяющие недостаточно обслуживаемые сообщества, в которые входят лица с ограниченными возможностями, и дать указания по процессам и критериям признания права для легитимных лиц на получение субсидий из фонда.
- 10.5 При использовании ФУОД в соответствии с мандатом, установленным законом об ИКТ, [руководитель ФУОД/НРО] должен рассмотреть возможность использования ФУОД для содействия обеспечению доступности подвижной связи, в том числе путем<sup>82</sup>:
- a) субсидирования приобретения доступных телефонов и/или ежемесячной подписки или указанного количества минут в месяц пользователями, квалифицируемыми как лица с ограниченными возможностями;
  - b) субсидирования приобретения инструментов на основе ассистивных технологий поставщиками услуг, организациями лиц с ограниченными возможностями или конечными пользователями с ограниченными возможностями<sup>83</sup>;
  - c) финансирования адаптации основных инструментов на основе ассистивных технологий к местным языкам, включая преобразование текста в речь, распознавание голоса, использование субтитров и программы для чтения с экрана применительно к среде подвижной связи<sup>84</sup>;

---

<sup>80</sup> Для того чтобы обеспечить всеобщую доступность ИКТ, НРО могут создать комитет по доступности ИКТ для достижения поставленных целей по защите интересов пользователей и для привлечения лиц с ограниченными возможностями, организаций, представляющих их интересы, предприятий отрасли и других заинтересованных сторон к участию с самого начала в разработке всех стратегий, правил и отраслевых кодексов. Такой комитет обеспечивает руководство не только в области политики и нормативных положений, касающихся проблем доступности, но и по всем вопросам политики и нормативных положений, которые могут затрагивать интересы лиц с ограниченными возможностями, – сюда могут также входить тарифные правила, которые должны учитывать специальные и/или льготные специальные тарифы для некоторых категорий пользователей, как описано в разделе 7 данного модуля. Деятельность комитета по доступности ИКТ обсуждается в разделе 4 модуля 1 "Правовые, политические и регуляторные основы доступности ИКТ". При отсутствии в стране такого комитета той же цели можно достичь путем регулярного пересмотра существующих правил при условии консультаций с общественностью, в которых участвуют лица с ограниченными возможностями.

<sup>81</sup> См. также модуль 1 "Правовые, политические и регуляторные основы доступности ИКТ", раздел 4.

<sup>82</sup> Первичное законодательство в той или иной стране должно поддерживать цели данной политики. Страны должны включить нижеследующие положения в мандат ФУОД и учесть это в своих национальных законах об ИКТ и/или в нормативных актах о ФУОД.

<sup>83</sup> В некоторых странах физические лица могут непосредственно подавать заявки на гранты и субсидии, что облегчает их "привлечение" как бенефициаров и предоставление грантов и субсидий этим индивидуальным конечным пользователям. Для этого требуются дополнительные институциональные и административные усилия со стороны ФУОД, обеспечивающие возможность рассматривать заявления на субсидии от физических лиц.

<sup>84</sup> Это можно сделать по согласованию с министерством образования – там, где министерство или НРО имеет полномочия для подключения к этому других министерств, можно включить явное требование.



- d) создания стимулов для исследований и разработок в области локализации ассистивных решений, например разработки систем преобразования речи в текст на официальных языках;
  - e) содействия повышению информированности о мобильных устройствах и услугах универсального дизайна и их популяризации;
  - f) содействия подготовке специалистов, оказывающих поддержку лицам с ограниченными возможностями в освоении и использовании ИКТ<sup>85</sup>, в том числе экспертов из организаций, представляющих интересы лиц с ограниченными возможностями, или работающих с этими лицами, например преподавателей, медицинских работников и консультантов по выбору профессии;
  - g) содействия разработке учебных программ и подготовке специалистов по информационным технологиям в области доступности мобильных ИКТ.
- 10.6 [Руководитель НРО/фонда] должен обеспечивать защиту от ненадлежащего использования средств фонда для предотвращения мошенничества, расточительства и злоупотреблений, чтобы денежные средства фонда использовались по назначению для обеспечения универсального обслуживания и всеобщего доступа к ИКТ.

## **11. Целевые показатели и требования к отчетности**<sup>86</sup>

- 11.1 После консультации с лицами, имеющими ограниченные возможности (в соответствии с разделом 4 модуля "Правовые, политические и регуляторные основы доступности ИКТ"), НРО должны устанавливать ежегодные измеряемые целевые показатели для реализации отрасли подвижной связи, издавать ежегодный общедоступный отчет об исполнении и в надлежащих случаях применять необходимые принудительные меры. Ниже приводятся примеры целей политики в области доступности мобильных технологий.

---

<sup>85</sup> См. Конвенцию о правах инвалидов, статья 4 "Общие обязательства", пункт 4.1 i).

<sup>86</sup> Директивные органы должны учитывать количество языков, на которых говорят в стране, количество областей, в которых сосредоточены лица с ограниченными возможностями, а также учитывать информацию и технологии, которые уже существуют в стране, для решения основной задачи – обеспечить доступность электронных/мобильных технологий для лиц с ограниченными возможностями.

<b>Цели политики в области доступности подвижной связи</b>	
<b>Наличие доступных продуктов, услуг и устройств подвижной связи</b>	
Внесение изменений в политику закупок для операторов сетей подвижной связи и предприятий розничной торговли	В течение 12 месяцев
Спектр доступных мобильных телефонов и услуг для лиц с разного рода ограничениями возможностей, предлагаемых операторами сетей подвижной связи и предприятиями розничной торговли	В течение 18 месяцев
<b>Розничная торговля, торговые точки, обслуживание клиентов и информирование населения</b>	
Доступные торговые точки, в том числе оснащенные международно признанными надписями с использованием азбуки Брайля и других средств для лиц с ограниченными возможностями	В течение 12 месяцев
Сотрудники предприятий отрасли подвижной связи, прошедшие обучение по основным доступным продуктам и по обслуживанию пользователей с ограниченными возможностями	В течение 12 месяцев
Специальные средства обслуживания клиентов, оказание помощи в магазинах или сотрудники центров обработки вызовов, обученные оказанию помощи клиентам с ограниченными возможностями	В течение 12 месяцев
Общение с клиентами, включая счета, клиентские договоры и общедоступные сроки и условия, а также информация о продуктах и услугах в доступных форматах	В течение 12 месяцев
Ежегодный обзор соблюдения политики/правил доступности подвижной связи	В течение 12 месяцев
Ежегодное общенациональное обследование по проблемам доступности мобильных устройств и услуг, включая ассистивные мобильные технологии и информирование лиц с ограниченными возможностями о рассматриваемой политике и относящихся к ней [кодексе поведения или] [правилах], а также о наличии доступных и ассистивных средств подвижной связи (работа выполняется средствами НРО)	В течение 12 месяцев
Популяризация и рекламирование отрасли подвижной связи доступных мобильных продуктов и услуг, включая доступные услуги экстренных служб	В течение 6 месяцев после подготовки персонала
<b>Финансирование и стимулирование</b>	
Наличие и популяризация специальных и/или льготных тарифных планов на услуги подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями	В течение 18 месяцев
Принятие кодекса поведения или правил для предприятий подвижной связи	В течение 12 месяцев Пересматриваются каждые 2 года
<b>Экстренные службы</b>	
Наличие доступных мобильных услуг экстренных служб	В течение 12 месяцев
Доступные мобильные услуги экстренных служб, включая возможность отправлять текстовые и/или видеосообщения, и предоставление экстренным службам информации о местоположении вызывающих абонентов с указанием того, что вызывающий абонент зарегистрирован в качестве абонента с ограниченными возможностями, так чтобы лица с ограниченными возможностями могли использовать свои повседневные мобильные телефоны для обращения к экстренным службам	Как можно скорее
Включение требований доступной экстренной связи в [отраслевой кодекс поведения или] [правила]	В течение 12 месяцев
[НРО] координирует с национальными учреждениями по обеспечению готовности к стихийным бедствиям и чрезвычайным ситуациям вопросы разработки требований к экстренной связи и надзора за их выполнением и совместно с операторами подвижной связи принимает меры для обеспечения того, чтобы экстренные сообщения и сообщения, относящиеся к общественной безопасности, доставлялись в форматах, доступных для лиц с ограниченными возможностями (например, визуальные оповещения для лиц с ограничениями по слуху и виброоповещения для лиц с ограничениями по зрению)	Как можно скорее

- 11.2 Кроме того, должны быть установлены этапы для оценки достигнутого прогресса в области реализации политики, принятия нормативов или кодексов поведения, определения потенциала для выполнения этих задач (например, составление необходимых бюджетов, программы подготовки кадров и т. п.), а также прогресса в области наличия доступных услуг подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями, включая доступ к ним, наличие и ценовую доступность услуг подвижной связи в зависимости от типа ограничения возможностей.
- 11.3 Решающее значение для обеспечения эффективности будущих отчетов, касающихся мер по реализации политики в области доступности и обоснованности политических решений, имеет доступ сообщества лиц с ограниченными возможностями к сведениям о доступности услуг подвижной связи. Для достижения этих целей НРО должны определить требования отчетности для уведомления сообщества лиц с ограниченными возможностями о требованиях по доступности, содержащихся в принятых концепциях, кодексах поведения и нормативных актах. НРО должны провести тщательный анализ *всех* требований отчетности, чтобы обеспечить сбор нужных данных по доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями на должном уровне детализации и с разумной периодичностью<sup>87</sup>.

## **12. Периодический обзор**

- 12.1 Ввиду быстрых изменений в технологиях и рыночных условиях доступности обзор этой политики следует проводить по крайней мере каждые два года.

---

<sup>87</sup> В зависимости от того, имеется ли в законе об ИКТ специальный раздел об отчетности, может потребоваться изменение требований по отчетности в регуляторных положениях.

## **Приложение А: Типовой кодекс поведения в области доступности подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями<sup>88</sup>**

[Типовая политика в области доступности подвижной связи устанавливает концепции и основные принципы для страны в отношении доступа лиц с ограниченными возможностями к услугам, товарам и устройствам подвижной связи. Политика не является обязательной, и для того чтобы иметь силу закона, она должна подкрепляться законодательством, правилами или (в тех странах, где правовые нормы поддерживают "мягкое право") кодексом поведения. См. модуль 1 "Правовые, политические и регуляторные основы доступности ИКТ", раздел 3 "Возможные способы регулирования".

Это Приложение дополняет политику доступности подвижной связи, составленную директивным органом, то есть министерством, и устанавливает типовые положения, которые позволяют реализовать типовую политику. Изложенные здесь типовые положения предназначены для включения в отраслевые кодексы поведения, нацеленные на достижение доступности подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями. Предлагаемые формулировки подходят для кодекса поведения и составлены с точки зрения отраслевого предприятия или лица, подписавшего кодекс поведения. Данный кодекс поведения должен соответствовать национальному законодательству и подаваться в НРО и/или утверждаться им, как это предусмотрено законом.]

### **1. Назначение кодекса поведения<sup>89</sup>**

Настоящий документ устанавливает кодекс поведения в отношении доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями и нацелен на их обеспечение продуктами и услугами подвижной связи. Он [согласуется с политикой в области доступности мобильных ИКТ и] предназначается для использования в качестве рекомендаций и для оказания помощи отрасли подвижной связи, к которой относятся операторы сетей, поставщики услуг и предприятия розничной торговли, в области мер, которые должны приниматься, чтобы обеспечить лиц с ограниченными возможностями доступными продуктами и услугами, учитывая широкий спектр имеющихся в продаже мобильных телефонов и других мобильных устройств со встроенными функциями доступности<sup>90</sup>.

### **2. Определения**

В этом кодексе все слова и выражения, значение которых определено в политике обеспечения доступности подвижной связи, имеют те же значения, если в контексте не указано иное.

---

<sup>88</sup> Следует принимать во внимание конкретный национальный контекст. В идеале, для завершения разработки политики в области доступности отрасли подвижной связи должна на добровольной основе выполнить обязательства, изложенные в этом типовом кодексе. Эффективность такого подхода зависит от истории и культуры саморегулирования в стране и от наличия сильных отраслевых ассоциаций, позволяющих реализовать данные обстоятельства. Там, где отсутствует институциональная структура, поддерживающая саморегулирование или совместное регулирование (в этом случае окончательный кодекс должен подаваться в регуляторный орган), данный кодекс может быть изменен для публикации в виде регуляторных принципов, и типовые регуляторные принципы приведены в Приложении В.

<sup>89</sup> Этот документ может называться "Типовым кодексом поведения в отношении доступности подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями". Если он публикуется НРО в качестве регуляторных принципов или руководящих указаний, то следует придерживаться типовых регуляторных принципов, приведенных в Приложении В модуля 3.

<sup>90</sup> Хотя на мировом рынке предлагаются мобильные телефоны со встроенными функциями доступности, некоторые операторы могут предпочесть продажу только более дешевых телефонов без встроенных функций доступности ввиду ограниченного платежеспособного спроса. Данный кодекс поведения не препятствует операторам и далее предлагать такие более дешевые телефоны без функций доступности, но должен обеспечивать, чтобы телефоны с функциями доступности, предлагаемые на мировом рынке, входили в ассортимент предложений операторов.

### 3. Консультация

- a) Должны приниматься во внимание замечания организаций, представляющих интересы лиц с ограниченными возможностями, и в процессе разработки и надзора за соблюдением данного кодекса должны проводиться консультации с этими организациями<sup>91</sup>.
- b) Операторы подвижной связи должны консультироваться с организациями лиц с ограниченными возможностями по поводу способа, при помощи которого они намерены выполнять свои обязательства по данному кодексу поведения, и по крайней мере раз в год проводить совещания с такими организациями, сообщая им о достигнутом прогрессе по соблюдению положений Кодекса, соответствующих услугах, продуктах и информационно-пропагандистских кампаниях.
- c) Операторы подвижной связи могут проводить совместные консультации, в том числе через организации, представляющие интересы лиц с ограниченными возможностями, при условии что на собраниях не будут обсуждаться вопросы конкуренции или вопросы, запрещенные законом о конкуренции или любым другим законом.
- d) Операторы подвижной связи или организации лиц с ограниченными возможностями могут призвать [НРО/ФУОД] выступить в качестве организатора и посредника в таком консультативном процессе.

### 4. Функциональные требования

- a) Операторы подвижной связи должны стремиться к тому, чтобы их продукты и услуги были доступными и удобными для лиц с ограниченными возможностями.
- b) Операторы подвижной связи должны (через свои собственные или сторонние каналы распределения) предоставить своей клиентской базе и популяризировать ассортимент телефонов со встроенными или предварительно установленными функциями и приложениями для обеспечения доступности, рассчитанными на пользователей с различными ограничениями возможностей и обычно предлагаемыми ведущими производителями телефонов<sup>92</sup>.
- c) Кроме того, операторы подвижной связи должны информировать клиентов с ограниченными возможностями о доступных функциях и приложениях, которые учитывают ограничения их возможностей, а также предоставляют другую информацию и услуги, такие как специальные и/или льготные планы, варианты биллинга и доступные веб-сайты.
- d) Некоторые возможные варианты расходов, которые помогают сделать услуги более доступными, перечислены ниже<sup>93</sup>.

#### 4.1 Глухие или слабослышащие пользователи

Операторы подвижной связи должны стремиться предоставлять на коммерческой основе<sup>94</sup>:

---

<sup>91</sup> Если в стране создан комитет по доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями, как это рекомендовано в разделе 4 модуля 1 (см. также вставку 3), то этот комитет должен быть явным образом упомянут.

<sup>92</sup> Это подробно документировано в базе данных доступности услуг подвижной связи Форума производителей мобильного оборудования. См. [www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng](http://www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng).

<sup>93</sup> Операторы подвижной связи должны предоставить по каждой из перечисленных ниже категорий такие возможные варианты, какие имеются у доступных продуктов, услуг и устройств, предлагаемых на мировом рынке.

<sup>94</sup> Если страны выдают операторам подвижной связи субсидии на предоставление доступных мобильных устройств и услуг через фонд универсального обслуживания и доступа (ФУОД), то эти расходы можно субсидировать за счет ФУОД.

- специализированные планы обслуживания, такие как тарифные планы "только текст" или "текст и данные", для обеспечения того, чтобы абоненты оплачивали только те услуги, которые они могут использовать, и получали скидки на такие услуги;
- системы, обеспечивающие глухим или слабослышащим лицам возможность доступа к предоставляемым оператором услугам автоматизированного обслуживания клиентов в качестве альтернативы тем услугам, которые требуют от пользователей прослушивания нескольких вариантов выбора с последующим выбором канала обслуживания с помощью клавиатуры;
- услуги технической поддержки по телефону, предоставляемые посредством альтернативных режимов связи, таких как служба ретрансляции или двусторонняя видеосвязь для общения на языке жестов с квалифицированным персоналом;
- экстренные службы, которые также предоставляют информацию о местоположении абонента, включая то, что абонент зарегистрирован как лицо с ограниченными возможностями, а также (с помощью визуальных сигналов) оповещения о чрезвычайных ситуациях и объявления, связанные с общественной безопасностью;
- мобильные устройства, совместимые со слуховыми аппаратами и не создающие помех для использования слуховых аппаратов<sup>95</sup>;
- устройства широкополосной связи, поддерживающие интерактивную видео-конференц-связь и возможность двустороннего общения в качестве альтернативы текстовым сообщениям;
- смартфоны и планшеты, поддерживающие воспроизведение видеопрограмм и кинофильмов со скрытыми титрами, открытыми титрами, аудиоописанием и субтитрами<sup>96</sup>.

Операторы подвижной связи должны информировать глухих или слабослышащих пользователей о наличии вышеперечисленных услуг<sup>97</sup>.

#### 4.2 Слепые пользователи и пользователи с нарушениями зрения

Операторы должны быть нацелены на предоставление мобильных устройств на коммерческой основе<sup>98</sup> со следующими функциями<sup>99</sup>:

- способность оказания помощи пользователю в управлении мобильным телефоном (например, телефоны, поддерживающие тактильные маркеры, те, которые совместимы со сторонними клавиатурами, и те, которые обладают полноценной встроенной поддержкой чтения с экрана);
- клавиатура и функции настройки со звуковой или тактильной обратной связью и сенсорные экраны с голосовой (при помощи синтезатора) обратной связью для обеспечения интерактивного описания и использования иконок и приложений;
- возможность регулирования размера шрифта, возможность регулирования яркости и контрастности изображения, изменяемый размер основного дисплея, подсветка дисплея,

---

<sup>95</sup> См. [www.fcc.gov/guides/hearing-aid-compatibility-wireless-telephones](http://www.fcc.gov/guides/hearing-aid-compatibility-wireless-telephones).

<sup>96</sup> Страны должны решить, нужно ли указывать язык субтитров, и определить долю субтитров на подходящих или местных языках.

<sup>97</sup> Полный набор возможных вариантов обеспечения доступности для пользователей с ограничениями по слуху приведен в отчете МСЭ и G3ICT "Making mobile phones and services accessible for persons with disabilities report 2012", [www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\\_Report.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf).

<sup>98</sup> Если страны выдают операторам подвижной связи субсидии на предоставление доступных мобильных устройств и услуг через фонды универсального обслуживания и доступа (ФУОД), то эти расходы можно субсидировать за счет ФУОД.

<sup>99</sup> Полный набор возможных вариантов обеспечения доступности для пользователей с ограничениями по зрению приведен в отчете МСЭ и G3ICT "Making mobile phones and services accessible for persons with disabilities report 2012", [www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\\_Report.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf).

базовая функция преобразования текста в речь, увеличение экрана и программы чтения с экрана на официальных языках, встроенные или совместимые с мобильными устройствами;

- встроенные веб-браузеры, совместимые с функциями чтения с экрана;
- такие функции телефонов, как звуковые, вибро- и или тактильные сигналы важных уведомлений, например о низком уровне заряда батареи, ожидании вызова, входящих вызовах и т. д.; возможность регулировать яркость и контрастность изображения, изменяемый размер основного дисплея, подсветка дисплея, основные функции преобразования текста в речь и экранные лупы.

Операторы подвижной связи должны консультировать слепых пользователей и пользователей с нарушениями зрения о наличии перечисленных выше функций. В дополнение к этому операторы подвижной связи должны информировать таких пользователей:

- о доступном веб-сайте оператора подвижной связи, включая доступные данные об учетной записи;
- о возможности получать счета, напечатанные крупным шрифтом или шрифтом Брайля либо в доступных электронных форматах.

#### 4.3 Пользователи с ограничениями по подвижности

Операторы подвижной связи должны быть нацелены на предоставление мобильных устройств на коммерческой основе<sup>100</sup> со следующими функциями<sup>101</sup>:

- возможность распознавания голоса для основных функций, включая набор номера, составление текстовых сообщений, открытие и закрытие приложений, внесение записей в календарь, установка напоминаний, воспроизведение музыки и работу в интернете;
- клавиатура с поддержкой автотекста или предиктивного ввода текста;
- совместимость со сторонними переключающими устройствами;
- совместимость с обычным стилусом или удерживаемой во рту палочкой.

Операторы подвижной связи должны информировать лиц с ограничениями по подвижности о наличии перечисленных выше функций.

#### 4.4 Пользователи с когнитивными ограничениями

Операторы подвижной связи должны быть нацелены на предоставление мобильных устройств на коммерческой основе<sup>102</sup> со следующими функциями<sup>103</sup>:

- предиктивный ввод текста;
- средства распознавания речи;

---

<sup>100</sup> Если страны выдают операторам подвижной связи субсидии на предоставление доступных мобильных устройств и услуг через фонды универсального обслуживания и доступа (ФУОД), то эти расходы можно субсидировать за счет ФУОД.

<sup>101</sup> Полный набор возможных вариантов обеспечения доступности для пользователей с ограничениями по подвижности приведен в отчете МСЭ и G3ICT "Making Mobile Phones and Services Accessible for Persons with Disabilities Report 2012" [www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\_Report.pdf или [http://g3ict.org/resource\\_center/publications\\_and\\_reports/p/productCategory\\_books/subCat\\_1/id\\_191](http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/productCategory_books/subCat_1/id_191)].

<sup>102</sup> Если страны выдают операторам подвижной связи субсидии на предоставление доступных мобильных устройств и услуг через фонды универсального обслуживания и доступа (ФУОД), то эти расходы можно субсидировать за счет ФУОД.

<sup>103</sup> Полный набор возможных вариантов обеспечения доступности для пользователей с когнитивными ограничениями приведен в отчете МСЭ и G3ICT "Making Mobile Phones and Services Accessible for Persons with Disabilities Report 2012" [www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\_Report.pdf или [http://g3ict.org/resource\\_center/publications\\_and\\_reports/p/productCategory\\_books/subCat\\_1/id\\_191](http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/productCategory_books/subCat_1/id_191)].



- приложения или функции для преобразования текста в речь;
- встроенный календарь и напоминания о намеченных делах со звуковым, визуальным и виброоповещением;
- большой экран дисплея и возможные варианты форматирования текста, позволяющие увеличивать промежутки между словами;
- настраиваемое или высоконаглядное устройство отображения;
- установка иконок для упрощения пользовательского интерфейса в соответствии с потребностями клиентов;
- использование универсальных иконок, понятных для всех пользователей;
- простые, четкие и согласованные интерфейсы пользователей.

Операторы подвижной связи должны информировать лиц с когнитивными ограничениями о наличии перечисленных выше функций. Кроме того, операторы подвижной связи должны быть нацелены на предоставление лицам с когнитивными ограничениями информации о том, как устанавливать иконки, чтобы упростить пользовательский интерфейс в соответствии с потребностями этих лиц.

## 5. Устройства

- а) Операторы подвижной связи должны предлагать клиентам ассортимент телефонов с доступными функциями для лиц с разного рода ограничениями возможностей в соответствии с вышеизложенным разделом 4, продавая такие телефоны с предоплатой или по тарифному плану.
- б) В рамках своей политики закупок операторы подвижной связи должны требовать от производителей терминалов и устройств<sup>104</sup>:
  - i. разработки продуктов и услуг, доступных для лиц с ограниченными возможностями и используемых этими лицами в рамках своего процесса разработки новой продукции;
  - ii. разработки такой стратегии закупок, которая обеспечит доступными устройствами пользователей с ограничениями возможностей всех видов;
  - iii. предоставления инструкций в доступных форматах, которые легко читать и использовать лицам с ограниченными возможностями;
  - iv. включать требования по доступности при производстве мобильных телефонов, а также требовать от дистрибьюторов, чтобы те предлагали ассортимент телефонов с доступными функциями для лиц с ограничениями возможностей разного рода.

## 6. Приложения

- а) Операторы и поставщики услуг подвижной связи должны делать любые приложения, которые они разрабатывают или предварительно устанавливают на устройства, продаваемые клиентам, доступными для лиц с ограниченными возможностями и обеспечивать доступность своих приложений "app store".
- б) Операторы и поставщики услуг подвижной связи должны требовать от своих деловых партнеров и от других участников разработки приложений "apps" и приложений "app stores", доступных для лиц с ограниченными возможностями.

## 7. Торговые точки

- а) Поставщики услуг должны сделать свои торговые точки, такие как салоны и киоски, доступными в максимально возможной степени, применяя следующие принципы универсального дизайна.

---

<sup>104</sup> Поскольку бизнес производителей оборудования не регулируется, наиболее эффективным подходом было бы поручить операторам подвижной связи потребовать от производителей разработки доступных продуктов.

- b) По возможности поставщики услуг должны использовать международно признанные надписи для лиц с ограниченными возможностями, а также надписи с использованием азбуки Брайля. Примерами международно признанных надписей для лиц с ограниченными возможностями служат символ глаза, указывающий на наличие средств доступа для слепых лиц и лиц с частичной потерей зрения, символ уха с буквой "Т", показывающий, что в магазине установлена индукционная петля звуковой частоты, и символ инвалидной коляски для обозначения наличия в магазине наклонного или беспорогового входа.
- c) Международно признанные надписи для лиц с ограниченными возможностями должны также присутствовать на упаковке и в рекламных материалах, когда продукты предназначены, приспособлены или подходят для покупателей с ограниченными возможностями.
- d) Операторы и поставщики услуг подвижной связи должны:
  - i. обучать сотрудников способам обслуживания клиентов с ограниченными возможностями и обеспечивать знание ими всех имеющихся доступных функций для лиц с разного рода ограничениями возможностей или иметь доступ к ресурсам, содержащим такую информацию, и к их совместному использованию;
  - ii. быть нацелены на то, чтобы клиенты с ограниченными возможностями могли приобретать услуги, устройства и дополнительные принадлежности в торговых точках, принадлежащих компании, эксплуатируемых или контролируемых ею, с использованием ряда альтернативных каналов продажи, таких как магазины, центры обработки вызовов, интернет и прямые продажи по телефону;
  - iii. обеспечить, чтобы избранные торговые точки по всей стране предлагали полный спектр услуг доступности, включая доступные помещения и средства реагирования на запросы по поводу получения информации в альтернативных режимах, например, документации, отпечатанной шрифтом Брайля, а также имели квалифицированный персонал, обученный для целей удовлетворения конкретных потребностей пользователей с самыми разными ограничениями возможностей. Такие избранные торговые точки должны рекламироваться, чтобы лица с ограниченными возможностями знали об их местоположении;
  - iv. предлагать ряд платежных механизмов, позволяющих лицам с ограниченными возможностями или пожилым клиентам пополнить счет за мобильный телефон или автоматически оплатить услуги подвижной связи (например, дебетовой или кредитной картой в конце расчетного периода);
  - v. предлагать клиентам с ограниченными возможностями средства доступа в режиме реального времени к информации о порядке использования, сборах и другой информации, необходимой для контроля расходов, включая, в частности, тарифные планы с фиксированной ставкой и другие специальные тарифные планы.

## 8. Экстренные службы

- a) Экстренные службы должны быть доступны посредством услуг ретрансляции<sup>105</sup>, а также в срок [один год] должны быть сделаны доступными посредством текстовых сообщений со всех телефонов, поддерживающих текстовые сообщения. Лица с ограниченными возможностями, нуждающиеся в помощи экстренных служб, должны быть в состоянии связаться с ними бесплатно через службу коротких сообщений (SMS или текстовые сообщения) и/или посредством услуг ретрансляции, а если сеть поставщика услуг находится вне диапазона досягаемости, то через любую доступную совместимую сеть.
- b) При использовании SMS и текстовых сообщений должны выполняться следующие требования:
  - i. Экстренные службы должны давать подтверждение о получении сообщения в доступном для отправителя формате с указанием того, что сообщение данной службы принято и

---

<sup>105</sup> См. определение услуг ретрансляции во вставке 1 модуля 1 "Правовые, политические и регуляторные основы доступности ИКТ".

обрабатывается, а также с указанием времени прибытия сотрудников экстренной службы на место.

- ii. Если SMS или текстовый вызов не может быть надлежащим образом выполнен, то оператор службы текстовых сообщений должен по возможности возратить отправителю сообщение о доставке с указанием того, что экстренная служба не смогла принять вызов.
- c) Поставщики услуг должны обеспечивать центры обработки экстренных вызовов информацией о местоположении вызывающих абонентов с указанием того, что вызывающий абонент зарегистрирован как лицо с ограниченными возможностями, так чтобы эта информация была доступна оператору и могла передаваться в центр обработки экстренных вызовов без нарушения законов о конфиденциальности.
- d) Сообщения, относящиеся к общественной безопасности, и оповещения о чрезвычайных ситуациях должны быть доступными, включая визуальные оповещения для лиц с ограничениями по слуху и виброоповещения для лиц с ограничениями по зрению.
- e) Операторы подвижной связи, поставщики услуг, центры обработки экстренных вызовов и государственные органы, ответственные за экстренные службы, должны в обязательном порядке обеспечить специальное информирование населения о том, каким образом лица с ограниченными возможностями могут обращаться в экстренные службы и пользоваться их услугами. Лица с ограниченными возможностями должны быть представлены на форумах по координации, планированию и оценке принимаемых мер в области информирования. Информирование населения должно также осуществляться в доступных форматах на официальных языках.
- f) Лица с ограниченными возможностями должны иметь доступ к экстренным службам наравне с другими. Требование должно обеспечиваться, в зависимости от обстоятельств, посредством голоса, видео, текста, субтитров и ретрансляции на всех мобильных платформах<sup>106</sup>.

## 9. Обслуживание клиентов

- a) Операторы подвижной связи по возможности должны оказывать со своей стороны помощь и другие услуги, создавая специальные центры для обслуживания клиентов с ограниченными возможностями или обучая выделенных сотрудников во всех центрах обработки вызовов методам оказания помощи клиентам с ограниченными возможностями. Эти выделенные центры/персонал по обслуживанию клиентов должны оказывать помощь клиентам с ограниченными возможностями и предоставлять информацию на языке жестов, через службы ретрансляции и посредством других такого рода доступных средств. Обучение персонала лицензиата должно включать знание разных видов ограничений возможностей, правила этикета при обращении к лицам с ограниченными возможностями, понимание трудностей при доступе к устройствам и услугам, а также экспертный анализ решений, предлагаемых лицензиатом.
- b) В своих центрах обработки вызовов операторы подвижной связи должны оказывать помощь, включая помощь лицам, обращающимся за услугами подвижной телефонной связи, отвечать на вопросы по использованию оборудования или клиентских учетных записей и давать разъяснения по срокам и условиям договора. Такая помощь должна предоставляться в формате, запрашиваемом клиентом, в том числе в устной форме или в формате электронной почты, и в сроки, сопоставимые со сроками ответа для клиентов без каких-либо ограничений.
- c) Счета на оплату услуг телефонной связи, договоры с клиентами, в том числе общедоступные сведения о сроках и условиях, а также информация об услугах, предусмотренных в соответствии с условиями лицензии, должны быть предоставлены по запросу в доступных форматах, включая, в частности, устную форму, письменный формат (в том числе с

---

<sup>106</sup> Режим обращения в экстренные службы через веб-сайты следует тщательно проанализировать. В некоторых странах услуги на основе веб-сайтов, такие как "голос поверх IP", должны явно указывать, что они не предоставляют услуг экстренной связи ввиду технологических ограничений; в таких случаях соответствующие уведомления должны предоставляться в доступном формате.

применением азбуки Брайля) или электронный формат (например, через электронную почту), и на официальном языке, понятном клиенту.

- d) В тех случаях, когда оператор подвижной связи предоставляет услуги каталога, он должен обеспечить, чтобы все конечные пользователи его услуг, включая лиц с ограниченными возможностями, могли бесплатно обращаться к информации каталога и средствам запроса информации в каталоге в той форме, которая подходит для удовлетворения их потребностей. Если это платные услуги, то лица с ограниченными возможностями не должны нести расходы большие, чем остальные.
- e) Если лицензиат предоставляет услугу ретрансляции, то он должен бесплатно предоставлять эту услугу лицам с ограниченными возможностями, которые не в состоянии эффективно использовать телефон для выполнения вызовов.

## 10. Информирование населения и реклама

- a) [Операторы подвижной связи могут использовать печать, показывающую, что их продукция и услуги или их торговые точки соответствуют данному кодексу поведения<sup>107</sup>].
- b) Рекламирование и продвижение товаров и услуг, специально предназначенных для лиц с ограниченными возможностями, должно осуществляться в доступных форматах через соответствующие организации, представляющие интересы лиц с ограниченными возможностями, в каждом регионе по крайней мере после выпуска данного продукта, значительных обновлений или по запросу в иных случаях.
- c) Поставщики услуг должны рекламировать свою продукцию и услуги в специализированных и ведущих изданиях.
- d) Поставщики услуг должны:
  - i. информировать клиентов об ассортименте специализированных продуктов и услуг, пригодных для использования лицами с ограниченными возможностями;
  - ii. по запросу предоставлять информацию о своей продукции и услугах в доступных форматах, например с применением азбуки Брайля, крупного шрифта, электронных и аудиоформатов, а также на официальных языках;
  - iii. по запросу предоставлять сведения о сроках и условиях в форматах, доступных для людей с ограничениями по зрению, до начала, в процессе или сразу после заключения правового договора клиента с поставщиком услуг, уведомленным о его ограниченных возможностях;
  - iv. зафиксировать<sup>108</sup> предпочтительный для клиента метод контактирования и формат сообщений и использовать предпочтительные для клиента форматы во всех сообщениях, в частности в отправляемых сообщениях, относящихся к доступности для лиц с ограниченными возможностями;
  - v. обеспечить гибкую политику возврата в течение установленного срока, если клиент признал изделие непригодным для использования из-за отсутствия функций доступности, не выявленного во время продажи.

## 11. Общие требования

- a) Оператор или поставщик услуг подвижной связи не может отказать в обслуживании лицу с ограниченными возможностями по причине неспособности оператора предоставить соответствующие товары или услуги.

---

<sup>107</sup> Отрасль подвижной связи может спроектировать специальную печать/логотип, чтобы подтверждать соблюдение настоящего кодекса поведения в качестве средства популяризации и стимулирования участия отрасли. Если такая печать будет создана, она должна быть опубликована в приложении к данному кодексу поведения.

<sup>108</sup> Эта информация, когда это возможно и допустимо, может быть с согласия клиента зафиксирована в системах управления обслуживанием клиентов поставщиков услуг.

- b) Каждый лицензиат должен обеспечить, чтобы все его сотрудники, работающие с клиентами и с населением (регулярно, по крайней мере каждые [два] года), проходили подготовку по вопросам сенситивности. Такая подготовка должна охватывать информацию о культуре, подходящих стилях общения и социальных нормах лиц с ограниченными возможностями.
- c) Все операторы подвижной связи должны предоставлять информацию о предлагаемых продуктах и услугах в различных доступных форматах, таких как азбука Брайля, звук или крупный шрифт, без дополнительной платы.
- d) Все операторы подвижной связи должны своевременно доводить до сведения лиц с ограниченными возможностями информацию о продуктах или услугах, выраженную простым, понятным языком, в устной форме через центр обработки вызовов, через службы ретрансляции или в электронном формате, например по электронной почте.
- e) Веб-сайты лицензиата должны быть доступными и соответствовать стандартам, установленным в модуле 5 "Основы политики в области доступности веб-сайтов".
- f) Клиентам может обоснованно рекомендовано информировать своего поставщика услуг об их индивидуальных требованиях, и без разрешения клиента поставщики услуг не могут фиксировать такие требования в целях маркетинга и обслуживания клиентов.
- g) Когда лицом с ограниченными возможностями такая информация предоставлена, рекомендуется вести учет требований клиента при условии, что эта информация хранится с разрешения клиента в соответствии с обязательствами по конфиденциальности и защите данных и может включать формат, в котором клиент хотел бы получать информацию о счетах или целевые маркетинговые материалы.

## 12. План действий по реализации

- a) Операторы подвижной связи должны гарантировать, что меры, необходимые в соответствии с этим кодексом поведения, будут приняты в указанные ниже сроки.

<b>ПЛАН ДЕЙСТВИЙ ПО РЕАЛИЗАЦИИ КОДЕКСА ПОВЕДЕНИЯ ОПЕРАТОРОВ ПОДВИЖНОЙ СВЯЗИ В ОТНОШЕНИИ ДОСТУПНОСТИ ИХ УСЛУГ</b>	
Требования, установленные в кодексе поведения	Срок исполнения <sup>109</sup>
<b>НАЛИЧИЕ ДОСТУПНЫХ ПРОДУКТОВ, УСЛУГ И УСТРОЙСТВ ПОДВИЖНОЙ СВЯЗИ</b>	
Внесение изменений в политику закупок для операторов сетей подвижной связи и предприятий розничной торговли	В течение 12 месяцев
Ассортимент доступных мобильных телефонов и услуг для лиц с разного рода ограничениями возможностей, предлагаемый операторами сетей подвижной связи и предприятиями розничной торговли	В течение 18 месяцев

<sup>109</sup> Указанные сроки представляют собой предложения, подлежащие согласованию сторонами при подготовке проекта окончательного документа при условии проведения надлежащих консультаций.

<b>РОЗНИЧНАЯ ТОРГОВЛЯ, МАГАЗИНЫ, ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ И ИНФОРМИРОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ</b>	
Доступные торговые точки, в том числе с использованием международно признанных надписей для лиц с ограниченными возможностями и надписей, выполненных шрифтом Брайля	В течение 12 месяцев
Сотрудники предприятий подвижной связи, обученные по тематике основных доступных продуктов и обслуживания пользователей с ограниченными возможностями	В течение 12 месяцев
Специальные средства обслуживания клиентов, помощь в магазинах или сотрудники в центрах обработки вызовов, обученные оказанию помощи клиентам с ограниченными возможностями	В течение 12 месяцев
Информирование клиентов, включая счета, договоры с клиентами и общедоступные сведения о сроках и условиях, а также информирование в доступных форматах о продуктах и услугах	В течение 12 месяцев
Предоставление требуемой информации в рамках ежегодного анализа реализации политики/правил доступности подвижной связи, проводимого НРО	В течение 12 месяцев
Предоставление требуемой информации для проводимого НРО ежегодного общенационального обследования доступности мобильных устройств и услуг, включая ассистивные технологии мобильной связи, и информирование лиц с ограниченными возможностями об этой политике и относящегося к ней кодекса поведения и о наличии доступных и ассистивных средств подвижной связи	В течение 12 месяцев
Популяризация и рекламирование отрасли подвижной связи доступных мобильных продуктов и услуг, включая доступные экстренные службы	В течение 6 месяцев после обучения персонала
<b>ФИНАНСИРОВАНИЕ И СТИМУЛИРОВАНИЕ</b>	
Наличие и популяризация специальных и льготных тарифных планов на услуги подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями	В течение 18 месяцев
Принятие кодекса поведения операторов подвижной связи	В течение 12 месяцев Пересмотр каждые 2 года
<b>ЭКСТРЕННЫЕ СЛУЖБЫ</b>	
Требования к средствам доступной экстренной связи, входящие в отраслевой кодекс поведения	В течение 12 месяцев
Наличие доступных мобильных экстренных служб	В течение 12 месяцев
Доступные мобильные экстренные службы, в том числе с возможностью отправлять текстовые и/или видеосообщения, и предоставление центрами обработки экстренных вызовов информации о местоположении вызывающих абонентов с указанием того, что вызывающий абонент зарегистрирован в качестве абонента с ограниченными возможностями, так чтобы лица с ограниченными возможностями могли использовать для обращения к экстренным службам свои повседневные мобильные телефоны	Как можно скорее
Оповещения о чрезвычайных ситуациях и общественной безопасности в форматах, доступных для лиц с ограниченными возможностями (например, визуальные оповещения для лиц с ограничениями по слуху и виброоповещения для лиц с ограничениями по зрению)	Как можно скорее

### 13. Пересмотр кодекса поведения

- a) Операторы подвижной связи должны ежегодно информировать НРО о соблюдении данного кодекса поведения.
- b) Отрасль подвижной связи должна пересматривать этот кодекс поведения по крайней мере каждые два года; любой пересмотр должен сопровождаться процессом консультаций, описываемым в разделе 3 данного кодекса поведения.



## **Приложение В: Регуляторные принципы обеспечения доступности подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями в соответствии с положениями раздела [X] [закона об ИКТ]**

*[Типовая политика в области доступности подвижной связи устанавливает для конкретной страны общую концепцию и основные принципы обеспечения доступа лиц с ограниченными возможностями к услугам, товарам и устройствам подвижной связи. Как таковая политика не является юридически обязательной. Чтобы она возымела законную силу, ее необходимо поддержать в соответствующих законах или регуляторных положениях. В странах с правовыми системами, поддерживающими режимы "мягкого" права или саморегулирования, политику следует поддерживать в рамках кодексов поведения – см. модуль 1, раздел 3 "Возможные способы регулирования".*

*Настоящее приложение служит вспомогательным документом к типовой политике в области доступности подвижной связи, которая устанавливается директивным органом (то есть министерством) и содержит типовые регуляторные положения, позволяющие осуществлять данную политику в странах, где не применяются кодексы поведения. Эти типовые положения предназначены для включения в регуляторные принципы, направленные на обеспечение доступности подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями. Их текущие формулировки пригодны для использования в регуляторных принципах и составляются с точки зрения НРО. НРО может учитывать степень соответствия обладателей лицензий данным принципам при принятии решений о продлении лицензий и включать конкретные формулировки со ссылкой на эти принципы при выдаче лицензий новым операторам.]*

### **1. Назначение**

1.1 Типовая политика в области доступности подвижной связи устанавливает для конкретной страны общую концепцию и основные принципы обеспечения доступа лиц с ограниченными возможностями к услугам, товарам и устройствам для подвижной связи.

Эти регуляторные принципы поддерживают типовую политику в области доступности подвижной связи для лиц с ограниченными возможностями и распространяются на предоставление услуг и продуктов лицензированным операторам подвижной связи.

### **2. Определения**

2.1 В этих регуляторных принципах каждое слово или выражение, смысл которого определен в законодательстве, политической и нормативной базе и типовой политике в области доступности подвижной связи, употребляется в указанном выше значении, если иное не следует из контекста.

- Под **обладателями лицензий** (лицензиатами) подразумеваются лицензированные операторы подвижной связи, включая их поставщиков услуг<sup>110</sup>.
- Под **розничной торговой точкой** подразумевается физическая площадка, на которой товары и услуги подвижной связи доступны для продажи, лизинга или аренды. Под это определение попадают магазины, ларьки и киоски.

### **3. Консультации**

3.1 Обладатели лицензий обязаны консультироваться с группами лиц с ограниченными возможностями относительно способов выполнения своих обязательств по указанным регуляторным принципам и не реже [одного раза в год] организовывать встречи с такими

---

<sup>110</sup> Термин "обладатели лицензий" может определяться по-разному в зависимости от юрисдикции. В некоторых юрисдикциях, где действуют конвергентные основы лицензирования, операторы подвижной связи могут быть обладателями двух и более лицензий. Обычно это лицензии на сети (инфраструктуру) и на оказание услуг. Данные регуляторные принципы применимы главным образом к лицензиям на оказание услуг, а также к хозяйственной бизнес-деятельности операторов подвижной связи, связанной с розничными продажами или взаимодействием с клиентами. Положения, относящиеся к экстренным службам, распространяются как на сеть, так и на услуги подвижной связи.



группами для информирования их о ходе реализации этих регуляторных принципов, соответствующих услуг, продуктов и проведения соответствующих кампаний.

- 3.2 Обладатели лицензий могут проводить совместные консультации согласно пункту 3.1 регуляторных принципов, в том числе через посредство организаций, представляющих лиц с ограниченными возможностями. При этом в ходе таких собраний не допускается обсуждение вопросов конкуренции или вопросов, обсуждение которых запрещено Законом о конкуренции или любыми другими законами. По возможности организацией таких собраний должен заниматься НРО.

#### 4. Основные услуги и функциональные требования

- 4.1 Обладатели лицензий обязаны обеспечить доступность своих продуктов и услуг для лиц с ограниченными возможностями.
- 4.2 Обладатели лицензий обязаны предоставить потребителям выбор телефонов со встроенными или предварительно установленными средствами и приложениями по обеспечению доступности для пользователей с различными типами ограничения возможностей из общедоступного ассортимента ведущих производителей телефонов через собственные или сторонние каналы сбыта<sup>111</sup>.
- 4.3 Кроме того, обладатели лицензий обязаны информировать лиц с ограничениями по слуху о доступных функциях, а также предоставлять другую информацию и услуги, например специальные тарифные планы, варианты выставления счетов и доступные веб-сайты.
- 4.4 Обладатели лицензий обязаны обеспечить потребности лиц с ограничениями по слуху и предлагать им, помимо прочего, следующие услуги и устройства<sup>112</sup>:
- 4.4.1 Специализированные планы обслуживания, например предусматривающие передачу только текстовых сообщений или текстовых сообщений и данных – чтобы потребители этой категории платили только за те услуги, которыми физически в состоянии пользоваться, и чтобы люди с особыми потребностями в области связи не переплачивали за предоставление им эквивалентной функциональности<sup>113</sup>.
- 4.4.2 Альтернативные средства или системы для обеспечения доступа лиц с ограничениями по слуху к автоматизированным клиентским службам, которые просят пользователей прослушивать информацию о нескольких автоматизированных опциях, а затем выбрать канал обслуживания с помощью клавиатуры.
- 4.4.3 Услуги телефонной поддержки в альтернативных доступных режимах, например услуга ретрансляции, доступная онлайн-поддержка в реальном времени или одноранговая видеосвязь на языке жестов со специально обученным персоналом.

---

<sup>111</sup> Хотя на мировом рынке представлен ряд моделей телефонов со встроенными доступными функциями, некоторые операторы могут сделать выбор в пользу продажи только недорогих телефонов, не оснащенных встроенными доступными функциями такого рода, из соображений приемлемости для потребителя в ценовом отношении. Данные регуляторные принципы не препятствуют дальнейшей продаже операторами недорогих телефонов без таких доступных функций, но обеспечивают наличие в ассортименте продуктов оператора представленных на мировом рынке доступных телефонов. Подробный перечень имеющихся в продаже моделей доступных телефонов содержится в базе данных доступности подвижной связи Форума производителей мобильного оборудования (MMF) – см. [www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng](http://www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng).

<sup>112</sup> Полный перечень возможных средств обеспечения доступности для лиц с ограничениями по слуху приведен в совместном отчете МСЭ и G3ICT *Making mobile phones and services accessible for persons with disabilities report 2012*.

<sup>113</sup> Например, может быть целесообразно разработать специализированные тарифные планы применительно к передаче данных для лиц с полной потерей слуха, если предоставление видеопрограмм выполняет для пользователей языка жестов те же функции, что и базовые услуги голосовой связи для людей, способных общаться при помощи голоса.

- 4.4.4 Обеспечение доступа к экстренным службам посредством текстовых сообщений от всех телефонов, которые поддерживают передачи текстовых сообщений, в течение [одного года], а также посредством служб видеотрансляции.
- 4.4.5 Оповещения о чрезвычайных ситуациях и об общественной безопасности в форматах, доступных для лиц с ограниченными возможностями (например, визуальные оповещения для лиц с полной потерей слуха и вибрационные – для лиц с полной потерей зрения).
- 4.4.6 Устройства, совместимые со слуховыми аппаратами и не создающие помех пользователю или посторонним<sup>114</sup>.
- 4.4.7 Подробная информация на упаковке и в руководствах по эксплуатации продуктов об их совместимости со слуховыми аппаратами.
- 4.4.8 Возможность для потребителей проверить телефоны, совместимые со слуховыми аппаратами, в розничных магазинах, которыми владеют или управляют обладатели лицензий.
- 4.4.9 Мобильные устройства с функциями широкополосного доступа, поддерживающие режим интерактивных видеоконференций и одноранговую видеосвязь, в качестве альтернативы текстовым сообщениям.
- 4.4.10 Смартфоны и планшеты с поддержкой воспроизведения видеороликов и фильмов со скрытыми и открытыми специальными субтитрами, а также субтитрами общего назначения<sup>115</sup>.
- 4.5 Обладатели лицензий обязаны обеспечить потребности лиц с ограничениями по зрению и предлагать им, помимо прочего, следующие услуги и устройства<sup>116</sup>:
  - 4.5.1 Предоставление информации (в том числе о доступной учетной записи пользователя) и оказание услуг через доступный веб-сайт.
  - 4.5.2 Возможность получать счета, набранные крупным шрифтом или с помощью азбуки Брайля либо представленные в доступных электронных форматах.
  - 4.5.3 Мобильные устройства с тактильными маркерами на клавиатуре или с накладками, облегчающими навигацию в устройстве, а при отсутствии их в продаже – мобильные устройства, совместимые со сторонними клавиатурами.
  - 4.5.4 Мобильные устройства со звуковой или тактильной обратной связью (для клавиатур) и функциями настройки и обратной связью через синтезатор речи (для сенсорных экранов), обеспечивающие интерактивное описание иконок и приложений посредством речевого вывода и совместимость с брайлевскими устройствами там, где это осуществимо.
  - 4.5.5 Мобильные устройства с опциями настраиваемого размера шрифта, регулировкой яркости и контрастности дисплея, изменяемым размером основного дисплея, подсветкой дисплея, базовыми возможностями преобразования текста в речь и экранной лупой.
  - 4.5.6 Программы чтения с экрана на официальных языках, встроенные в предоставляемые мобильные устройства (программное обеспечение) и/или совместимые с ними, а при необходимости также помощь в их установке.
  - 4.5.7 Встроенные веб-браузеры, совместимые с функциями чтения с экрана.

---

<sup>114</sup> См. [www.fcc.gov/guides/hearing-aid-compatibility-wireless-telephones](http://www.fcc.gov/guides/hearing-aid-compatibility-wireless-telephones).

<sup>115</sup> Страны должны рассмотреть возможность указания языка субтитров и процентной доли контента, которая будет в обязательном порядке предоставляться с субтитрами на общеизвестном или местном языке.

<sup>116</sup> Полный перечень средств обеспечения доступности (например, для лиц с ограничениями по зрению, физической ловкости, подвижности или когнитивным способностям) приведен в совместном отчете МСЭ и G3ICT *Making mobile phones and services accessible for persons with disabilities report 2012*: [www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile\\_Report.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/Mobile_Report.pdf).

- 4.5.8 Специальные функциональные возможности в телефонах, например звуковые, вибрационные или тактильные сигналы для важных оповещений (разряженный аккумулятор, ожидающий вызов, входящий вызов и т.д.), регулировка яркости и контрастности дисплея, изменяемый размер основного дисплея, подсветка дисплея, базовые возможности преобразования текста в речь, экранная лупа.
- 4.6 Обладатели лицензий обязаны обеспечить потребности лиц с ограниченной физической ловкостью или подвижностью и предлагать им мобильные устройства, обладающие, помимо прочего, следующими функциональными возможностями:
- 4.6.1 Опция распознавания речи для основных функций, таких как набор номера, написание текстовых сообщений, открытие и закрытие приложений, внесение записей в календарь, ввод напоминаний, воспроизведение музыки и просмотр интернета<sup>117</sup>.
- 4.6.2 Предиктивный ввод текста.
- 4.6.3 Возможность управления от внешнего выключателя, соединенного с устройством через встроенный интерфейс или специальное приложение, легко доступное для бесплатной загрузки.
- 4.7 Обладатели лицензий обязаны обеспечить потребности лиц с ограниченными когнитивными способностями и предлагать им мобильные устройства со следующими функциональными возможностями<sup>118</sup>:
- 4.7.1 Предиктивный ввод текста.
- 4.7.2 Распознавание речи.
- 4.7.3 Приложения или функции для преобразования текста в речь.
- 4.7.4 Встроенный календарь и напоминания о запланированных делах со звуковыми, визуальными и вибрационными оповещениями.
- 4.7.5 Крупноформатные экраны дисплея и опции форматирования текста с возможностью увеличивать пробелы между словами.
- 4.7.6 Наглядно-графическое или настраиваемое визуальное представление информации.
- 4.7.7 Использование универсальных иконок, однозначно понимаемых всеми пользователями.
- 4.7.8 Простые, ясные и единообразные пользовательские интерфейсы.

## 5. Закупка устройств

- 5.1 В ходе реализации мер по выполнению обязательств, установленных разделом 4 данных регуляторных принципов, обладатели лицензий требуют от производителей реализуемых ими телефонов (вне зависимости от того, предусматривает ли сопутствующий абонентский договор предоплату или оплату по факту), а также их дистрибьюторов предоставлять новейшие средства обеспечения доступности, существующие на мировом рынке<sup>119</sup>.
- 5.1 В рамках своей политики закупок обладатели лицензий пытаются призвать производителей терминалов и устройств<sup>120</sup>:

---

<sup>117</sup> Там же.

<sup>118</sup> Там же.

<sup>119</sup> Подробный перечень новейших средств обеспечения доступности содержится в базе данных доступности подвижной связи Форума производителей мобильного оборудования (MMF) – см. [www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng](http://www.mobileaccessibility.info/index.cfm?lang=eng).

<sup>120</sup> Так как регулирование в данной сфере не распространяется на производителей оборудования, эффективнее всего было бы поручить операторам подвижной связи, чтобы они потребовали от производителей разрабатывать доступные продукты.

- a) разрабатывать продукты и услуги, пригодные для использования лицами с ограниченными возможностями и доступные им, как часть разрабатываемых новых продуктов;
- b) предоставлять в доступных форматах инструкции, которые легко понятны лицам с ограниченными возможностями и могут быть без труда выполнены ими;
- c) предоставлять выбор телефонов со средствами обеспечения доступности, ориентированными на разные виды ограничения возможностей;
- d) сохранять общеупотребительные режимы доступной связи и не упразднять их по мере дальнейшей разработки устройств и услуг.

## **6. Розничные торговые точки**

- 6.1 В течение [12 месяцев] со дня вступления в силу настоящих регуляторных принципов обладатели лицензий должны обеспечить в максимально возможной степени доступность своих розничных торговых точек и пунктов продажи для лиц с ограниченными возможностями, следуя универсальным принципам проектирования.
- 6.2 Везде, где это возможно, обладатели лицензий обязаны обеспечить использование поставщиками услуг международно признанных знаков для лиц с ограниченными возможностями<sup>121</sup> и знаков, выполненных шрифтом Брайля.
- 6.3 На этапах проектирования, адаптации или приспособления продуктов для использования клиентами с ограниченными возможностями следует предусмотреть на упаковке и в информационных материалах международно признанные знаки для лиц с ограниченными возможностями в сотрудничестве с организациями, представляющими данную категорию населения, комитетом по доступности ИКТ<sup>122</sup> и отраслью подвижной связи.
- 6.4 В течение [12 месяцев] обладатели лицензий должны:
  - a) Обучить персонал методам обслуживания клиентов с ограниченными возможностями и ознакомить его со всевозможными средствами обеспечения доступности для лиц с различными видами ограничения возможностей или дать ему инструкции по процедуре поиска соответствующих ресурсов и информации.
  - b) Обеспечить, чтобы клиенты с ограниченными возможностями могли приобретать услуги, устройства и дополнительные принадлежности через несколько альтернативных доступных каналов, например через розничные торговые точки, центры обработки вызовов, интернет, прямые продажи по телефону.
  - c) Принять меры к тому, чтобы в избранных розничных торговых точках на территории страны предлагался полный ассортимент услуг по обеспечению доступности, включая доступные помещения, альтернативные режимы связи (например, документация, набранная азбукой Брайля) или своевременно предоставляемый по запросу перевод на язык жестов. К работе в таких торговых точках следует привлекать квалифицированный персонал, обученный удовлетворению конкретных потребностей пользователей с различными видами

---

<sup>121</sup> Примеры: символ глаза, уведомляющий о наличии вспомогательных приспособлений для лиц с ограничениями по зрению; символ глаза с буквой Т, уведомляющий о наличии в розничном магазине индукционной звуковой системы; символ инвалидной коляски, уведомляющий, что к розничному магазину имеется доступ через пандус или бесступенчатый доступ.

<sup>122</sup> Чтобы обеспечить электронную доступность, НРО во исполнение своих законодательно установленных целей по продвижению интересов пользователей может учредить комитет по доступности ИКТ и с самого начала привлекать организации лиц с ограниченными возможностями к разработке всех направлений политики, регуляторных принципов и отраслевых кодексов. Комитет по доступности ИКТ дает руководящие указания не только по политике в области доступности и регуляторным принципам, но и по всем вопросам политики и регуляторных принципов, которые могут оказывать влияние на лиц с ограниченными возможностями, – например, тарифные правила (в которых должны быть предусмотрены специальные и/или льготные ставки для определенных категорий пользователей, как описывается в разделе 7 приведенной в этом модуле типовой политики в области доступности подвижной связи). Деятельность комитета по доступности ИКТ обсуждается в разделе 4 модуля 1 настоящего отчета.

ограничения возможностей, а местоположение этих центров следует доводить до сведения широких слоев населения.

- d) Предоставить выбор механизмов оплаты, позволяющих клиентам с ограниченными возможностями или клиентам пожилого возраста пополнять счета по предоплатным договорам об оказании услуг подвижной телефонной связи или автоматически оплачивать услуги (например, посредством безакцептного списания средств со счета или кредитной карты по окончании расчетного периода) без взимания за это дополнительной платы.
- e) Предоставить клиентам с ограниченными возможностями средства доступа в реальном времени к информации об объеме использованных услуг и тарифах, а также к другим сведениям, необходимым для контроля затрат.

## **7. Экстренные службы**

- 7.1 Обладатели лицензий должны обеспечивать, чтобы граждане с ограниченными возможностями, нуждающиеся в помощи экстренных служб, могли бесплатно осуществить вызов в сети подвижной связи или установить связь посредством SMS-сообщения и службы ретрансляции, а при нахождении вне зоны обслуживания сети своего поставщика услуг – сделать это через любую совместимую сеть.
- 7.2 В течение [24 месяцев] обладатели лицензий должны организовать доступную экстренную службу, позволяющую людям с ограничениями по слуху передавать SMS-сообщения или текстовые сообщения в экстренных случаях, обеспечив при этом передачу отправителю:
  - a) подтверждения приема посредством текстового сообщения в реальном времени;
  - b) уведомления о невозможности приема вызова (SMS-сообщения или текстового вызова) центром экстренной связи.
- 7.3 В случаях, когда это принципиально возможно и практически осуществимо, обладатели лицензий должны предоставлять центрам экстренных вызовов сведения о местоположении совершающего вызов пользователя, содержащие в числе прочего информацию о том, что пользователь зарегистрирован как абонент с ограниченными возможностями (при условии что эта информация имеется у оператора и может быть передана центру экстренных вызовов без нарушения законодательства о защите неприкосновенности частной жизни).
- 7.4 В течение одного года обладатели лицензий должны обеспечить доставку оповещений о чрезвычайных ситуациях и об общественной безопасности в форматах, доступных для лиц с ограниченными возможностями (например, визуальные оповещения для людей с полной потерей слуха и вибрационные – для людей с полной потерей зрения).
- 7.5 Обладатели лицензий должны особо информировать население о способах, посредством которых лица с ограниченными возможностями могут связываться с экстренными службами и пользоваться их услугами. Информация, доводимая до сведения широких слоев населения, должна по запросу также предоставляться в альтернативных форматах.

## **8. Обслуживание клиентов**

- 8.1 Обладатели лицензий должны оказывать оператору содействие и другие услуги, организовав специальные центры обслуживания клиентов для помощи клиентам с ограниченными возможностями или проведя обучение<sup>123</sup> специального персонала во всех центрах обработки вызовов. Они должны предоставить специальные голосовые и онлайн-каналы связи для оказания поддержки и информирования на языке жестов, через службу ретрансляции и с помощью других доступных средств. В программу обучения персонала обладателя лицензии следует включить такие темы, как информированность о разных видах ограничения возможностей, правила этикета при обращении к лицам с ограниченными возможностями, барьеры во взаимопонимании при доступе к устройствам и услугам, а также компетентность решений, предлагаемых обладателем лицензий.

---

<sup>123</sup> Особенно это актуально для мелких операторов.

- 8.2 Обладатели лицензий обязаны оказывать содействие и другие услуги в своих центрах обработки вызовов, розничных торговых точках и центрах поддержки, включая содействие лицам, желающим заключить договор на оказание услуг подвижной связи, ответы на запросы об использовании оборудования и учетных записей абонентов, а также разъяснение условий договора. Такое содействие должно предоставляться в формате, который запросил клиент, в том числе устно или по электронной почте. Время дачи ответа в этом случае должно быть сравнимо с временем, которое имеет место при обслуживании клиентов без ограничений возможностей.
- 8.3 Выставленные клиенту счета и заключенные с ним договоры, включая общедоступные условия и информацию о предоставляемых услугах, должны предоставляться клиенту в доступных форматах по запросу и без взимания за это дополнительной платы. Возможные форматы (среди прочего): устно, письменно (в том числе азбукой Брайля) и на упрощенном языке.
- 8.4 Если обладатель лицензии предоставляет услуги телефонного справочника, он должен обеспечить, чтобы все конечные пользователи, в том числе лица с ограниченными возможностями, могли получить бесплатный доступ к информации из справочника и его поисковым средствам в форме, соответствующей их потребностям<sup>124</sup>.
- 8.5 Если обладатель лицензии предоставляет услугу ретрансляции, то эта услуга должна предоставляться бесплатно лицам с ограниченными возможностями, которые неспособны эффективно использовать телефон для осуществления вызова.

## **9. Информированность населения и реклама**

- 9.1 Рекламно-информационные материалы о продуктах и услугах, специально предназначенных для лиц с ограниченными возможностями, должны предоставляться в доступных форматах лицам с ограниченными возможностями и организациям, представляющим их интересы, в каждом регионе как минимум при выводе на рынок нового продукта, при существенной модернизации или в других случаях по запросу.
- 9.2 Обладатели лицензий обязаны:
- a) давать рекламу своих продуктов и услуг в изданиях специализированного и общего профиля;
  - b) информировать клиентов об ассортименте специализированных товаров и услуг, пригодных для использования лицами с ограниченными возможностями;
  - c) предоставлять информацию о своих продуктах и услугах в доступных форматах, например азбукой Брайля, крупным печатным шрифтом, в электронном или звуковом виде, по запросу и своевременно, в том числе на официальных языках;
  - d) предоставлять условия договоров в форматах, доступных для лиц с ограничениями по зрению, до, в процессе или вскоре после заключения клиентом договора с поставщиком услуг, получив уведомление о том, что клиент является лицом с ограниченными возможностями;
  - e) если иное не предусмотрено договором с клиентом и нормами защиты неприкосновенности частной жизни, использовать предпочтительные форматы для маркетинговой информации, рассылаемой напрямую клиентам, которые уведомили поставщиков услуг о своих затруднениях в использовании продукта или услуги, связанных с ограниченными возможностями;
  - f) если клиент счел тот или иной продукт непригодным к использованию из-за отсутствия функций обеспечения доступности, о чем он не был извещен в процессе продажи – предусмотреть гибкую политику возврата продукта в течение установленного периода времени.

## **10. Субсидии из фонда универсального обслуживания и доступа**

---

<sup>124</sup> Этот пункт может быть включен в условия лицензии оператора подвижной связи в тех режимах, где обладатель лицензии по ее условиям должен предоставлять услуги телефонного справочника.



10.1 Обладатели лицензии могут обратиться в [ФУОД] за финансовой поддержкой в выполнении любых требований, установленных этими регуляторными принципами, если они в состоянии продемонстрировать, что эти требования возлагают на них непропорциональное или несправедливое финансовое бремя.

## **11. Общие требования**

11.1 Обладатели лицензии не вправе отказать в обслуживании лицу с ограниченными возможностями по причине собственной неспособности предоставить соответствующие продукты или услуги.

11.2 Каждый обладатель лицензии должен обеспечить регулярное – не реже одного раза в [два года] – прохождение обучения по вопросам сенситивности всеми своими сотрудниками, которые работают с клиентами и населением. Такое обучение должно включать информацию о культуре, языках в качестве важных и социальных норм лиц с ограниченными возможностями.

11.3 Все обладатели лицензий должны по запросу предоставлять информацию о предлагаемых продуктах и услугах в различных доступных форматах, например азбукой Брайля, в звуковом виде или крупным печатным шрифтом, без взимания за это дополнительной платы.

11.4 Все обладатели лицензий должны своевременно предоставлять информацию о продуктах и услугах на простом и понятном языке для лиц с ограниченными возможностями либо в устной форме через центр обработки вызовов, через услуги ретрансляции или в электронном формате, например по электронной почте.

11.5 Веб-сайты обладателей лицензий следует проектировать в расчете на доступность и в обязательном соответствии со стандартами, изложенными в модуле 5 "Основы политики в области доступности веб-сайтов".

11.6 Обладатели лицензий могут рекомендовать клиентам уведомлять их о своих индивидуальных требованиях, а там, где это разрешено, они также могут регистрировать такие требования для целевого маркетинга и обслуживания клиентов. В случаях, когда такая информация предоставляется лицом с ограниченными возможностями, она должна храниться с разрешения клиента в соответствии с обязательствами по защите информации и неприкосновенности частной жизни.

11.7 Обладатели лицензий должны отчитываться [один раз в полгода] перед [НРО] о ходе реализации этих регуляторных принципов.

## **12. Нарушения и санкции**

12.1 В соответствии с положениями [соответствующего раздела закона об ИКТ] НРО может налагать санкции за несоблюдение этих регуляторных принципов<sup>125</sup>.

---

<sup>125</sup> Эти санкции должны соответствовать тем, которые предусмотрены в Законе об ИКТ данной страны, и могут включать штрафы. НРО может по своему выбору принять обобщенное положение в предложенном виде или избрать более конкретные формулировки. В последнем случае НРО должен установить в этой части регуляторных принципов надлежащие санкции за несоблюдение данных регуляторных принципов (которые будут отличаться в разных юрисдикциях).



**13. Пересмотр регуляторных принципов и стандартов соответствия**

13.1 Данные регуляторные принципы следует пересматривать не реже, чем [один раз в два года], и в процессе их пересмотра НРО должен:

13.1.1 учитывать сообщенные результаты консультаций, инициированных обладателями лицензий согласно разделам 3.1 и 3.2 этих регуляторных принципов за рассматриваемый период;

13.1.2 проводить консультации с группами лиц с ограниченными возможностями касательно их требований и способов, которыми обладатели лицензий должны обеспечить соблюдение своих обязательств по данным регуляторным принципам.

## Модуль 4: Основы политики в области доступности телевизионных/ видеопрограмм<sup>126</sup>

Модуль об основах политики в области доступности телевизионных/видеопрограмм<sup>127</sup> разработан для директивных и регуляторных органов и других заинтересованных сторон, занимающихся вопросами вещания и/или вопросами, касающимися лиц с ограниченными возможностями, включая неправительственные организации (НПО), организации лиц с ограниченными возможностями и членов парламента, в зависимости от специфики страны. Этот модуль содержит основу для разработки странами политики в целях обеспечения доступности телевизионных/видеопрограмм. Упор делается не только на содержание программ как таковое, но также на информацию и устройства, необходимые людям для того, чтобы пользоваться услугами телевидения.

В данной типовой политике в области доступности телевизионных/видеопрограмм учитывается, что некоторые страны еще не перешли на цифровое телевидение, и их правовая и регуляторная база может ссылаться только на "телевидение" и/или "вещание". Вместе с тем телевидение стремительно переходит на цифровую основу с использованием разнообразных платформ. Поэтому в настоящей политике также употребляется термин "видеопрограммы", который обозначает все типы программ, предоставляемых или передаваемых лицензированными поставщиками услуг. Это позволяет шире применять данную политику в странах, уже перешедших на цифровые платформы или собирающихся осуществить такой переход. Страны могут использовать тот термин, который лучше всего отражает их специфику.

Эта политика пригодна для использования в аналоговой среде, но упор в типовой политике делается на обеспечение доступности цифрового телевидения. Данный модуль применим и в отношении интернет-телевидения наряду с модулем о доступности веб-сайтов, также приведенным в рассматриваемом отчете. Это подчеркивается в соответствующих разделах модуля, где даются руководящие указания относительно корректировки положений политики в соответствии с национальными особенностями.

Настоящая типовая политика в области доступности телевизионных/видеопрограмм составлена в соответствии с положениями Конвенции ООН о правах инвалидов (далее "Конвенция"), а также Комплекта материалов по политике доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями, разработанного Международным союзом электросвязи (МСЭ) и G3ict ([www.e-accessibilitytoolkit.org](http://www.e-accessibilitytoolkit.org)). Согласно Конвенции в обязанности подписавших ее сторон входит обеспечение доступности ИКТ. Рассматриваемая типовая политика призвана помочь странам, подписавшим Конвенцию, в разработке основ политики для достижения этой цели. Эти политические и регуляторные положения могут применять и те страны, которые не подписывали Конвенцию.

---

<sup>126</sup> В модуле об основах политики в области доступности телевизионных/видеопрограмм рассматриваются все формы видеопрограмм, передаваемых по традиционным вещательным сетям, цифровым телевизионным сетям на основе протокола Интернет (IPTV), сетям кабельного и спутникового телевидения, сетям HBB TV (гибридное широкополосное вещательное телевидение) или IBV (интегрированная система широкополосного вещания). Этот подход не зависит от технологии и платформы и его целью является политика, гарантирующая устранение барьеров, с которыми сталкиваются лица с ограниченными возможностями при просмотре программ или при использовании электронных программ передач (EPG), устройств дистанционного управления или телевизионных устройств. В зависимости от национальной правовой и нормативной базы лица с ограниченными возможностями по своему выбору могут адаптировать заголовок и терминологию в соответствии с политикой в области доступности "телевидения", "аудиовизуальных программ", "вещательных программ" или "видеопрограмм".

<sup>127</sup> Для целей настоящей политики, учитывая юрисдикцию министерств по ИКТ и НПО, в рамках модуля об основах политики в области доступности телевизионных/видеопрограмм рассматриваются традиционное телевизионное вещание, цифровое и IPTV-телевидение, кабельное и спутниковое телевидение, а также гибридное широкополосное вещательное телевидение (HBB TV) и интегрированная система широкополосного вещания (IBV), причем все эти службы подлежат регулированию. Определения следует скорректировать, чтобы они соответствовали терминологии, применяемой в отношении видеопрограмм в конкретной стране. В этом модуле используется подход, не зависящий от технологий. Цель данной политики состоит в том, чтобы вне зависимости от используемой платформы лица с ограниченными возможностями не сталкивались с барьерами при просмотре программ или при использовании электронных программ передач (EPG), устройств дистанционного управления или телевизионных устройств.

Успешное достижение целей, установленных Конвенцией, основывается на принятии и скорейшей реализации политики в области доступности телевизионных/видеопрограмм в стране. Каждая страна должна принять решение о конкретном содержании политики и сроках ее реализации, исходя из своей специфики.

Цель этой типовой политики – помочь странам в выработке основ политики, способствующих обеспечению доступности телевизионных/видеопрограмм для лиц с ограниченными возможностями. Для достижения этой цели предусмотрены следующие меры:

- принятие политики в области доступности телевизионных/видеопрограмм в виде самостоятельного документа или включение ее в состав уже существующей политики;
- проведение консультаций с лицами с ограниченными возможностями по вопросам разработки политики обеспечения доступности телевизионных/видеопрограмм;
- информирование лиц с ограниченными возможностями и организаций, представляющих их интересы, об этой политике и услугах доступа к телевизионным/видеопрограммам<sup>128</sup>;
- предоставление обладателями лицензий услуг доступа, таких как звуковое описание, звуковые субтитры, скрытые субтитры и язык жестов;
- обеспечение маркировки видеопрограмм с услугами доступа в электронных программах передач посредством соответствующих международно признанных символов (иконки), таких как "CC" для скрытых субтитров и "AD" для звуковых описаний;
- установление целевых показателей и требований к отчетности при предоставлении услуг доступа лицензированными поставщиками услуг с заданным приоритетом для определенных типов программ, например новостных передач;
- поощрение со стороны лицензированных поставщиков услуг в отношении мер, предпринимаемых создателями контента для производства программ с услугами доступа;
- обеспечение лицензированными поставщиками услуг передачи информации о чрезвычайных ситуациях и объявлений по общественной безопасности с использованием услуг доступа;
- принятие технических стандартов для функционально совместимых служб доставки телевизионных/видеопрограмм, что позволит пользователям принимать, декодировать и отображать контент услуг доступа;
- принятие стандартов качества обслуживания для услуг доступа;
- обучение персонала обслуживанию клиентов с ограниченными возможностями, включая разъяснение способов поиска информации об услугах доступа в EPG и способов использования и настройки имеющихся услуг доступа, а также назначение единого контактного доступа для информирования и подачи жалоб об услугах доступа;
- обеспечение финансирования государственных радиовещательных организаций в достаточном объеме, позволяющее им производить и предоставлять доступные телевизионные/видеопрограммы;
- содействие справедливому и равноправному представительству лиц с ограниченными возможностями в видеопрограммах.

Ввиду стремительного технического прогресса странам рекомендуется организовать регулярный пересмотр этой политики и связанных с ней кодексов или регуляторных принципов, чтобы максимально эффективно пользоваться новыми технологическими возможностями.

---

<sup>128</sup> Определение термина "услуги доступа" см. в разделе "Определения", ниже.

## Типовая политика в области доступности телевизионных/видеопрограмм

### 1. Определения

- **Услуга доступа** означает услугу, например звуковое описание, скрытые субтитры и использование языка жестов, что повышает доступность видеопрограмм для лиц с ограниченными возможностями.
- **Звуковое описание** – вещательная функция, суть которой заключается во вставке звуковых описаний основных визуальных элементов в естественные паузы между диалогами программы (обычно после производства визуального контента). Функция по описанию информации, отсутствующей на звуковой дорожке, обеспечивает доступность видеоконтента для лиц с ограничениями по зрению. Иногда упоминаются другие названия – "описание видео" или "видео, описываемое словами".
- **Звуковые субтитры** – вещательная функция, разработанная для телевизионных программ или фильмов на иностранных языках, которая включает звуковые субтитры на государственном языке страны вещания, чтобы сделать их доступными для людей с ограничениями по зрению или по чтению (пример – итальянская телепрограмма, передаваемая по каналам вещания Франции с французскими субтитрами). Звуковые субтитры – это громкое чтение субтитров на государственном языке. Звуковые субтитры называются также "звуковыми субтитрами" или "речевыми субтитрами"<sup>129</sup> и применяются главным образом для ввода субтитров в странах, которые передают по каналам вещания иностранный аудиовизуальный контент с субтитрами.
- **Скрытые субтитры** – способ, позволяющий отображать по запросу пользователя на экране речевые диалоги и описания неречевого содержимого видеопрограмм в виде текста, синхронизированного со звуковой дорожкой. Скрытые субтитры делают контент доступным для тех, кто не способен слышать звуковую дорожку. В некоторых юрисдикциях используется термин "субтитры для лиц с ограничениями по слуху" (SDH). В данной типовой политике в области доступности телевизионных/видеопрограмм используется термин "скрытые субтитры", который также относится и к SDH.
- **Политика защиты прав потребителей** включает законы, структуры и регуляторные принципы, призванные защищать права потребителей, справедливую рыночную конкуренцию и свободный обмен достоверной информацией на рынке.
- **Электронная программа передач (EPG)** – приложение для предоставления списка текущих и запланированных программ, которые передаются или будут передаваться на каждом канале, краткого описания или комментария к каждой программе и информации о программе<sup>130</sup>. Электронная программа передач является эквивалентом программы телевизионных передач в печатном виде.
- **Лицензированный поставщик услуг** – организация, ответственная за доставку телевизионных/видеопрограмм в соответствии с правовыми и регуляторными принципами страны. К лицензированным поставщикам услуг относятся радиовещатели, операторы кабельных и спутниковых сетей, а также другие лицензированные службы передачи видеопрограмм, предназначенных для приема населением.

---

<sup>129</sup> В странах, где значительная доля программ передается на иностранных языках с субтитрами на государственном языке, передача звуковых субтитров может быть вменена в обязанность в целях повышения общей доступности услуг доступа к контенту для лиц с ограничениями по зрению или по чтению.

<sup>130</sup> Электронные программы передач доступны в странах с кабельным или спутниковым телевидением, а также в странах, перешедших на цифровое наземное телевидение. Определение электронной программы передач и раздел типовой политики по EPG применимы только для стран с цифровым, кабельным или спутниковым телевидением.

- **Открытые субтитры** – субтитры (в том числе для лиц с ограничениями по слуху), для отображения которых пользователю не нужно предпринимать никаких действий, поскольку они являются неотъемлемой частью изображения и не могут быть отключены.
- **Информация о программе** означает индикацию о том, какие видеопрограммы сопровождаются международно признанными символами услуг доступа, например следующие сокращения из заглавных букв: CC (закрытые субтитры), SDH (субтитры для людей с ограничениями по слуху), SL (язык жестов) и AD (звуковое описание).
- **Телевизионное вещание, или телевидение**<sup>131</sup>, означает передачу в аналоговом или цифровом виде по проводным или эфирным каналам связи кодированных или некодированных видеопрограмм, электронных программ передач или тех и других, предназначенных для приема населением<sup>132</sup>.
- **Видеопрограммы** означают все типы передаваемых программ, которые предоставляются или распространяются лицензируемыми поставщиками услуг (включая радиовещателей и операторов кабельных и спутниковых сетей), а также ретранслируются через интернет для приема населением<sup>133</sup>.

## 2. Сроки ввода в действие и применение

- 2.1 Рассматриваемая политика может обозначаться в ссылках как "политика в области доступности [телевизионных или] [видеопрограмм]" и вступает в силу в момент публикации в [официальном государственном издании] и в других изданиях в доступном формате.
- 2.2 Согласно [вставить соответствующее положение законодательного акта] [министерство и НРО<sup>134</sup>] являются органами, ответственными за разработку национальной политики по продвижению универсального обслуживания и универсального доступа в радиовещательном секторе, включая доступ к телевидению лиц с ограниченными возможностями.
- 2.3 Данная политика применяется в отношении предоставления видеопрограмм вне зависимости от платформы, включая традиционные вещательные сети, цифровые сети и сети телевидения на основе протокола Интернет (IPTV), сети кабельного и спутникового телевидения, сети гибридного широковещательного телевидения (HBB TV) и интегрированной системы широкополосного вещания (IBB) и включая онлайн-доставку программ (по интернету), в том числе услуги доставки видео по запросу и со сдвигом во времени, электронные программы передач и услуги

---

<sup>131</sup> Определения терминов "телевизионное вещание" и "телевидение" могут различаться в зависимости от специфики и целей конкретной страны. Например, согласно определению МСЭ, "радиовещанием" называется вид однонаправленной электросвязи, который предназначен для обслуживания большого числа пользователей, располагающих соответствующими средствами приема, и осуществляется по сетям радиосвязи и кабельным сетям. Под "радиовещательными услугами" понимаются радиовещательные передачи, предназначенные для непосредственного приема населением. К ним могут относиться звуковые и телевизионные передачи, а также другие виды передач. Некоторые страны включают в это понятие спутниковые службы. Кроме того, в отдельных странах регулированию подлежат и более продвинутые виды услуг, например передача видео по запросу (VOD). При разработке типовой политики следует либо использовать уже принятое в стране определение термина "телевизионное вещание", либо в случае необходимости пересмотреть его.

<sup>132</sup> По материалам издания S.I. No. 313/1999 – European Communities (Television Broadcasting) Regulations, 1999.

<sup>133</sup> Этот термин охватывает все формы видеопрограмм. Для стран, в правовой и регуляторной базе которых используются термины "телевидение" и "телевизионные программы", данное определение можно скорректировать соответствующим образом.

<sup>134</sup> Разработкой политики обеспечения доступности следует заниматься министерству/НРО, отвечающему за вопросы радиовещания, содержания видеопрограмм или связи (а в странах, не имеющих соответствующего министерства – органу, ответственному за вопросы связи). Зачастую имеет смысл, чтобы регуляторный орган вносил существенный информационный вклад в эту работу или даже отвечал за ее выполнение. Как отмечалось в материале [www.ictregulationtoolkit.org/en/Section3259.html](http://www.ictregulationtoolkit.org/en/Section3259.html), сфера компетенции министерства может быть разной: радиовещание, электросвязь (включая радиовещание и другие средства) или информационно-коммуникационные технологии (вариант: коммуникационно-информационные технологии).

информации о программах), а также соответствующее оборудование конечного пользователя и услуги экстренной связи<sup>135</sup>.

- 2.4 Упор в рассматриваемой политике делается не только на содержание программ как таковое, но также на информацию и устройства, необходимые населению для того, чтобы пользоваться телевидением. В случаях, когда доставка телевизионного контента осуществляется с использованием такого оборудования, как персональный компьютер или карманное устройство (например, смартфон), посредством установленной на нем прикладной программы или доступа с него к веб-сайту, данную политику следует применять в связке с типовой политикой в области доступности подвижной связи (модуль 3) и типовой политикой в области доступности веб-сайтов (модуль 5).
- 2.5 На национальном уровне существует ряд директивных и законодательных инструментов, содержащих ключевые положения, которые способствуют достижению заявленной цели этой политики – обеспечение доступности телевидения для лиц с ограниченными возможностями. Эти инструменты включают следующие пункты:
- 2.5.1 [политика/законодательство по защите прав потребителей – цитата, краткое описание];
  - 2.5.2 [антидискриминационная политика/законодательство – цитата, краткое описание];
  - 2.5.3 [политика/законодательство в области закупок – цитата, краткое описание];
  - 2.5.4 [политика/законодательство в отношении доступа к информации – цитата, краткое описание];
  - 2.5.5 [политика/законодательство в отношении лиц с ограниченными возможностями – цитата, краткое описание];
  - 2.5.6 [политика/законодательство в области универсального обслуживания и доступа – цитата, краткое описание];
  - 2.5.7 [политика/законодательство по другим вопросам, включая те, которые относятся к деятельности Омбудсмана, – цитата, краткое описание].

### **3. Национальный мандат**

- 3.1 [Страна] подписала Конвенцию ООН о правах инвалидов (далее КПИ или "Конвенция"), которая вступила в силу в мае 2008 года. Эта Конвенция рассматривает доступность как одно из прав человека и обязывает подписавшие ее страны принять надлежащие меры для обеспечения доступа лиц с ограниченными возможностями к информационно-коммуникационным технологиям, экстренным службам и интернет-услугам наравне с другими лицами. Аудиовизуальные продукты, такие как телевизионные программы, рассматриваются в статье 9 Конвенции, которая гласит, что лица с ограниченными возможностями должны наравне с другими иметь доступ к "информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы...".
- 3.2 Телевизионное вещание упоминается явным образом в подпункте b) пункта 1 статьи 30 Конвенции, гласящего: "Государства-участники признают право инвалидов участвовать наравне с другими в культурной жизни и принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы инвалиды: а) имели доступ к произведениям культуры в доступных форматах; б) имели доступ к телевизионным программам, фильмам, театру и другим культурным мероприятиям в доступных форматах".
- 3.3 Из статьи 30 следует, что метрики доступности телевизионных/видеопрограмм должны включать не только *осведомленность* потребителей о предоставлении услуг доступа, но также *пользование* этими услугами и *общий полезный результат*. Наконец, подпункт b) пункта 2 статьи 9 гласит, что Государства-участники должны "обеспечивать, чтобы частные предприятия, которые предлагают объекты и услуги, открытые или предоставляемые для населения, учитывали все аспекты

---

<sup>135</sup> Этот пункт необходимо скорректировать в соответствии с законодательной базой конкретной страны и определениями служб радиовещания/доставки контента.

доступности для инвалидов". Это относится к частным организациям телевизионного вещания, другим поставщикам контента и производителям телевизионного контента.

- 3.4 Далее, в соответствии с положениями Конвенции, конституция [страны] поддерживает право на равенство перед законом, включая возможность в полной мере пользоваться всеми правами и свободами на равной основе. Чтобы способствовать достижению равенства, предусмотрены специальные законодательные и иные меры, защищающие или устанавливающие преимущество отдельных лиц и категорий населения, которым наносится ущерб несправедливой дискриминацией.
- 3.5 Соответственно, никто не вправе несправедливо дискриминировать других прямо или косвенно по каким-либо основаниям, включая расу, пол, этническое или социальное происхождение, сексуальную ориентацию, возраст, ограничения возможностей по здоровью, религиозные воззрения, убеждения, верования, культуру, язык и место рождения<sup>136</sup>.
- 3.6 К особо важным видам ограничений возможностей в контексте телевизионных программ относятся<sup>137</sup>:
  - 3.6.1 ограничения по слуху;
  - 3.6.2 ограничения по зрению;
  - 3.6.3 ограничения по когнитивным способностям;
  - 3.6.4 физические ограничения.

#### 4. Цели

- 4.1 Учитывая важность обеспечения доступности физической, социальной, экономической и культурной среды, здоровья, образования, свободы выражения мнений и информационно-коммуникационных технологий, а также роль услуг телевидения как средства, позволяющего лицам с ограниченными возможностями в полной мере осуществлять свои права человека и основные свободы<sup>138</sup>, рассматриваемая политика базируется на следующих принципах, которые подлежат неукоснительному соблюдению:
  - 4.1.1 недискриминация;
  - 4.1.2 полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
  - 4.1.3 доступность;
  - 4.1.4 наличие соответствующих услуг;
  - 4.1.5 просветительно-воспитательная работа;
  - 4.1.6 ценовая приемлемость.
- 4.2 Цель данной политики – создать необходимую базу для развития культуры и практики обеспечения доступности телевизионных/видеопрограмм путем:
  - 4.2.1 определения общих принципов обеспечения доступности видеопрограмм для лиц с ограниченными возможностями, включая принципы финансирования таких услуг;
  - 4.2.2 выявления и преодоления основных барьеров, препятствующих обеспечению полной доступности телевизионных/видеопрограмм, за счет определения соответствующих правил, требований, стандартов и механизмов финансирования;

---

<sup>136</sup> В случае если действующая конституция страны устанавливает права на равенство, директивный орган обязан исходить из положений конституции.

<sup>137</sup> [www.itu.int/dms\\_pub/itu-r/opb/rep/R-REP-BT.2207-1-2011-PDF-E.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-r/opb/rep/R-REP-BT.2207-1-2011-PDF-E.pdf).

<sup>138</sup> Это понятие включает свободу выражения мнений и доступа к информации, плюрализм мнений в СМИ, содействие культурному многообразию, защиту персональных данных и защиту прав потребителей.



- 4.2.3 принятия мер к обеспечению на равной основе доступа лиц с ограниченными возможностями к контенту телевизионных/видеопрограмм, а также к соответствующим услугам, устройствам, системам и приложениям, предоставляемым населению, вне зависимости от механизма распространения или доставки, а также платформы или технологии, на которой они предоставляются;
- 4.2.4 определения институциональной структуры, которая обеспечивала бы прозрачный надзор и беспристрастное разрешение споров, создавая тем самым более благоприятные условия для развития электронной доступности.

## **5. Информирование и обслуживание клиентов**

- 5.1 [НРО] должен вести работу по информированию населения о требованиях к доступности телевизионных/видеопрограмм, принятых мерах по обеспечению доступности, а также о правах населения, установленных соответствующими законодательными и регуляторными положениями. При осуществлении деятельности по информированию населения [НРО] должен сотрудничать с организациями, представляющими интересы лиц с ограниченными возможностями, и/или комитетом по доступности ИКТ<sup>139</sup>.
- 5.2 Лицензированным поставщикам услуг настоятельно рекомендуется принять эффективные меры по рекламированию по вопросам доступности оказываемых ими услуг телевидения, включая (посредством периодических объявлений о предоставляемых собственных и сторонних услугах) рекламу доступных программ в электронных и печатных программах передач, а также информацию в изданиях, которые ориентированы на лиц, составляющих целевую аудиторию доступных услуг телевизионных/видеопрограмм. Лицензированные поставщики услуг должны ежегодно отчитываться перед [НРО] о соблюдении ими положений данного требования.
- 5.3 Лицензированные поставщики услуг должны обеспечить, чтобы лица с ограниченными возможностями могли получать доступ к услугам. Для этого следует составить базу данных по организациям лиц с ограниченными возможностями, в том числе организациям, имеющим дело с разными видами ограничений возможностей, и периодически рассылать им информацию о предлагаемых продуктах и услугах<sup>140</sup>.
- 5.4 Лицензированные поставщики услуг должны обучать свой персонал обслуживанию клиентов с ограниченными возможностями, включая разъяснение способов поиска информации об услугах доступа в электронных программах передач (EPG) и способов использования и настройки имеющихся услуг доступа.
- 5.5 Лицензированные поставщики услуг и НРО должны назначить единый контактный адрес для информирования и подачи жалоб по вопросам доступности. Радиовещательная организация должна распространить информацию об этом контактном адресе, в том числе в форматах, доступных для лиц с ограниченными возможностями. Лицензированный поставщик услуг должен

---

<sup>139</sup> Чтобы обеспечить доступность телевизионных/видеопрограмм, НРО во исполнение своих законодательно установленных обязанностей по представлению интересов пользователей может учредить комитет по доступности ИКТ или телевизионных/видеопрограмм и с самого начала привлекать организации лиц с ограниченными возможностями к разработке всех направлений политики, регуляторных принципов и отраслевых кодексов. Комитет по доступности ИКТ дает руководящие указания не только по политике и регуляторным положениям в области доступности, но и по всем вопросам политики и регуляторных положений, касающихся лиц с ограниченными возможностями. Подробнее об этом см. в модуле 1. В странах, где подобный комитет не учрежден, та же цель может быть достигнута путем регулярного пересмотра существующих регуляторных принципов посредством проведения консультаций с общественностью при участии лиц с ограниченными возможностями и других заинтересованных сторон, таких как лицензированные поставщики услуг, поставщики видеопрограмм и представители отрасли ИКТ.

<sup>140</sup> В странах, где есть соответствующие институциональные структуры и бюджетные возможности, координировать информационные инициативы от имени министерства могла бы специальная централизованная некоммерческая организация с государственным финансированием. Кроме того, подобная организация могла бы играть роль узлового пункта по реализации таких инициатив, как учреждение исследовательской группы из представителей целевой аудитории доступных видеопрограмм.

в течение семи дней с момента получения любой жалобы направить ее в НРО с указанием перечня мер, принятых для решения затронутых в жалобе проблем.

- 5.6 Поставщики электронных программ передач (EPG) должны во взаимодействии с лицензированными поставщиками услуг и группами лиц с ограниченными возможностями рекламировать определенную информацию и средства, упоминаемые в электронных программах передач, для оказания помощи лицам с ограниченными возможностями. Эта реклама должна включать информацию, намеченную для публикации в изданиях общего профиля, а также в изданиях для лиц с ограниченными возможностями. Кроме того, такие сведения должны регулярно публиковаться на видном месте в самих электронных программах передач.
- 5.7 Чрезвычайно важно, чтобы каждый человек понимал международно признанные символы услуг доступа, используемые в информации о программе и в передаваемых сообщениях. Для информирования населения о доступных каналах и программах следует использовать стандартизированные или общеизвестные и общепринятые формулировки и символы. Там, где это применимо, общедоступная информация об услугах доступа к телевизионным программам должна публиковаться с использованием следующих символов: CC (закрытые субтитры), SDH (субтитры для лиц с ограничениями по слуху), SL (язык жестов) и AD (звуковое описание)<sup>141</sup>. В случаях, когда это уместно и практически осуществимо, информация в EPG должна также предоставляться в звуковой форме, чтобы обеспечить ее доступность для людей с ограничениями по зрению. Обо всех используемых символах следует широко информировать население с помощью средств связи общего пользования и разъяснять значение этих символов в соответствующей части EPG<sup>142</sup>.

## **6. Доступ к телевизионным/видеопрограммам**

- 6.1 Телевизионные/видеопрограммы вне зависимости от платформы для их доставки – это среда, которая выполняет информационные, просветительские и развлекательные функции. В свете ее важной социальной и культурной роли и влияния на жизнь страны эта среда должна быть доступна как можно большему числу людей. Поэтому лицензированные поставщики услуг

---

<sup>141</sup> Эти общие формулировки/коды являются ориентировочными. В некоторых юрисдикциях могут использоваться дополнительные коды, например DV (видео с описаниями). Символы могут также различаться в зависимости от страны, поэтому текст настоящего параграфа следует скорректировать соответствующим образом. Кроме того, символы для обозначения доступности должны быть легко отличимы от других символов, используемых для классификации фильмов и публикаций, например S (секс), L (лексика), V (насилие). Выбранные символы должны быть общепонятными, и информация о них должна широко распространяться для населения.

<sup>142</sup> Каждая страна должна обеспечить соответствие данного пункта кодам/символам, применяемым в этой стране, а также указанным в разделе "Определения", в частности это касается определения информации о программе.

- должны снабжать указанные программы скрытыми субтитрами<sup>143</sup>, языком жестов<sup>144</sup> и звуковым описанием<sup>145</sup>, чтобы обеспечить их доступность для лиц с ограниченными возможностями<sup>146</sup>.
- 6.2 НРО может поручить осуществление указанных выше мер по обеспечению доступности посредством регуляторных принципов, условий лицензий, целевых показателей доступности, кодексов передовой практики и других подходящих инструментов<sup>147</sup>.
- 6.3 НРО во взаимодействии с лицензированными поставщиками услуг и организациями лиц с ограниченными возможностями определяет в регуляторных принципах, условиях лицензий, целевых показателях доступности, кодексах передовой практики и других подходящих регуляторных инструментах план действий по внедрению услуг доступа с указанием этапов последовательного внедрения услуг доступа. В таком плане действий приоритет должен отдаваться внедрению услуг доступа, ориентированных на различные типы программ, включая новости, прямой эфир, экстренную связь и предварительно записанные программы. Комплексы целей для разных категорий лицензированных поставщиков услуг могут различаться. Например, государственные вещательные организации могут нести более высокую ответственность по сравнению с коммерческими поставщиками услуг, особенно если первые получают средства на производство контента из государственного бюджета. Таким целям могут соответствовать краткосрочные, среднесрочные и долгосрочные задачи.
- 6.4 Создатели и владельцы контента отвечают за производство контента для этих услуг и доставку его лицензированному поставщику услуг. Данная политика учитывает сложность производственно-сбытовой цепочки в отношении видеопрограмм, и поэтому лицензированным поставщикам рекомендуется через свою политику в области закупок, производства программ и редакционной политики содействовать доставке услуг доступа как части пакетов производителей контента.
- 6.5 Данная политика учитывает, что переход от аналогового телевидения к цифровому, а также к телевидению на основе интернет-протокола облегчает предоставление услуг доступа лицам с ограниченными возможностями. Поэтому рассматриваемая политика требует, чтобы

---

<sup>143</sup> См. раздел 7, ниже. Существуют два варианта введения субтитров: либо в "скрытом" либо в "открытом формате". Поскольку открытые субтитры не могут быть отключены пользователем и всегда отображаются на экране, при наличии соответствующих технических возможностей предпочтительно использовать скрытые субтитры, которые можно включать и отключать. При выработке государственной политики следует также учитывать языковые соображения. Например, страны должны принимать во внимание технические возможности абонентских телевизионных приставок по поддержке государственных языков. На первых этапах, возможно, потребуется предусмотреть освобождение от обязанности предоставлять субтитры на языках, которые в настоящее время не поддерживаются представленными на рынке абонентскими телевизионными приставками (например, суахили или урду), или отсрочку исполнения такой обязанности, и в то же время обеспечить поддержку в проведении исследований и разработок для создания абонентских телевизионных приставок, поддерживающих государственные языки. Кроме того, в многоязычных странах НРО должен организовать общественные консультации с участием лиц с ограниченными возможностями и других заинтересованных сторон для согласования выбора языка (языков) скрытых субтитров и языка жестов.

<sup>144</sup> См. раздел 8, ниже. При установлении перечня требуемых услуг доступа страны должны принимать во внимание уровень грамотности лиц с ограничениями по слуху. Например, неграмотным зрителям с полным отсутствием слуха потребуются услуги доступа на языке жестов, а грамотные слабослышащие зрители могут предпочесть субтитры.

<sup>145</sup> См. раздел 9, ниже. НРО может рассмотреть вопрос об освобождении от необходимости введения звукового описания музыкальных и новостных программ и услуг в случаях, когда в диалоге на звуковой дорожке не хватает места для вставки звукового описания или необходимость в нем не столь велика. См., например, Ofcom's Code on Television Access Services, Section 21(a) по адресу <http://stakeholders.ofcom.org.uk/broadcasting/broadcast-codes/tv-access-services/code-tv-access-services-2013/>. Директивные и регуляторные органы должны также обеспечить поддержку звуковых описаний абонентскими телевизионными приставками и телевизионными устройствами. Этой цели можно достичь путем принятия соответствующих стандартов, как указано в разделе 6.6, ниже.

<sup>146</sup> Страны определяют круг программ, требующих предоставления конкретных услуг доступа, путем определения основ реализации в соответствии с положениями раздела 6.3, ниже.

<sup>147</sup> См. модуль 1, раздел 3 "Возможные варианты регулирования".

лицензированные поставщики услуг планировали предоставление услуг доступа как часть своей стратегии по переходу к цифровому и IP-телевидению.

- 6.6 [НРО] должен принять стандарты, в том числе международные стандарты<sup>148</sup> (если таковые имеются), чтобы обеспечить функциональную совместимость телевизионных служб и оборудования, что позволит пользователям принимать, декодировать и отображать контент услуг доступа для лиц с ограниченными возможностями, и предписать использование этих стандартов<sup>149</sup>. При определении круга любых стандартов на оборудование следует консультироваться с организациями, представляющими интересы лиц с ограниченными возможностями, лицензированными поставщиками услуг, а также производителями/дистрибьюторами оборудования.

## 7. Субтитры

- 7.1 Лицензированные поставщики услуг должны при наличии технической возможности предоставлять скрытые субтитры, так как это позволяет зрителям включать и отключать субтитры по своему выбору. Платформы цифрового телевидения облегчают использование скрытых субтитров. До завершения перехода с аналогового телевидения на цифровое допускается использование "открытых" субтитров.
- 7.2 [Открытые или] закрытые субтитры должны предоставляться хотя бы на одном официальном языке. Субтитры должны быть на языке звуковой дорожки программы и содержать описания ее звукового (неречевого) контекста<sup>150, 151</sup>.
- 7.3 [НРО] должен определить посредством консультаций со всеми заинтересованными сторонами (включая организации, представляющие интересы лиц с ограниченными возможностями) минимальные уровни качества или максимальные коэффициенты ошибок для таких субтитров, чтобы обеспечить их удобопонятность и синхронизацию с визуальной частью программы в соответствии с положениями раздела 10, ниже<sup>152</sup>.

---

<sup>148</sup> Директивным, законодательным и регуляторным органам необходимо иметь представление о семействе телевизионных стандартов, которые приняты в их регионе или стране (DVB в Европе и на большей части территории Африки, ATSC в Северной Америке и Южной Корее, ISDB в Японии и на большей части территории Южной Америки, СММВ в Китайской Народной Республике). В стандартах цифрового телевидения, как правило, предусмотрено применение субтитров и звукового описания. Поэтому с точки зрения экономики имеет смысл начинать с функциональных возможностей, которые уже реализованы в цифровых телевизионных приемниках, а не идти на риск фрагментации национального и регионального рынка, чреватой повышенными затратами на производство и приобретение телевизионных приемников.

<sup>149</sup> Следует отметить необходимость в таких стандартах, поскольку представленные в настоящее время на рынке абонентские телевизионные приставки не поддерживают определенные языки. Европейской платформой регуляторных органов (EPRA) были определены семь европейских стран, которые приняли технические стандарты, обеспечивающие поддержку услуг доступа абонентскими телевизионными приставками, со ссылкой на формальный процесс из "Зеленой книги ЕС по конвергенции", в котором рассматривается возможность принятия дополнительного стандарта как части европейского стандарта, охватывающего все вопросы доступности в аудиовизуальной сфере.

См. [http://epra3-production.s3.amazonaws.com/attachments/files/2202/original/accessibility\\_WG3\\_final\\_revised.pdf?1373379195](http://epra3-production.s3.amazonaws.com/attachments/files/2202/original/accessibility_WG3_final_revised.pdf?1373379195).

<sup>150</sup> Звуковые образы представляют недиалоговую часть звуковой дорожки (например, звуки дверного звонка). Субтитры без описаний неречевого содержимого служат для перевода на иностранные языки и не связаны с доступностью для лиц с ограниченными возможностями.

<sup>151</sup> На тех каналах, которые ориентированы на определенный язык, субтитры должны представляться на языке канала.

<sup>152</sup> При принятии решений о предоставлении субтитров и языка жестов следует учитывать информацию об уровне грамотности аудитории с ограничениями по слуху в стране, поскольку субтитрами могут пользоваться только грамотные люди.

## **8. Язык жестов**

- 8.1 [НРО] должен в процессе консультаций со всеми заинтересованными лицами, включая организации, представляющие интересы лиц с ограничениями по слуху<sup>153</sup>, выработать конкретные требования к лицензированным поставщикам услуг по предоставлению языка жестов (сурдоперевода), учитывая, что требования к языку жестов важны для обеспечения доступа к программам для лиц с полной потерей слуха, особенно для лиц с врожденным отсутствием слуха и тех, для кого этот язык является первым и единственным. Это крайне важно применительно к новостным программам и экстренной связи<sup>154</sup>.
- 8.2 В случаях, когда предоставляется язык жестов, следует рекомендовать лицензированным поставщикам услуг обеспечивать эту услугу в такой форме, чтобы зритель мог видеть не только руки, но и выражение лица сурдопереводчика (там, где это применимо).
- 8.3 Лицензированные поставщики услуг должны отслеживать эффективность этой услуги посредством регулярных контактов с организациями, представляющими интересы лиц с ограничениями по слуху.

## **9. Звуковое описание и звуковые субтитры**

- 9.1 Лицензированные поставщики услуг должны обеспечивать доступность телевизионных и видеопрограмм для зрителей с ограничениями по зрению путем предоставления звукового описания на одном или нескольких официальных языках страны, так как звуковое описание необходимо этой части аудитории для понимания визуального содержания программы.
- 9.2 Звуковое описание должно быть на том же языке, что и звуковая дорожка программы.
- 9.3 Доступность телевизионных программ на иностранных языках в странах, где используются субтитры общего назначения на государственных языках<sup>155</sup>, должна обеспечиваться посредством звуковых субтитров<sup>156</sup> для лиц с ограничениями по зрению, а также для лиц с ограниченными когнитивными способностями или низкой скоростью чтения<sup>157</sup>. Лицам с ограничениями по зрению для доступа к телевизионным программам на иностранных языках с субтитрами общего назначения на государственных языках требуются и звуковое описание, и звуковые субтитры.
- 9.4 Лицензированные поставщики услуг, занимающиеся созданием видеопрограмм, отвечают за обучение продюсеров, редакторов и ведущих способам описания контекстной значимости

---

<sup>153</sup> В двуязычных или многоязычных странах выбор языка жестов и его реализации особенно важны и должны делаться по итогам консультаций с общественностью.

<sup>154</sup> Страны могут предусмотреть использование "открытого" или "скрытого" языка жестов и скорректировать текст настоящего раздела, указав, какой вид сурдоперевода требуется. Примеры решений для скрытого языка жестов включают предоставление отдельного виртуального канала сурдоперевода (Дания), доставку телепрограмм с сурдопереводом через интернет (с дальнейшим отображением на телевизионном приемнике) или использование встроенного широкополосного вещательного приемника (например, Hbb TV в Европе и Hybridcast в Японии) для доставки сигнала по широкополосному каналу связи к телевизионному приемнику. Подробнее см. в последней версии страницы на сайте e-Access+, посвященной открытому и скрытому языку жестов по адресу [http://hub.eaccessplus.eu/wiki/Accessible\\_Digital\\_Television\\_for\\_the\\_Hearing\\_Impaired](http://hub.eaccessplus.eu/wiki/Accessible_Digital_Television_for_the_Hearing_Impaired).

<sup>155</sup> Этот раздел не распространяется на страны, где применяется дублирование на государственных языках.

<sup>156</sup> Этот раздел относится только к странам, где используются субтитры общего назначения. Доставка звуковых субтитров производится с использованием тех же механизмов, что и для звукового описания. Поскольку звуковые субтитры используются также людьми, испытывающими затруднения с чтением, в том числе пожилыми, лицами с дислексией и иммигрантами, конкретная страна должна также учитывать уровень грамотности на национальном языке, прежде чем окончательно выбрать тот или иной подход.

<sup>157</sup> Эта услуга была внедрена в Нидерландах в 2002 году и в настоящее время предоставляется в Бельгии, Дании, Финляндии, Норвегии и Швеции. Первоначальные затраты на нее относительно невысоки, а текущие – пренебрежимо малы.

изображений в интересах аудитории с ограничениями по зрению и должны ежегодно отчитываться перед [НРО] о проводимом обучении<sup>158</sup>.

## **10. Качество обслуживания**

- 10.1 Лица с ограниченными возможностями предъявляют конкретные требования к качеству обслуживания в части обеспечения доступности телевизионных и видеопрограмм.
- 10.2 [НРО] должен по итогам консультаций с заинтересованными сторонами (включая организации лиц с ограниченными возможностями) определить конкретные минимальные требования к качеству звукового описания, [звуковых субтитров там, где это актуально], скрытых субтитров и языка жестов, а также показатели для измерения уровня качества.
- 10.3 Стандарты качества обслуживания могут включать как минимум следующие требования:
- 10.3.1 Стандарты, обеспечивающие разборчивость, точность и понятность субтитров, для того чтобы они были осмысленными для аудитории. В таких стандартах устанавливаются требования к гарнитуре и размеру шрифта, контрастности и цветовой гамме в целях обеспечения доступности программ для лиц с частичным нарушением зрения, а также требования к возможностям настройки этих параметров зрителями.
- 10.3.2 Стандарты качества обслуживания, устанавливающие максимальные коэффициенты ошибок, и обеспечивающие синхронизацию между скрытыми специальными субтитрами и звуковой дорожкой.
- 10.3.3 Стандарты качества обслуживания, регулирующие размещение и четкость звуковых описаний.

## **11. Оборудование**

- 11.1 Данная политика учитывает, что состав оборудования, используемого зрителями для просмотра телепрограмм, зависит от среды передачи. В случае кабельного, спутникового или наземного телевидения комплект оборудования состоит из телевизионного приемника, иногда отдельного ресивера в виде абонентской телевизионной приставки и пульта дистанционного управления (ДУ). В случае мобильного или интернет-телевидения оборудование представляет собой ПК или портативное устройство, в котором работает соответствующее приложение или открыт соответствующий веб-сайт. Вне зависимости от того, как доставляется телепрограмма, зритель обязательно использует средства как аппаратного обеспечения (экраны, кнопки, кабели, пульты ДУ и т. д.), так и программного обеспечения (меню, программы передач, функции паузы, перемотки, записи и т. д.).

---

<sup>158</sup> См. Ofcom's Code on Television Access по адресу <http://stakeholders.ofcom.org.uk/broadcasting/broadcast-codes/tv-access-services/code-tv-access-services-2013/>.



- 11.2 Телевизионное оборудование конечного пользователя должно поддерживать услуги доступа<sup>159</sup>. Директивные органы должны изыскать способы поощрять розничных продавцов телевизионных пультов ДУ к тому, чтобы все реализуемое населению оборудование и программное обеспечение такого рода соответствовало применимым стандартам универсального дизайна и учитывало потребности лиц с ограниченными возможностями<sup>160</sup>. Хотя деятельность розничных продавцов и производителей телевизионного оборудования не является предметом регулирования, директивные органы должны требовать учета этих соображений при принятии стандартов на оборудование в соответствии с положениями раздела 6.6, выше, или требовать от [НРО] учета стандартов по обеспечению доступности телевидения, если он ответственен за утверждение типа какого-либо оборудования, относящегося к телевидению.
- 11.3 Ввиду того что телевизионное оборудование конечного пользователя может также быть весьма сложным для использования лицами с сенсорными и физическими ограничениями:
- 11.3.1 Директивные органы должны обеспечить учет этих соображений при принятии стандартов (см. раздел 6.6), выделении субсидий или оказании другого содействия применительно к оборудованию<sup>161</sup>.
- 11.3.2 Лицензированные поставщики услуг и производители телевизионного оборудования потребительского назначения должны обеспечить зрителям с полной потерей слуха и слабослышающим зрителям, пользующимся слуховыми аппаратами, возможность прослушивания программ с использованием *беспроводного соединения* между телевизионным приемником и слуховым аппаратом или *проводного соединения* между телевизионным приемником и вспомогательным слуховым устройством на выбор зрителя.

## 12. Электронные программы передач

- 12.1 Соображения, приведенные в настоящем разделе, применяются к электронным программам передач (EPG), опциям цифровых устройств видеозаписи и опциям услуг видео по запросу.
- 12.2 [НРО] должен включать в кодексы передовой практики по предоставлению электронных программ передач, соответствующие регуляторные принципы или условия лицензий требования, чтобы поставщики EPG указывали, какие программы сопровождаются услугами доступа с использованием соответствующих международно признанных символов таких услуг; предоставлять пользовательскую информацию лицам с ограниченными возможностями; и обеспечивать доступность EPG для пользователей с сенсорными ограничениями, включая лиц с полной потерей зрения и с нарушениями зрения<sup>162</sup>. К этому пункту относятся следующие требования.

---

<sup>159</sup> Данное требование может быть выполнено, если НРО примет технические стандарты на функционально совместимые телевизионные услуги и оборудование, позволяющие принимать, декодировать и отображать контент услуг доступа для лиц с ограниченными возможностями, и сделает эти стандарты обязательными к применению в соответствии с положениями раздела 6.6 настоящего модуля.

<sup>160</sup> Телевизионное вещание требует от зрителя использовать средства как аппаратного обеспечения (экраны, кнопки, кабели, пульты ДУ и т. д.), так и программного обеспечения (меню, программы передач, функции паузы, перемотки, записи и т. д.). Лица с сенсорными и физическими ограничениями могут испытывать затруднения в использовании этого оборудования, связанные, например, с неспособностью разглядеть обозначения на пультах ДУ или прочесть экранный текст. Соответственно, могут потребоваться пульты ДУ с более крупными и цветными кнопками или возможность увеличивать размер шрифта экранного текста, менять его цвет или воспроизводить его с помощью синтезатора речи. См. Комплект материалов по электронной доступности МСЭ и G3ict по адресу [www.e-accessibilitytoolkit.org/](http://www.e-accessibilitytoolkit.org/).

<sup>161</sup> Например, некоторые страны предоставляют субсидии определенным категориям населения для приобретения абонентских телевизионных приставок или для покрытия затрат на их установку, чтобы содействовать переходу от аналогового телевидения к цифровому наземному телевидению.

<sup>162</sup> Европейской платформой регуляторных органов (EPRA) была выявлена добровольная инициатива по сотрудничеству между частной компанией (Goodman) и Королевским институтом для слепых (RNIB) для разработки абонентской телевизионной приставки Smart Talk, позволяющей воспроизводить информацию о программах из EPG в форме синтезированной речи.



- 12.2.1 Там, где это применимо, лицензированные поставщики услуг должны обеспечить, чтобы краткое описание в EPG содержало указания о том, какие программы сопровождаются услугами доступа, с использованием следующих международно признанных символов услуг доступа: CC (закрытые субтитры), SDH (субтитры для лиц с ограничениями по слуху), SL (язык жестов) и AD (звуковое описание)<sup>163</sup>. В случаях, когда это практически осуществимо, данные сокращения должны разъясняться в соответствующей части EPG. Если где-либо в EPG употребляются нестандартные термины и для их удаления или замены стандартными сокращениями требуется обновление программного или аппаратного обеспечения, это следует сделать при следующей разумной возможности.
- 12.2.2 Лицензированные поставщики услуг должны обеспечить предоставление поставщиками EPG и других списков телевизионных программ точной и своевременной информации об услугах доступа к телевизионным программам. Лицензированные поставщики услуг должны включать в краткие описания программ, направляемые таким поставщикам, сведения о том, какие программы предоставляются с услугами доступа<sup>164</sup>.
- 12.2.3 Лицензированные поставщики услуг должны обеспечить, чтобы в EPG предоставлялась информация о помощи в пользовании конкретными программами передач (например, инструкции по просмотру списков программ и пользованию услугами доступа, такими как скрытые субтитры, язык жестов и звуковое описание), а также о средствах для пользования этими вспомогательными возможностями<sup>165</sup>.
- 12.2.4 Лицензированные поставщики услуг должны предоставлять в легко доступной части EPG (там, где это практически осуществимо) или другими доступными способами (например, на веб-сайтах или посредством интерактивных служб) следующую информацию<sup>166</sup> для лиц с ограниченными возможностями:
- 12.2.4.1 инструкции по пользованию EPG;
  - 12.2.4.2 инструкции по пользованию услугами доступа, сопровождающие определенные программы;
  - 12.2.4.3 описание возможных настроек внешнего вида EPG, облегчающих пользование ей;
  - 12.2.4.4 перечень дополнительных источников вспомогательной и справочной информации (например, веб-сайты, телефонные или текстофонные справочные линии), предоставляемых поставщиком EPG или лицензированным поставщиком услуг.

### **13. Экстренные службы**

- 13.1 Информирование населения о наличии доступных экстренных служб для лиц с ограниченными возможностями является обязательным мероприятием. Ответственность за этот процесс несут НРО, лицензированные поставщики услуг и государственные органы, в ведении которых находятся экстренные службы.

---

См. [http://epra3-production.s3.amazonaws.com/attachments/files/2202/original/accessibility\\_WG3\\_final\\_revised.pdf?1373379195](http://epra3-production.s3.amazonaws.com/attachments/files/2202/original/accessibility_WG3_final_revised.pdf?1373379195).

<sup>163</sup> Данные символы следует скорректировать в соответствии с теми, которые используются в конкретной стране (см. раздел 5 настоящего модуля).

<sup>164</sup> В некоторых странах НРО может быть законодательно наделен полномочиями по разработке кодексов для поставщиков EPG. В этих странах НРО должен установить сходные требования к таким поставщикам в соответствующем кодексе.

<sup>165</sup> В странах с достаточным уровнем проникновения интернета допускается предоставление такой информации через веб-сайт лицензированного поставщика услуг.

<sup>166</sup> Лицензированные поставщики услуг должны также обучать свой персонал способам оказания содействия лицам с ограниченными возможностями (см. раздел 5.4 настоящего модуля).

- 13.2 Оповещение населения о чрезвычайных ситуациях посредством телевизионных/видеопрограмм должно производиться, в частности, в форматах, доступных лицам с ограниченными возможностями, например на языке жестов, в виде субтитров для людей с ограничениями по слуху и в виде звуковых сообщений для лиц с ограничениями по зрению.
- 13.3 Связь общего пользования и объявления о стихийных бедствиях должны быть сделаны доступными для лиц с ограниченными возможностями в соответствующих форматах связи, позволяющих эффективно задействовать для этой цели основные каналы связи. Лицензированные поставщики услуг обязаны обеспечить передачу таких объявлений и оповещений в форматах, доступных для всех лиц с ограниченными возможностями.

#### **14. Финансирование**

- 14.1 Государство должно обеспечить государственным телевизионным вещательным организациям надлежащее финансирование для оказания высококачественных услуг, отвечающих потребностям лиц с ограниченными возможностями.
- 14.2 Финансирование и обучение через фонд универсального обслуживания и доступа<sup>167</sup>, бюджеты государственных вещательных организаций или любой другой механизм или схема финансирования<sup>168</sup> могут потребоваться для содействия в следующих случаях:
- 14.2.1 формальные схемы помощи при переходе с аналогового к цифровому телевидению для пожилых людей, которым может быть трудно наклоняться для настройки телевизионного приемника, и лицам с ограниченными возможностями – например, помощь в установке оборудования и повторном сканировании<sup>169</sup>, предоставление при необходимости советов и практических рекомендаций по использованию оборудования, в том числе по работе с пультами ДУ и субтитрами;
- 14.2.2 обеспечение доступности видеопрограмм, которые данная политика не обязывает делать доступными;
- 14.2.3 предоставление доступных абонентских телевизионных приставок лицам с ограниченными возможностями для содействия переходу на цифровое телевидение;
- 14.2.4 любые другие меры, повышающие ценовую доступность телевизионных/видеопрограмм для лиц с ограниченными возможностями.

---

<sup>167</sup> Применяется в странах, в которых этот фонд конвергируется и, таким образом, может расходоваться на субсидирование видеопрограмм, соответствующих услуг и оборудования (см. модуль 1, раздел 5).

<sup>168</sup> К другим фондам, средства из которых могут расходоваться на обеспечение доступности телевизионных и видеопрограмм, относятся фонды развития производства или культурных отраслей. В идеальном случае из таких фондов финансируется только производство доступного контента. Примером фонда такого типа является Фонд доступности радиовещания, учрежденный в Канаде в соответствии с Политикой регулирования радиовещания Канадской комиссии по радио, телевидению и электросвязи (CRTC 2012-430). Ожидается, что этот фонд будет:

- действовать в качестве независимого и беспристрастного источника финансирования для поддержки новаторских проектов по выработке решений, не зависящих от платформы и способствующих повышению доступности всего вещательного контента в Канаде;
- обеспечивать финансирование проектов по выработке практически осуществимых решений, которые в кратчайшие сроки ощутимым образом повышают доступность вещания и в которых по возможности используются принципы инклюзивного проектирования для повышения доступности новых технологий и приложений в Канаде на самых ранних стадиях и наиболее экономически эффективным способом;
- содержать независимого финансового директора, отвечающего за повседневную деятельность Корпорации, при условии его подчинения вышестоящему органу – совету директоров Корпорации.

<sup>169</sup> Поиск в рамках процедуры сканирования и сохранение в памяти имеющихся каналов цифрового вещания. Процедура, иногда называемая "двойным поворотным сканированием", позволяет очистить память от сохраненной ранее и, возможно неверной информации о каналах в цифровом конвертере, записанной в нее в ходе предыдущих операций поиска.

## **15. Освобождение (от выполнения требований)**

- 15.1 Лицензированные поставщики услуг со средней долей аудитории по всем домохозяйствам за период в 12 месяцев, составляющей менее [1%], освобождаются от обязанностей по предоставлению доступных услуг, установленных данной политикой. При этом [НРО] ожидает, что такие лицензированные поставщики услуг будут использовать эту политику в качестве руководства и соблюдать ее на добровольной основе, и ежегодно пересматривает перечень освобождений<sup>170</sup>.
- 15.2 [НРО] подготавливает регуляторные принципы, устанавливающие критерии для определения целевых показателей и предоставляемых освобождений<sup>171</sup>.
- 15.3 [НРО] уточняет обязательства по предоставлению услуг и средств доступа применительно к онлайн-программам вещательных организаций (по интернету), например доставке услуг видео по запросу и со сдвигом во времени.

## **16. Представительство и отображение лиц с ограниченными возможностями**<sup>172</sup>

- 16.1 [НРО] должен при необходимости выработать соответствующие руководящие принципы или иным образом содействовать развитию и совершенствованию в порядке совместного регулирования или саморегулирования этических норм и стандартов редакционной деятельности, чтобы включить в них стандарты, направленные на справедливое и равное представительство и отображение лиц с ограниченными возможностями в программах, создаваемых лицензированными поставщиками услуг и другими поставщиками контента.
- 16.2 В таких кодексах редакционной деятельности должно быть прямо указано, что любые положения, касающиеся защиты аудитории от дискриминации или вредного либо оскорбительного контента, должны явным образом предусматривать соответствующую защиту лиц с ограниченными возможностями. Лицензированных поставщиков услуг следует поддерживать в том, чтобы они распространили такую политику на собственные кодексы и своды руководящих принципов, адресованных продюсерам и поставщикам контента.
- 16.3 Такие кодексы и стандарты редакционной деятельности должны разрабатываться по итогам консультаций с широким кругом заинтересованных сторон, включая организации лиц с

---

<sup>170</sup> Страны по своему выбору могут устанавливать пороговый минимум соответствия или же могут принять решение совсем отказаться от предоставления каких-либо освобождений. Если предусматриваются такие освобождения, то размер устанавливаемого порогового минимума в процентах зависит от численности населения страны и размера аудитории. Настоящее положение направлено на то, чтобы исключить станции с небольшой аудиторией, чьи расходы на выполнение изложенных здесь требований могут быть чрезмерно высоки. В некоторых случаях от организаций, получивших освобождение, могут потребовать участия в финансировании специального органа, призванного содействовать развитию услуг доступа к телевидению. Например, в Соединенном Королевстве каналы с небольшой аудиторией вправе не обеспечивать язык жестов для программ, но обязаны вносить средства в фонд доверительной собственности, целью которого является заказ программ с включенными услугами доступа.

<sup>171</sup> Например, Ofcom и FCC принимают во внимание технические, рыночные и содержательные факторы, включая характер услуг (государственные или частные вещательные услуги), долю на рынке, платформу (цифровая или аналоговая), формат и жанр программы, технические возможности и масштабы влияния на деятельность поставщика услуг.

<sup>172</sup> Наличие этого пункта зависит от широкой законодательной и нормативной базы, существующей в конкретных странах. В некоторых странах, например в США, НРО никак не влияет на руководящие принципы или стандарты редакционной деятельности ввиду конституционных ограничений. Вместе с тем во многих других странах НРО имеет некоторый контроль над стандартами и кодексами редакционной деятельности, применяемыми в порядке совместного регулирования или саморегулирования. Примером может служить Канада, где CRTC утверждает кодексы, разработанные отраслевыми организациями. Есть также страны (например, Южная Африка), где НРО должен разработать такой кодекс редакционной деятельности и соответствующую политику регулирования, которые в дальнейшем будут применяться ко всем обладателям лицензий, не присоединившимся к саморегулирующимся организациям.

ограниченными возможностями. [НРО] должен в любых устанавливаемых им требованиях по разработке этого кодекса обеспечить, чтобы такие консультации были обязательными.

- 16.4 Лицензированные поставщики услуг должны, кроме того, информировать население о кодексе и его положениях, регулярно публикуя соответствующую информацию во всех своих рекламно-информационных материалах. Такие рекламно-информационные материалы должны быть доступными для лиц с различными видами ограничений возможностей, чтобы обеспечить осведомленность широких слоев населения о положениях данного кодекса. Среди прочего рекламно-информационные материалы должны включать адресованные общественности регулярные объявления об этом кодексе и сведения о порядке подачи жалоб на предполагаемые нарушения его положений.
- 16.5 Лицензированные поставщики услуг должны ежегодно отчитываться перед [НРО] обо всех жалобах, поданных в связи с кодексом, и принятых мерах по разрешению указанных в них проблем.
- 16.6 НРО или другой орган, отвечающий за проведение исследований, должен регулярно проводить исследования во вопросам представительства и отображения лиц с ограниченными возможностями в видеопрограммах.

## **17. Целевые показатели и требования к отчетности**

- 17.1 НРО должны по итогам консультаций с лицензированными поставщиками услуг видеопрограмм, лицами с ограниченными возможностями и другими заинтересованными сторонами (в соответствии с положениями разделов 6 и 8 модуля 1) установить реально достижимые годовые целевые показатели для лицензированных поставщиков услуг, ежегодно публиковать открытый отчет о реализации и выполнении требований данной политики<sup>173</sup>, а также принимать необходимые меры по обеспечению соблюдения этих требований, когда это уместно.
- 17.2 Примеры реально достижимых целевых показателей:
- процент видеопрограмм (с разбиением по типам программ), к которым предлагаются различные услуги доступа, в том числе скрытые субтитры, язык жестов и звуковое описание;
  - принятие лицензированными поставщиками услуг действенных мер по рекламированию и широкому информированию населения о доступности своих услуг по предоставлению телевизионных и видеопрограмм;
  - использование в EPG международно признанных символов, обозначающих типы предоставляемых услуг доступа;
  - все экстренные вещательные передачи осуществляются в доступных форматах;
  - установлены стандарты качества обслуживания, касающиеся точности и синхронности скрытых субтитров и звуковых описаний.
- 17.3 Кроме того, следует установить контрольные этапы для оценки хода реализации данной политики и связанных с ней кодексов поведения, регуляторных принципов и условий лицензий (например, выделение бюджетов и создание учебных программ), а также для оценки успехов в обеспечении доступности телевизионных/видеопрограмм для лиц с ограниченными возможностями.
- 17.4 Доступ к информации о доступности телевизионных/видеопрограмм для аудитории с ограниченными возможностями крайне важен для эффективного пересмотра в будущем политики обеспечения доступности и обоснованной ее корректировки. Для этого НРО должен определить требования к отчетности об информировании сообщества лиц с ограниченными возможностями о требованиях по обеспечению доступности, установленных данной политикой, и связанных с ней кодексах поведения, регуляторных принципах и условиях лицензий. НРО должны

---

<sup>173</sup> В странах, где учрежден комитет по доступности ИКТ или телевизионным/видеопрограммам, ежегодный отчет рассматривается комитетом. См. раздел 5.1 настоящего модуля.

тщательно проанализировать все требования к отчетности, чтобы обеспечить сбор достоверных данных о доступности программ для лиц с ограниченными возможностями на правильно выбранном уровне детализации с разумными интервалами времени<sup>174</sup>.

**18. Периодический обзор**

- 18.1 Ввиду быстрых изменений в технологиях и рыночных условиях доступности обзор этой политики следует проводить по крайней мере каждые два года.

---

<sup>174</sup> В зависимости от того, содержит ли закон об ИКТ специальный раздел об отчетности, может возникнуть необходимость в корректировке требований к отчетности в регуляторных принципах.

### **Приложение: Примеры регуляторных принципов<sup>175</sup>**

Федеральная комиссия по связи США: распоряжения, официальные сообщения, сообщения, пресс-релизы и краткая справка о звуковых описаниях

**Краткое описание:** краткие справки, отчеты и регуляторные принципы из разработанных в 2000 году правил FCC (отмененных в 2002 году), которые требовали от вещательных организаций в США обеспечивать звуковым описанием 4 часа видеопрограмм в неделю

**Ссылка:** [www.fcc.gov/cgb/dro/video-description.html](http://www.fcc.gov/cgb/dro/video-description.html)

---

House of Representatives (USA): H.R.6320 21st Century Communications and Video Accessibility Act 2008

**Краткое описание:** предложенный законопроект США, обязывающий обеспечивать доступность программ IP-телевидения и интернет-контента (посредством субтитров и звуковых описаний), а также предоставлять доступные программы передач на базе меню и пользовательские интерфейсы. Заново устанавливает отмененные ранее требования о звуковых описаниях телепрограмм

**Ссылка:** [www.coataccess.org/node/32](http://www.coataccess.org/node/32)

---

Canadian-Radio Television and Telecommunications Commission (CRTC): Broadcasting Public Notice: CRTC 2007-101

**Краткое описание:** требования к дистрибьюторам телевизионных программ в Канаде (вещательных, кабельных, спутниковых), предписывающие передавать описание видеопрограмм в составе своих сигналов и обеспечить его прохождение к клиенту

**Ссылка:** [www.crtc.gc.ca/eng/archive/2007/pb2007-54.htm](http://www.crtc.gc.ca/eng/archive/2007/pb2007-54.htm)

---

Canadian Radio and Television Commission (CRTC): Access to TV for persons with visual impairments

**Краткое описание:** краткая справка о том, что такое звуковое описание и какова его целевая аудитория, перечень канадских поставщиков звуковых описаний и ссылки на регуляторные принципы

**Ссылка:** [www.crtc.gc.ca/ENG/INFO\\_SHT/b322.htm](http://www.crtc.gc.ca/ENG/INFO_SHT/b322.htm)

---

Office of Communications (OFCOM): Code on Television Access Services

**Краткое описание:** кодекс, устанавливающий требования к субтитрам, языку жестов и звуковому описанию при оказании услуг телевидения. Он включает растущие целевые показатели на десятилетний период

**Ссылка:** <http://stakeholders.ofcom.org.uk/broadcasting/broadcast-codes/tv-access-services/code-tv-access-services-2013/>

---

Australian Communications and Media Authority (ACMA): Broadcasting Services (Television Captioning) Standard 2013

**Краткое описание:** стандарт, устанавливающий обязательные требования к субтитрам при оказании услуг телевидения, в частности требования удобочитаемости (местоположение, шрифт, цвет и т. д.), точности и понятности (например, четкая идентификация реплик разных действующих лиц, включая голоса тех, кто отсутствует на экране)

**Ссылка:**

[www.acma.gov.au/~media/Broadcasting%20Investigations/Issue%20for%20comment/pdf/Broadcasting%20Services%20Television%20Captioning%20Standard%202013.pdf](http://www.acma.gov.au/~media/Broadcasting%20Investigations/Issue%20for%20comment/pdf/Broadcasting%20Services%20Television%20Captioning%20Standard%202013.pdf)

---

<sup>175</sup> Источник: Source E-Accessibility Toolkit, см. [www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology\\_areas/television#regulations](http://www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology_areas/television#regulations).

## Модуль 5: Основы политики в области доступности веб-сайтов

Типовая политика в области доступности веб-сайтов адресована директивным, регуляторным и другим государственным органам, участвующим в деятельности по разработке политики в отношении интернета и электронного правительства и/или по повышению доступности государственных услуг, а также другим заинтересованным сторонам, включая неправительственные организации (НПО), организации лиц с ограниченными возможностями и членов парламента, в зависимости от специфики страны.

Это рамочная политика, которой могут руководствоваться страны в целях обеспечения доступности всех государственных услуг и информации (включая, например, веб-страницы, веб-сайты и их приложения) для лиц с ограниченными возможностями. Сюда относятся внешние (общедоступные или частные) и внутренние (предназначенные для закрытых сообществ) сайты.

Настоящая типовая политика в области доступности веб-сайтов составлена в соответствии с положениями Конвенции ООН о правах инвалидов (далее Конвенция), а также Комплекта материалов по политике доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями, разработанного Международным союзом электросвязи (МСЭ) и G3ict ([www.e-accessibilitytoolkit.org](http://www.e-accessibilitytoolkit.org)). Согласно Конвенции в обязанности подписавших ее сторон входит обеспечение доступности ИКТ. Настоящая типовая политика призвана помочь странам, подписавшим Конвенцию, в разработке политики для достижения этой цели. Эту политику и нормативные положения могут применять и те страны, которые не подписывали Конвенцию.

Успешное достижение целей, установленных Конвенцией, зависит от принятия и скорейшей реализации политики обеспечения доступности веб-сайтов в стране. Каждая страна должна принять решение о конкретном содержании политики и сроках ее реализации, исходя из своей специфики. Типовая политика в области доступности веб-сайтов содержит описание требований и общей системы мер по обеспечению доступности, а также рекомендации по корректировке существующей или выработке новой политики в соответствии с спецификой страны.

Цель любой политики в области доступности веб-сайтов – устранить барьеры, встающие перед лицами с ограниченными возможностями при использовании веб-сайтов. Например, людям с частичным нарушением или полным отсутствием зрения требуются веб-сайты, которые совместимы с экранными дикторами, преобразующими текст в синтезированную речь, содержат текстовые описания изображений, позволяют изменять размер текста, рисунков и макета страницы, а также предоставляют альтернативные средства навигации. Людям с частичным нарушением или полным отсутствием слуха необходимы специальные субтитры для речевого контента в видеороликах, мультимедийных проигрывателях и веб-приложениях. Людям с ограничениями подвижности может требоваться больше времени на выполнение различных задач на веб-сайте, и они могут нуждаться в упрощенных и совместимых с чисто клавиатурной навигацией механизмах и функциях работы с веб-страницами, которые допускали бы использование альтернативных устройств ввода<sup>176</sup>.

Политика в области доступности веб-сайтов может реализовываться единым государственным органом, выполняющим функции координатора, например министерством связи и информационных технологий<sup>177</sup>, в рамках мер электронного государственного управления. Как вариант, такая политика может приниматься профильными министерствами в отношении всех веб-сайтов, входящих в сферу их компетенции. Например, министерство образования может реализовывать политику обеспечения доступности веб-сайтов применительно к государственным университетам, а министерство финансов – применительно ко всем веб-сайтам по таможенным и налоговым вопросам. Кроме того, страна может по своему решению принять суверенную политику обеспечения доступности веб-сайтов или воплотить такую политику в общих руководящих принципах построения государственных веб-сайтов. Настоящая типовая политика в области доступности веб-сайтов разработана достаточно гибкой, с тем чтобы ей могли пользоваться самые разные заинтересованные стороны из государственного сектора и институциональные структуры.

---

<sup>176</sup> Подробнее о потребностях различных категорий пользователей интернета в части доступности см. на странице [www.w3.org/WAI/intro/people-use-web/diversity.html](http://www.w3.org/WAI/intro/people-use-web/diversity.html).

<sup>177</sup> Индия – пример страны, где политика обеспечения доступности веб-сайтов воплощена в руководящих принципах построения государственных веб-сайтов в рамках мер электронного государственного управления под эгидой Департамента информационных технологий Министерства связи и информационных технологий.



Цель этой типовой политики – помочь странам в выработке рамочной политики, способствующей обеспечению доступности веб-сайтов для лиц с ограниченными возможностями. Для достижения этой цели предусмотрены следующие способы:

- принятие политики обеспечения доступности веб-сайтов в виде самостоятельного документа или включение ее в состав уже существующей политики;
- проведение консультаций с лицами с ограниченными возможностями по вопросам разработки политики обеспечения доступности веб-сайтов;
- информирование лиц с ограниченными возможностями и их организаций о настоящей политике и доступных государственных веб-сайтах;
- назначение органа, ответственного за контроль и реализацию настоящей политики;
- обеспечения соответствия государственных веб-сайтов международным стандартам доступности;
- определение перечня всех государственных веб-сайтов и оценка всех веб-сайтов, на которые распространяется настоящая политика;
- корректировка государственными органами своей политики снабжения с включением в нее положений об обязательном требовании доступности веб-сайтов во всех контрактах на оказание услуг по разработке веб-сайтов;
- обучение веб-разработчиков вопросам доступности веб-сайтов;
- издание руководящих указаний относительно средств и процедур тестирования доступности;
- обеспечение доступности государственных веб-сайтов для людей с различными видами ограничений возможностей жизнедеятельности;
- контроль хода реализации мер по обеспечению доступности государственных веб-сайтов и публикация отчетов по этой теме;
- побуждение частных организаций, предлагающих услуги по разработке веб-сайтов, веб-приложений и контента, к учету на добровольной основе всех аспектов доступности для лиц с ограниченными возможностями;
- выработка руководящих указаний и предоставление стимулов образовательным учреждениям и профессиональным сообществам для разработки учебных курсов по доступности веб-сайтов, адресованных студентам-информатикам и ИТ-специалистам.

Ввиду стремительного технического прогресса странам рекомендуется организовать регулярный пересмотр этой политики в целях максимально эффективного использования новых технических возможностей.

#### **Национальная политика в области доступности веб-сайтов: институциональная и законодательная база**

Страны должны определиться с тем, какое место будет занимать политика обеспечения доступа в их институциональной, политической и законодательной структуре.

В странах, где требования к доступности веб-сайтов закреплены законодательно, существуют значительные различия в секторальном контексте и типе применяемых законодательных инструментов.

Возможны следующие варианты:

- a) Ссылка на доступность веб-сайтов в рамках одной или нескольких конкретных ветвей законодательства, например законодательства об ИКТ, электронном правительстве, государственных закупках, здравоохранении, образовании и/или другого профильного законодательства.
- b) Явное или неявное регулирование доступности веб-сайтов в рамках более общего законодательства о равенстве и борьбе с дискриминацией, направленного на справедливый доступ лиц с ограниченными возможностями к продуктам и услугам. При таком подходе лицам с ограниченными возможностями может предоставляться право по отдельности и коллективно требовать удовлетворения в суде, если государственная услуга, предоставляемая через интернет, недоступна для них.

#### **Национальная политика в области доступности веб-сайтов: национальные и международные стандарты**

Подход, принятый в настоящей типовой политике, заключается в применении текущих редакций наиболее авторитетных международных стандартов во избежание "регуляторного отставания", а также потенциальных проблем для отрасли и потребителей в случае, если та или иная страна установит особые, не согласованные на международном уровне требования к доступности веб-сайтов. Это обусловлено тем, что для разработки конкретных стандартов, регулирующих доступность веб-сайтов, может потребоваться корректировка закона страны о противодействии (предотвращении) дискриминации лиц с ограниченными возможностями или закона об ИКТ, направленная на расширение сферы его действия и назначение полномочий по установлению "стандартов ограничения возможностей жизнедеятельности". Например, если будет скорректирован закон об ИКТ, то необходимые временные затраты на разработку других стандартов в соответствии с этим законом, а также структура институций, которая в общем случае включает национальное бюро по стандартизации, занимающееся вопросами одобрения типов оборудования, будут затруднять регулирование интернета, который представляет собой быстро меняющуюся область.

Что касается международных стандартов, текущая политика ссылается на WCAG 2.0 и эквивалентный стандарт ИСО/МЭК 40500:2012. С практической точки зрения, хотя ссылка на ИСО чрезвычайно важна для приведения во взаимное соответствие национальных и международных стандартов, ссылка на WCAG 2.0 позволит государственным органам учесть последние достижения прогресса в области доступности веб-сайтов в быстро меняющейся технологической среде.

## Типовая политика в области доступности веб-сайтов

### 1. Термины и определения

- **Электронный документ** – загружаемый файл, который пользователи могут просматривать, печатать и заполнять автономно или в сети.
- **Уровень А** – минимальный уровень соответствия рекомендациям WCAG в требованиях к веб-сайту или предоставление альтернативной версии сайта, удовлетворяющей требованиям к уровню А.
- **Уровень АА** – промежуточный уровень соответствия рекомендациям WCAG в требованиях к веб-сайту (выполнение всех критериев для уровней А и АА) или предоставление альтернативной версии сайта, удовлетворяющей требованиям к уровню АА.
- **Уровень ААА** – наивысший уровень соответствия рекомендациям WCAG в требованиях к веб-сайту (выполнение всех критериев для уровней А, АА и ААА) или предоставление альтернативной версии сайта, удовлетворяющей требованиям к уровню ААА<sup>178</sup>.
- **Государственный сектор** – министерства, ведомства, органы местного самоуправления и другие официальные органы, предоставляющие населению услуги электронного правительства и информационно-просветительские ресурсы посредством веб-сайтов, электронной почты, SMS и других электронных способов связи<sup>179</sup>.
- **Веб-сайт** – вся совокупность электронных файлов, доступных по определенному доменному имени. Включает все домашние страницы веб-сайта и страницы, на которые они ссылаются (в том числе веб-приложения, службы, динамически генерируемый контент), а также веб-приложения, доступные с таких веб-страниц.
- **Руководство по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) 2.0, или WCAG 2.0**, – веб-стандарт, разработанный консорциумом W3C в рамках Инициативы по обеспечению доступности (WAI)<sup>180</sup>.

### 2. Преамбула

- 2.1 Доступность веб-сайтов имеет первостепенную важность для всех членов общества, в том числе для лиц с ограниченными возможностями. Проблемы доступности интернета, веб-контента и веб-служб затрагивают широкий круг лиц с ограниченными возможностями, в том числе с нарушениями слуха, когнитивных способностей, подвижности, речи и зрения.
- 2.2 Предоставить лицам с ограниченными возможностями доступ к веб-сайтам и возможность пользоваться ими путем применения стандартов доступного веб-контента на самых ранних этапах проектирования, в процессе разработки и при сопровождении и совершенствовании веб-страниц.
- 2.3 Цель настоящей политики – предоставить лицам с ограниченными возможностями средства для навигации по веб-сайтам и взаимодействия с ними. Это важная задача национальной политики универсального обслуживания и доступа, направленной на расширение использования ИКТ (в том числе широкополосного доступа к интернету) вне зависимости от устройства (настольный компьютер, мобильный телефон, планшет и т. д.), а также на охват цифровыми технологиями всех групп населения.

---

<sup>178</sup> Примечание: стандарт ИСО/МЭК 40500:2012 не рекомендует в качестве общей политики требовать соответствия уровню ААА для всего сайта, поскольку некоторые виды контента не позволяют соблюсти все критерии для уровня ААА.

<sup>179</sup> Регуляторный орган должен перечислить все официальные органы, к которым относится это определение, или дать ссылку на законодательство о государственных услугах, если таковое имеется.

<sup>180</sup> Стандарт опубликован по адресу [www.w3.org/TR/WCAG20/](http://www.w3.org/TR/WCAG20/), а общие сведения о нем приведены по адресу [www.w3.org/WAI/intro/wcag](http://www.w3.org/WAI/intro/wcag). Этот стандарт упоминается также как стандарт ИСО/МЭК 40500:2012 "Рекомендации по обеспечению доступности веб-контента", опубликованный по адресу [www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=58625](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=58625).

2.4 Основу настоящей политики составляют четыре принципа доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями, отраженные в "Руководстве по обеспечению доступности веб-контента 2.0" W3C/WAI (также стандарт ИСО/МЭК 40500:2012):

- a) **Восприимчивость** – информация и компоненты пользовательского интерфейса должны быть представлены только в том виде, который пользователи могут воспринимать. Это означает, что информация и интерфейс должны обеспечивать пользователям возможность восприятия представленной информации (она не должна быть недоступна для всех органов чувств пользователя).
- b) **Пригодность к использованию** – компоненты пользовательского интерфейса и навигации должны быть пригодными к использованию. Это означает, что пользователь должен иметь возможность управлять всеми компонентами интерфейса (то есть интерфейс не может требовать такого взаимодействия, к которому пользователь неспособен).
- c) **Доступность пониманию** – информация и эксплуатация пользовательского интерфейса должны быть доступны пониманию. Это означает, что интерфейс должен быть представлен в таком виде, который позволял бы пользователю понимать информацию и принципы работы с пользовательским интерфейсом (контент или принципы работы не должны быть за пределами возможностей понимания пользователя).
- d) **Надежность** – контент должен быть надежным в такой степени, которая требуется для его интерпретации широким кругом различных пользовательских приложений, включая ассистивные технологии. Это означает, что пользователи должны сохранять доступ к контенту по мере совершенствования технологий (с изменением технологий и программных агентов пользователя контент должен оставаться доступным).

2.5 Стандарт WCAG 2.0 (ИСО/МЭК 40500:2012) содержит двенадцать положений, которые сгруппированы по изложенным выше четырем принципам. Каждому из положений сопоставлены измеримые критерии соответствия, подразделенные на три уровня: А, АА и ААА. Уровни А и АА применимы ко всем веб-сайтам, но многие критерии соответствия уровню ААА неприменимы или непригодны для значительного количества веб-сайтов, в том числе предоставляемых государством. Эти критерии соответствия служат основой для определения степени соответствия стандарту WCAG 2.0 (ИСО/МЭК 40500:2012). Критерии соответствия широко применимы к различным веб-технологиям (HTML, CSS, JavaScript и т.д.), и существует много вариантов обеспечения соответствия веб-сайта стандарту WCAG 2.0. Вместе с тем государственный сектор обязан обеспечить соответствие каждой страницы своих веб-сайтов требованиям стандарта WCAG 2.0 (ИСО/МЭК 40500:2012)<sup>181</sup>.

### 3. Сроки ввода в действие и применение

- 3.1 Настоящая политика может обозначаться в ссылках как "политика в области доступности информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) и веб-сайтов" или "политика в области доступности веб-сайтов" и вступает силу в момент публикации в [официальном государственном издании].
- 3.2 Политика в области доступности веб-сайтов распространяется на ИКТ государственных услуг и тем самым на веб-сайты государственного сектора<sup>182</sup>, а также электронные документы, опубликованные на веб-сайтах государственного сектора<sup>183</sup>.
- 3.3 Таким образом, настоящая политика распространяется на все веб-страницы, приложения веб-сайтов и веб-сайты, предоставляющие доступ через интернет к государственной информации и

---

<sup>181</sup> Переходная стратегия в области доступности веб-сайтов в Австралии: [www.finance.gov.au/publications/wcag-2-implementation/index.html](http://www.finance.gov.au/publications/wcag-2-implementation/index.html).

<sup>182</sup> Этот пункт при необходимости можно адаптировать для секторальной политики обеспечения доступности веб-сайтов, заменив слова "государственный сектор" словами "[сектор здравоохранения] [образовательный сектор] [другие сектора]".

<sup>183</sup> Стандарт WCAG 2.0 не распространяется на электронные документы. Определение доступности документа см. в разделе 11.

услугам, находящимся в сфере компетенции [ответственного органа]<sup>184</sup>. Соответствие требованиям доступности обязательно для всех государственных веб-сайтов, находящихся в сфере компетенции [ответственного органа] [или эксплуатируемых [правительством/профильным министерством], [органами местного самоуправления] или [официальными органами]], а также эксплуатируемых от имени [правительства/профильного министерства] неправительственными организациями любого направления деятельности. Сюда относятся внешние (общедоступные или частные) и внутренние (предназначенные для закрытых сообществ) сайты. Таким образом, соответствие требованиям доступности обязательно для всех интернет-, интранет- и экстранет-сайтов.

- 3.4 Настоящая политика также обязывает [ответственный орган] содействовать принятию на добровольной основе стандарта WCAG 2.0 (ИСО/МЭК 40500:2012) соответствующими официальными органами и организациями частного сектора посредством информационных и учебных программ в сотрудничестве с профессиональными объединениями, организациями по стандартизации и деловыми организациями. Такие программы должны способствовать добровольному соблюдению указанных стандартов веб-сайтами частного сектора на уровне, подобном тому, который предусмотрен настоящей политикой.

---

<sup>184</sup> В целях обеспечения возможности адаптации настоящей политики для различных органов и организаций в зависимости от законодательной и нормативно-правовой базы конкретной страны в тексте употребляются помещенные в квадратные скобки слова "[ответственный орган]", вместо которых следует подставить название фактически ответственного органа в соответствующем падеже. Сходным образом предусмотрен ряд вариантов указания органа, ответственного за эксплуатацию веб-сайтов. Следует иметь в виду, что стандарт WCAG 2.0 распространяется среди прочего на мобильные браузеры (см. [www.w3.org/WAI/mobile/](http://www.w3.org/WAI/mobile/)). Хотя доступность мобильных приложений, работающих на мобильных устройствах, не регулируется конкретным стандартом, к загружаемым мобильным приложениям, которые предоставляются государством населению, следует применять те же принципы, которые изложены в стандарте WCAG 2.0 и перечислены в пункте 2.4: пользователи с ограниченными возможностями должны быть в состоянии воспринять представленную информацию, понять ее и выполнить с ней предусмотренные действия вне зависимости от того, получает ли мобильное приложение данные из интернета с государственного сервера или же использует данные, сгенерированные устройством; кроме того, мобильное приложение должно быть надежным. Лучший способ достичь этого – задействовать встроенные средства обеспечения доступности, имеющиеся в составе ведущих мобильных операционных систем.

- 3.5 [Наименование положения законодательства] предусматривает обязанность [ответственного органа<sup>185</sup>] вести надзор за использованием информационных технологий (ИТ) и содействовать эффективному их использованию – в частности, поддерживать предоставление услуг электронного правительства гражданам, в том числе обеспечение доступа к веб-контенту для лиц с ограниченными возможностями<sup>186</sup>.
- 3.6 [Ответственный орган] вправе регулярно изменять и/или дополнять настоящую политику исходя из опыта ее первоначальной реализации и в связи с изменением стандартов, появлением новых технологий и решений для обеспечения доступности веб-сайтов, а также развитием у специалистов в области ИТ навыков по обеспечению доступности. Настоящая политика подлежит пересмотру не реже чем один раз в пять лет с корректировкой по мере необходимости.

#### **4. Национальный мандат в области обеспечения доступности веб-сайтов**

- 4.1 [Страна] подписала Конвенцию ООН о правах инвалидов (далее "Конвенция"), которая вступила в силу в мае 2008 года<sup>187</sup>. Эта Конвенция рассматривает доступность как одно из условий, позволяющих лицам с ограниченными возможностями в полной мере пользоваться всеми правами человека и основными свободами, и обязывает подписавшие ее страны принять надлежащие меры для обеспечения доступа лиц с ограниченными возможностями к информационно-коммуникационным технологиям, экстренным службам и интернет-службам наравне с другими людьми<sup>188</sup>. Таким образом, существует необходимость обеспечить полную доступность всех государственных веб-сайтов для всех граждан. Сюда входит:

- 4.1.1 "снабжение инвалидов информацией, предназначенной для широкой публики, в доступных форматах и с использованием технологий, учитывающих разные формы

---

<sup>185</sup> Что именно будет выступать в роли "ответственного органа", зависит от законодательной базы и институциональной структуры конкретной страны. Есть ряд вариантов: например, политика обеспечения доступности веб-сайтов может разрабатываться министерством, ответственным за связь и электронное правительство, и/или министерством, ответственным за государственные услуги и управление (а в странах, где такие министерства отсутствуют, – органом, ответственным за связь). При этом вносить существенный информационный вклад в данную работу или даже отвечать за ее выполнение может исполнительный орган, например государственное агентство по ИТ, другой орган, в сфере компетенции которого находятся все вопросы ИТ в государстве, или орган, отвечающий за доступность (например, в контексте законодательства о лицах с ограниченными возможностями или законодательства о борьбе с дискриминацией). Централизация облегчает для страны координацию с международными организациями, в том числе W3C и МЭК, и помогает избежать противоречий в законодательных или нормативно-правовых актах – например, в требованиях касательно доступа к архивам. Как вариант, министерства, ведающие конкретными секторами (например, министерство здравоохранения и министерство образования), могут отвечать за доступность веб-сайтов по своему профилю. В этом случае в стране может действовать несколько профильных вариантов политики обеспечения доступности веб-сайтов (при отсутствии общегосударственной политики), каждый из которых будет находиться в сфере компетенции конкретного министерства. От "ответственного органа" будет зависеть способ публикации политики обеспечения доступности веб-сайтов, ее правовой статус и возможность обеспечения ее исполнения.

<sup>186</sup> Настоящее положение должно быть приведено в соответствие с законодательной и нормативно-правовой базой каждой страны. Идеальный подход состоит в том, чтобы эта функция выполнялась централизованно, а в стране существовало головное министерство (или другой орган), в чьи задачи входили бы руководство процессом и поддержка всех государственных органов. Правительства Австралии и Южной Кореи воплотили в жизнь эффективный подход к обеспечению доступности веб-сайтов электронного правительства для всех органов под руководством единой координационной группы. В случаях, когда роль "ответственного органа" играет отраслевое министерство, настоящему положению можно придать следующий вид: "[Такое-то положение законодательства] предусматривает обязанность [ответственного органа] вести надзор за использованием предоставляемых всем гражданам государственных услуг [электронного образования] [электронного здравоохранения] [других услуг] и содействовать эффективному их использованию – в частности, обеспечение доступа к веб-контенту для лиц с ограниченными возможностями.

<sup>187</sup> Если страна не подписывала Конвенцию ООН о правах инвалидов, она может взять за основу для национального мандата в данной сфере собственную конституцию или законодательство о защите прав потребителей, противодействии и предотвращении дискриминации, закупках, доступе к информации и/или универсальном обслуживании и доступе, а также другие виды законодательства.

<sup>188</sup> Согласно определению в статье 9 Конвенции ООН о правах инвалидов.

- инвалидности, своевременно и без дополнительной платы", как предусмотрено статьей 21 а);
- 4.1.2 "принятие и содействие использованию в официальных сношениях: жестовых языков, азбуки Брайля, усиливающих и альтернативных способов общения и всех других доступных способов, методов и форматов общения по выбору инвалидов", как предусмотрено статьей 21 b);
- 4.1.3 "поощрять доступ инвалидов к новым информационно-коммуникационным технологиям и системам, включая интернет", как предусмотрено Статьей 9.2 (g);
- 4.1.4 "поощрять проектирование, разработку, производство и распространение изначально доступных информационно-коммуникационных технологий и систем, так чтобы доступность этих технологий и систем достигалась при минимальных затратах", как предусмотрено статьей 9.2 h);
- 4.1.5 "обеспечивать, чтобы частные предприятия, которые предлагают объекты и услуги, открытые или предоставляемые для населения, учитывали все аспекты доступности для инвалидов", как предусмотрено статьей 9.2 b).
- 4.2 Настоящая политика призвана обеспечить поэтапную реализацию вышеизложенных положений Конвенции о правах инвалидов в соответствии с требованиями пункта 2 статьи 4 "Общие обязательства".
- 4.3 Конституция [страны] поддерживает право на равенство перед законом, включая возможность в полной мере пользоваться всеми правами и свободами на равной основе. В целях содействия достижению равенства могут быть приняты специальные законодательные и иные меры, защищающие или устанавливающие преимущество отдельных лиц и категорий населения, которым наносится ущерб несправедливой дискриминацией<sup>189</sup>.
- 4.4 Ряд директивных и законодательных инструментов содержат ключевые положения, которые способствуют достижению заявленной цели настоящей политики – обеспечению доступности веб-сайтов для лиц с ограниченными возможностями. Сюда входят<sup>190</sup>:
- [политика/законодательство по защите прав потребителей – цитата, краткое описание];
  - [антидискриминационная политика/законодательство – цитата, краткое описание];
  - [политика/законодательство в области государственных закупок – цитата, краткое описание];
  - [политика/законодательство в отношении доступа к информации – цитата, краткое описание];
  - [политика/законодательство в отношении лиц с ограниченными возможностями – цитата, краткое описание];
  - [политика/законодательство по другим вопросам, в том числе специфичным для конкретных секторов, – цитата, краткое описание].

## **5. Цели политики в области доступности веб-сайтов**

- 5.1 Цель настоящей политики – обеспечить эффективную связь посредством веб-сайтов в интернете, с тем чтобы лица с ограниченными возможностями имели равный с другими доступ к информации. Для достижения этой цели предусмотрены следующие способы:
- 5.1.1 принятие обязательных мер к обеспечению на равной основе доступа лиц с ограниченными возможностями к веб-сайтам, веб-службам, веб-приложениям и веб-контенту государственного сектора;

---

<sup>189</sup> Настоящее положение, ссылающееся на конституцию, включается в политику только при условии его применимости.

<sup>190</sup> Вставить или включить в текст то, что применимо.



- 5.1.2 побуждение частных организаций, предлагающих услуги по разработке веб-сайтов, веб-приложений и контента, к учету на добровольной основе всех аспектов доступности для лиц с ограниченными возможностями<sup>191</sup>;
- 5.1.3 создание институциональных и административных структур, которые обеспечивали бы эффективную координацию с международными организациями по стандартизации для популяризации стандартов доступности веб-контента среди всех заинтересованных сторон;
- 5.1.4 подготовка руководящих указаний и предоставление стимулов образовательным учреждениям и профессиональным сообществам<sup>192</sup> для разработки учебных курсов по доступности веб-сайтов, адресованных студентам-информатикам и ИТ-специалистам.

## **6. Осведомленность**

- 6.1 Повышение осведомленности населения о настоящей политике и правах лиц с ограниченными возможностями в сфере ИКТ является обязанностью [ответственного органа], который среди прочего обязан проводить ежегодную ревизию своих достижений в реализации настоящей политики и отчитываться о них, в том числе на обзорных совещаниях с лицами с ограниченными возможностями<sup>193</sup>.
- 6.2 [Ответственный орган] отвечает за повышение осведомленности населения об имеющихся средствах обеспечения доступности веб-сайтов для лиц с ограниченными возможностями и преимуществах доступных ИКТ. Такое информирование должно осуществляться в сотрудничестве с заинтересованными сторонами из частного сектора, академическими организациями и организациями лиц с ограниченными возможностями. Информация, доводимая до сведения широких слоев населения, должна предоставляться в доступных форматах (см. модуль 1, Вставка 2).

## **7. Соблюдение стандартов доступности веб-контента веб-сайтами государственного сектора**

- 7.1 Для целей настоящей политики применяется стандарт WCAG 2.0 (ИСО/МЭК 40500:2012) и все его последующие редакции<sup>194</sup>.
- 7.2 [Ответственный орган] обеспечивает обучение и поддержку организаций государственного сектора<sup>195</sup> для реализации требований к доступности веб-контента.
- 7.3 В рамках реализации настоящей политики [ответственный орган] должен поддерживать назначение или наем лиц с ограниченными возможностями<sup>196</sup>.
- 7.4 [Ответственный орган] в срок [три месяца] подготавливает руководящие указания относительно средств разработки, редактирования и тестирования доступного веб-контента в поддержку

---

<sup>191</sup> Конвенция о правах инвалидов.

<sup>192</sup> См., например, Международную ассоциацию специалистов в области доступности – [www.accessibilityassociation.org](http://www.accessibilityassociation.org).

<sup>193</sup> В тех странах, где настоящая политика реализуется министерством ИКТ или национальным регуляторным органом, ежегодное обзорное совещание может включаться в программу ежегодного форума по ИКТ для лиц с ограниченными возможностями, подробнее о котором см. в разделе 4 модуля 1.

<sup>194</sup> Причины, по которым предпочтение в этой типовой политике обеспечения доступности отдается международным стандартам, пояснены в пункте 1.2.

<sup>195</sup> В политике обеспечения доступности должны быть указаны организации государственного сектора, персонал которых подлежит обучению. Например, в случае национальной политики электронного государственного управления, находящейся в ведении министерства ИКТ, это будут все организации государственного сектора, а в случае политики для сектора здравоохранения – все государственные больницы, поликлиники и аптеки.

<sup>196</sup> В общем случае наем лиц с ограниченными возможностями приветствуется на всех уровнях реализации, так как это существенно повышает вероятность надлежащего контроля и успеха – не только за счет технических аспектов, но и благодаря внутренней информационно-пропагандистской деятельности.

реализации настоящей политики. Эти руководящие указания пересматриваются с развитием веб-технологий и появлением на рынке новых средств редактирования и тестирования<sup>197</sup>.

- 7.5 Признавая тот факт, что тестирование большинства веб-сайтов на предмет доступности и устранение связанных с этим ошибок – сложная задача, требующая поэтапного выполнения, [ответственный орган] способствует установлению разумной практики выявления, ранжирования по приоритету и устранения ошибок в области доступности и дает руководящие указания на этот счет.
- 7.6 В случаях, когда разработка веб-сайтов отдается на субподряд подразделением правительства или государственным ведомством либо осуществляется на средства их грантов, соответствующее подразделение или ведомство обязано взять с подрядчиков юридическое обязательство по соблюдению изложенных здесь требований к доступности ИКТ<sup>198</sup>.

## **8. Оценка имеющихся веб-сайтов государственного сектора и переходные планы по обеспечению доступности**

- 8.1 В целях создания благоприятных условий для реализации настоящей политики [официальные органы страны] произвели оценку имеющихся веб-сайтов электронного правительства и государственного сектора со следующими результатами: количество веб-сайтов, предоставляющих услуги электронного правительства и информацию населению на момент публикации настоящей политики обеспечения доступности веб-сайтов – [вставить количество сайтов]; количество веб-сайтов государственного сектора – [вставить цифру]. Полный перечень этих веб-сайтов с указанием степени доступности каждого из них, а также соответствующих ведомств приведен в Приложении А "Перечень веб-сайтов государственного сектора и соответствующих ответственных органов и организаций, на которые распространяется политика обеспечения доступности веб-сайтов по состоянию на момент ее публикации" и подлежит ежегодному обновлению силами [ответственного органа]<sup>199</sup>.
- 8.2 После публикации настоящей политики каждое ведомство, веб-сайт которого перечислен в Приложении А, назначает эксперта по доступности, отвечающего за надзор за реализацией настоящей политики во взаимодействии с [ответственным органом].
- 8.3 В срок [три месяца] с момента публикации настоящей политики ведомства и организации, веб-сайты которых перечислены в Приложении А, должны скорректировать свою политику закупок<sup>200</sup> таким образом, чтобы она распространяла критерии доступности, соответствующие стандарту WCAG 2.0 (ИСО/МЭК 40500:2012), на все закупки изделий, программного обеспечения, технологий или услуг, связанные с разработкой, проектированием или обслуживанием этих веб-сайтов (в том числе на условиях субподряда), и в максимально возможной степени способствовала соблюдению этих критериев. Руководящие указания по такой корректировке политики закупок дает [ответственный орган].
- 8.4 В течение [трех месяцев] с момента публикации настоящей политики [ответственный орган] определяет методики и показатели для оценки доступности веб-сайтов государственного сектора на основе уровней соответствия, предусмотренных стандартом WCAG 2.0 (ИСО/МЭК 40500:2012).

---

<sup>197</sup> Существует ряд средств редактирования и тестирования веб-контента, которые могут быть перечислены со ссылками на веб-сайте ответственного органа для облегчения реализации настоящей политики в государственном секторе и распространения информации. Примеры таких средств можно найти на веб-сайте Инициативы по обеспечению доступности Консорциума W3C по адресу [www.w3.org/WAI/RC/tools/complete](http://www.w3.org/WAI/RC/tools/complete).

<sup>198</sup> См. также модуль 6 "Основы политики в области государственных закупок доступных ИКТ".

Требование оценки доступности веб-сайтов не должно вести к отсрочке принятия настоящей политики. Этот пункт можно скорректировать, например, таким образом, чтобы он предписывал выполнить такую проверку в срок [три месяца] с момента принятия политики. Как минимум он призван внести ясность в вопрос о том, на какие подразделения правительства и государственные учреждения распространяется политика. Далее его можно использовать для контроля за поэтапной реализацией политики. При необходимости этот пункт следует адаптировать с учетом специфики конкретной страны.

<sup>200</sup> См. модуль 6 "Основы политики в области государственных закупок доступных ИКТ".

Такие показатели должны обеспечивать единообразие сравнения между различными сферами правительства и состояниями на разные моменты времени в целях оценки прогресса.

- 8.5 В течение [шести месяцев] с момента публикации настоящей политики подразделения, ведомства и организации, веб-сайты которых перечислены в Приложении А, должны произвести системную оценку своих сайтов и их инфраструктуры, а также знаний и навыков своего персонала в части готовности к применению стандарта WCAG 2.0 (ИСО/МЭК 40500:2012). По итогам такой оценки они обязаны представить [ответственному органу] отчет с результатами тестирования на соответствие использованию методик и показателей, установленных [ответственным органом].
- 8.6 В течение [деяти месяцев] с момента публикации настоящей политики [ответственный орган] сводит воедино отчеты, представленные в соответствии с пунктом 8.5, для анализа доступности веб-сайтов в масштабах страны с оценкой объема и уровня сложности задач, которые требуется выполнить для обеспечения соответствия стандарту WCAG 2.0 (ИСО/МЭК 40500:2012) и для разработки переходных планов, учебных курсов технической направленности, решений и материалов в помощь ведомствам при переходе на стандарт WCAG 2.0 (ИСО/МЭК 40500:2012).
- 8.7 В течение [12 месяцев] с момента публикации настоящей политики подразделения, ведомства и организации, веб-сайты которых перечислены в Приложении А, должны завершить разработку индивидуальных переходных планов по достижению требуемых уровней соответствия с контрольными вехами и сопоставленными им показателями соответствия. [Ответственный орган] сводит воедино эти планы и распространяет среди всех организаций, участвующих в реализации настоящей политики.

## **9. Уровни соответствия для веб-сайтов государственного сектора**

- 9.1 [Ответственный орган] на основании индивидуальных переходных планов утверждает предложенные подразделениями, ведомствами и организациями уровни соответствия и графики, устанавливая для них уровни А или АА по стандарту WCAG 2.0 (ИСО/МЭК 40500:2012).
- 9.2 Такие уровни соответствия и графики учитывают критичность всего контента и услуг, предоставляемых населению, сложность задачи по модернизации имеющегося веб-контента и традиционных архитектур веб-сайтов, а также возможности конкретных ведомств по реализации своих переходных планов.
- 9.3 Независимо от положений пунктов 9.1 и 9.2:
- а) все веб-сайты государственного сектора и веб-страницы, созданные позже чем через [12 месяцев] со дня публикации настоящей политики, должны иметь уровень соответствия А по стандарту ИСО/МЭК 40500:2012;
  - б) срок достижения уровня соответствия А для всех веб-сайтов государственного сектора не должен превышать [двух лет] с момента публикации настоящей политики;
  - в) срок достижения уровня соответствия АА не должен превышать [четырёх лет] с момента публикации настоящей политики;
  - г) уровень соответствия ААА не является обязательным, но может рассматриваться как вариант всеми руководителями, ответственными за веб-сайты. Соответствие уровню ААА не может быть обязательным для целых сайтов, так как для некоторой части контента зачастую невозможно добиться соответствия всем критериям по уровню ААА.
- 9.4 Оценка соответствия должна производиться по нормативным критериям, которые установлены стандартом WCAG 2.0, а не по вспомогательным документам информационного характера, таким как описания методик.
- а) [Ответственный орган] один раз в год [или с другой подходящей периодичностью] публикует отчет о текущем уровне соответствия стандарту ИСО/МЭК 40500:2012 всех веб-сайтов государственного сектора и при необходимости рекомендует меры по достижению целей настоящей политики.

## **10. Обратная сила политики и имеющийся контент веб-сайтов государственного сектора**

- 10.1 Организации государственного сектора должны провести инвентаризацию всей текущей информации на их веб-сайтах и архивировать устаревшую информацию в случаях, когда это уместно. В целях повышения прозрачности предоставляемой государством информации приветствуется архивирование информации ведомствами в интернете, так как граждане ожидают, что доступ к электронной информации будет сохраняться.
- 10.2 После архивации веб-страница должна оставаться общедоступной на веб-сайте государственного сектора, но при этом должна быть четко обозначена как архивная. Это положение распространяется в том числе на контент выведенных из эксплуатации веб-сайтов, если такой контент не предоставляется на новом или другом веб-сайте государственного сектора.
- 10.3 Для веб-сайтов и веб-контента, созданных до публикации настоящей политики и архивированных или выведенных из эксплуатации в пределах [одного года] с момента ее публикации, соответствие требованиям стандарта WCAG 2.0 (ИСО/МЭК 40500:2012) не является обязательным.
- 10.4 Организации государственного сектора остаются ответственными за соответствие веб-контента стандарту, который недоступен, невзирая на то что отдельные элементы этого контента могут быть архивированы, и обязаны при необходимости принимать корректирующие меры. Вместе с тем доступность архивированного контента может обеспечиваться по мере надобности в индивидуальном порядке.

## **11. Электронные документы, опубликованные на веб-сайтах государственного сектора**

- 11.1 Доступность электронных документов, опубликованных на веб-сайтах государственного сектора, – важнейшее условие равного доступа к информации лиц с ограниченными возможностями. Сюда относится вся предоставляемая государством населению информация, которая содержится в электронных документах, а также в формах, подлежащих обязательному заполнению для выполнения тех или иных административных процессов.
- 11.2 Все подразделения и ведомства государственного сектора, веб-сайты которых перечислены в Приложении А, должны принять меры к тому, чтобы весь персонал, занимающийся составлением документов, обладал необходимыми знаниями и навыками по созданию доступных документов и пользованию инструментами для проверки доступности в составе широко распространенного офисного программного обеспечения, включая текстовые процессоры, электронные таблицы, программы для работы с презентациями и другие средства создания документов.
- 11.3 Все новые документы, созданные с использованием широко распространенного офисного программного обеспечения, перечисленного в пункте 11.2, должны быть доступными в течение не менее [12 месяцев] с момента публикации настоящей политики.
- 11.4 Каждое подразделение или ведомство государственного сектора должно в своем переходном плане определить процесс проверки доступности имеющихся электронных документов, которые используются населением в ходе обычного взаимодействия с их веб-сайтами, и при необходимости редактировать эти документы для приведения в доступный формат не позже [24 месяцев] с момента публикации настоящей политики. Настоящее положение не распространяется на документы, помеченные как архивные.

## **12. Положения для частного сектора и общественности**

- 12.1 [Ответственный орган] должен побуждать частный сектор и общественность к обеспечению доступности веб-сайтов и соблюдению стандартов, указанных в настоящей Политике обеспечения доступности веб-сайтов, следующими способами:
  - а) в сотрудничестве с отраслевыми ассоциациями и структурами гражданского общества, в том числе организациями лиц с ограниченными возможностями, вести информационно-

разъяснительную работу о преимуществах принятия стандарта WCAG 2.0 (ИСО/МЭК 40500:2012).

- b) координировать и поддерживать информационно-просветительские и учебные программы по вопросам доступности веб-сайтов, организованные профессиональными сообществами, структурами гражданского общества, частными обучающими компаниями и академическими организациями;
  - c) содействовать обмену наработками, опытом и методиками в сфере обеспечения соответствия стандарту WCAG 2.0 (ИСО/МЭК 40500:2012) между государственным сектором, частным сектором и гражданским обществом;
  - d) привлекать персонал веб-сайтов государственного сектора к участию в профессиональных сообществах или других организациях гражданского общества, деятельность которых направлена на повышение доступности веб-сайтов.
- 12.2 [Ответственный орган] должен стремиться поощрять отраслевые профессиональные ассоциации к принятию добровольных кодексов этических норм, предусматривающих уровни соответствия и графики их достижения, аналогичные тем, которые установлены настоящей политикой для веб-сайтов государственного сектора.
- 12.3 [Ответственный орган] должен поддерживать программы обучения и развития человеческого потенциала для организаций гражданского общества, участвующих в деятельности по повышению доступности информации и обеспечению соблюдения прав лиц с ограниченными возможностями, и в максимально возможной степени вовлекать эти организации во все аспекты реализации настоящей политики, включая регулярные консультации и совещания по обзору достижений за истекший год.

### **13. Распределение обязанностей по реализации настоящей политики**

#### 13.1 Обязанности [ответственного органа]:

- a) служить примером и соблюдать по крайней мере минимальные технические требования к доступности веб-сайтов;
- b) сводить воедино переходные планы для всех веб-сайтов государственного сектора, перечисленных в Приложении А, в целях руководства реализацией настоящей политики во всех ведомствах;
- c) проводить обучение и давать руководящие указания по вопросам интерпретации настоящей политики;
- d) производить оценку технических решений и веб-шаблонов, рекомендуя всем подразделениям правительства и ведомствам те из них, которые наиболее эффективным образом позволяют обеспечить доступность веб-сайтов;
- e) готовить руководящие указания относительно средств и методик тестирования доступности, с тем чтобы все стороны использовали средства, совместимые с утвержденными руководящими принципами тестирования и выдающие единообразные результаты с использованием единых показателей;
- f) устанавливать измеримые целевые показатели по итогам консультаций со всеми заинтересованными сторонами, включая лиц с ограниченными возможностями и администраторов веб-сайтов государственного сектора (в соответствии с положениями разделов 6 и 8 модуля 1), контролировать и публиковать данные о ходе реализации настоящей политики веб-сайтами государственного сектора по результатам тестов доступности, рекомендовать необходимые меры для достижения целей настоящей политики;
- g) способствовать обучению и найму лиц с ограниченными возможностями для участия в проектах и деятельности, связанной с обеспечением доступности веб-сайтов;

- h) организовать [ежегодные] совещания по вопросам доступности веб-сайтов с участием всех заинтересованных сторон, вовлеченных в реализацию настоящей политики, для обмена информацией о достигнутых успехах, передовой практикой и решениями.
- 13.2 Обязанности отдела информационных систем и администраторов веб-сайтов ведомств, перечисленных в Приложении А:
- a) обеспечивать соблюдение требований настоящей политики;
  - b) разрабатывать переходные планы по обеспечению доступности;
  - c) выбирать и реализовывать решения, направленные на устранение недостатков веб-дизайна и систем управления контентом;
  - d) предоставлять авторские инструментальные средства для поддержки создания доступного веб-контента;
  - e) автоматизировать в максимально возможной степени проверку доступности в реальном времени для редакторов;
  - f) проводить внутреннее обучение пользователей и персонала по вопросам доступности веб-сайтов;
  - g) организовать текущее тестирование доступности своих веб-сайтов;
  - h) устранять выявленные проблемы доступности веб-контента, находящегося в их ведении.
- 13.3 Обязанности подразделений и других структур, предоставляющих веб-контент и электронные документы для размещения на веб-сайтах государственного сектора:
- a) принимать меры к обучению редакторского персонала методам создания доступных веб-страниц и документов, по возможности с использованием программного обеспечения, поддерживающего создание доступного контента в рамках подходов, изложенных в "Рекомендациях по инструментарию для создания доступного контента" версии 2.0 (ATAG 2.0);
  - b) обеспечивать соответствие предоставляемого для публикации контента требованиям настоящей политики;
  - c) устранять проблемы доступности создаваемого (производимого) ими веб-контента;
  - d) обращаться за внутренней или внешней помощью при создании и/или тестировании контента.

#### **14. Целевые показатели и требования к отчетности**

- 14.1 Помимо функций контроля и оценки, выполняемых [ответственным органом] в соответствии с пунктом 13.1, должны быть установлены контрольные показатели для определения возможностей реализации политики обеспечения доступности веб-сайтов (например, выделение бюджетов и организация учебных программ).
- 14.2 Доступ к информации о доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями критически важен для эффективного пересмотра политики обеспечения доступности и обоснованной ее корректировки. Для этой цели национальный регуляторный орган должен выработать требования к отчетности об информировании сообщества лиц с ограниченными возможностями о требованиях доступности, установленных настоящей политикой. [Ответственный орган] должен тщательно анализировать все требования к отчетности в целях обеспечения сбора достоверных данных о доступности программ для лиц с ограниченными возможностями на грамотном выбранном уровне детализации с разумными интервалами времени.

#### **15. Периодический обзор**

- 15.3 Ввиду быстрых изменений в технологиях и рыночных условиях доступности обзор этой политики следует проводить по крайней мере каждые два года.

**Приложение А: Перечень веб-сайтов государственного сектора  
и соответствующих ответственных органов и организаций,  
на которые распространяется политика обеспечения доступности  
веб-сайтов по состоянию на момент ее публикации**

[Вставить список здесь]

Ведомство	Веб-сайт	URL-адрес	Дата создания	Контактная информация	



## Приложение В: Ресурсы для реализации политики и технические ссылки<sup>201</sup>

### Введение в проблематику доступности веб-контента

**Краткое описание:** введение в проблематику доступности веб-контента

**Ссылка:** [www.w3.org/WAI/intro/accessibility](http://www.w3.org/WAI/intro/accessibility)

**Ключевые слова:** доступность веб-контента; доступность веб-сайтов

**Целевая аудитория:** веб-разработчики; директивные органы по обеспечению доступности; широкий круг читателей

---

**Краткое описание:** как лица с ограниченными возможностями используют интернет

**Ссылка:** [www.w3.org/WAI/intro/people-use-web](http://www.w3.org/WAI/intro/people-use-web)

**Ключевые слова:** ограничения возможностей жизнедеятельности; доступ к веб-контенту; ассистивные технологии

**Целевая аудитория:** широкий круг читателей

---

**Краткое описание:** обзор вопросов доступности веб-контента для директивных органов

**Ссылка:** [www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology\\_areas/websites](http://www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/technology_areas/websites)

**Ключевые слова:** доступность веб-контента, разработка политики

**Целевая аудитория:** директивные органы

---

**Краткое описание:** экономическая целесообразность обеспечения доступности

**Ссылка:** [www.w3.org/WAI/bcase/](http://www.w3.org/WAI/bcase/)

**Ключевые слова:** W3C; доступность; экономическая целесообразность

**Целевая аудитория:** веб-разработчики; ИТ-руководители; активисты

---

Стандарты и руководящие принципы

**Краткое описание:** "Руководство по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) 2.0" (стандарт)

**Ссылка:** [www.w3.org/TR/WCAG/](http://www.w3.org/TR/WCAG/)

**Ключевые слова:** доступность веб-контента; доступность веб-сайтов; WCAG

**Целевая аудитория:** веб-разработчики; директивные органы по обеспечению доступности; широкий круг читателей

---

**Краткое описание:** выполнение требований стандарта WCAG 2.0 – адаптируемое краткое руководство для веб-разработчиков

**Ссылка:** [www.w3.org/WAI/WCAG20/quickref/](http://www.w3.org/WAI/WCAG20/quickref/)

**Ключевые слова:** доступность веб-контента; WCAG

**Целевая аудитория:** веб-разработчики; директивные органы по обеспечению доступности; широкий круг читателей

---

**Краткое описание:** обзор "Руководства по обеспечению доступности веб-контента"

**Ссылка:** [www.w3.org/WAI/intro/wcag](http://www.w3.org/WAI/intro/wcag)

**Ключевые слова:** W3C; WCAG; WAI; руководство по обеспечению доступности

**Целевая аудитория:** веб-разработчики; директивные органы в сфере обеспечения доступности

---

**Краткое описание:** ресурсы W3C-WAI для реализации требований доступности веб-контента

**Ссылки:**

---

<sup>201</sup> По материалам Комплекта материалов МСЭ-G3ict по политике доступности ИКТ для лиц с ограниченными возможностями ([www.e-accessibilitytoolkit.org](http://www.e-accessibilitytoolkit.org)).

Инклюзивное проектирование [www.w3.org/WAI/users/](http://www.w3.org/WAI/users/)

План реализации требований доступности [www.w3.org/WAI/impl/](http://www.w3.org/WAI/impl/)

Привлечение пользователей к веб-проектам для повышения доступности веб-контента

[www.w3.org/WAI/users/involving](http://www.w3.org/WAI/users/involving)

Оценка доступности веб-контента [www.w3.org/WAI/eval/](http://www.w3.org/WAI/eval/)

До и после: демонстрация [www.w3.org/WAI/demos/bad/](http://www.w3.org/WAI/demos/bad/)

**Ключевые слова:** доступность веб-контента; WCAG; средства обеспечения доступности веб-контента; методы обеспечения доступности веб-контента

**Целевая аудитория:** веб-разработчики; директивные органы в сфере обеспечения доступности; широкий круг читателей

---

**Краткое описание:** веб-разработка с учетом доступности – учебные материалы, информация и статьи

**Ссылка:** [www.webaim.org/](http://www.webaim.org/)

**Ключевые слова:** доступность веб-контента; обучение; статьи

**Целевая аудитория:** веб-разработчики

---

**Краткое описание:** ресурсы W3C по обеспечению доступности мобильного контента, включая применение стандарта WCAG 2.0 к мобильному контенту и приложениям, а также применение "Руководства по обеспечению доступности пользовательских агентов (UAAG) 2.0" к пользовательским интерфейсам мобильных приложений

**Ссылка:** [www.w3.org/WAI/mobile/](http://www.w3.org/WAI/mobile/)

**Ключевые слова:** мобильные устройства; доступность; ограничение возможностей жизнедеятельности

**Целевая аудитория:** веб-разработчики

---

**Краткое описание:** учебные материалы W3C по обеспечению доступности веб-контента

**Ссылка:** [www.w3.org/WAI/training/](http://www.w3.org/WAI/training/)

**Ключевые слова:** учебные материалы по обеспечению доступности

**Целевая аудитория:** инструкторы по обеспечению доступности веб-контента; веб-разработчики

---

**Краткое описание:** обзор политики обеспечения доступности в разных странах

**Ссылка:** [http://g3ict.org/resource\\_center/publications\\_and\\_reports/p/productCategory\\_whitepapers/subCat\\_7/id\\_150](http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/productCategory_whitepapers/subCat_7/id_150)

**Ключевые слова:** обзор политики обеспечения доступности; регулирование

**Целевая аудитория:** директивные органы

---

Новости и тенденции

**Краткое описание:** "Передовой опыт мобильной веб-разработки" (MWBP)

**Ссылка:** [www.w3.org/TR/mobile-bp/](http://www.w3.org/TR/mobile-bp/); [www.w3.org/TR/mwbp-wcag/#contents](http://www.w3.org/TR/mwbp-wcag/#contents)

**Ключевые слова:** мобильная веб-разработка; доступность; передовой опыт

**Целевая аудитория:** веб-разработчики

---

**Краткое описание:** обзор руководящих принципов создания доступных интернет-приложений с мультимедийными элементами

**Ссылка:** [www.w3.org/WAI/intro/aria](http://www.w3.org/WAI/intro/aria)

**Ключевые слова:** W3C; WAI; ARIA; мультимедиа

**Целевая аудитория:** веб-разработчики

---

## Приложение С: Руководство по обеспечению доступности веб-контента 2.0

В "Руководстве по обеспечению доступности веб-контента" (WCAG 2.0<sup>202</sup> – ИСО/МЭК 40500:2012) описаны способы, позволяющие сделать веб-контент более доступным для лиц с широким спектром ограничений возможностей жизнедеятельности, а также для пожилых людей, возможности которых снижаются из-за старения. Зачастую эти способы повышают удобство работы для всех пользователей. Хотя это руководство охватывает широкий круг вопросов, оно не позволяет учесть все типы, степени и комбинации ограничений возможностей жизнедеятельности.

Стандарт WCAG 2.0 содержит двенадцать положений, которые сгруппированы по четырем принципам: воспринимаемость, пригодность к использованию, понятность и надежность. В приведенной ниже таблице показано, как эти положения могут помочь в повышении доступности для пользователей с различными ограничениями возможностей жизнедеятельности. Более точные сведения о том, как те или иные положения стандарта WCAG 2.0, или "критерии соответствия", помогают лицам с различными ограничениями возможностей жизнедеятельности, см. в разделах под заголовком "Specific Benefits of Success Criterion [номер критерия]" документа "Understanding WCAG 2.0"<sup>203</sup> (на английском языке).

Примеры нарушений или ограничений возможностей жизнедеятельности, на компенсацию которых направлены четыре принципа и двенадцать положений стандарта WCAG 2.0	Нарушения зрения	Физические нарушения	Нарушения слуха	Когнитивные нарушения	Нарушения речи	Неврологические	Языковые нарушения	Нарушения способности к общению
Воспринимаемость								
Предоставлять текстовые альтернативы для нетекстового содержимого	X		X	X			X	X
Предоставлять специальные субтитры и тифлокомментарий для видеоконтента и другие альтернативы для мультимедийного контента	X		X	X		X	X	X
Создавать контент, который может быть без потери смысла представлен различными способами, в том числе с помощью ассистивных технологий	X		X	X		X	X	X
Облегчать зрительное и слуховое восприятие контента для пользователей, в том числе путем разделения переднего плана и фона	X		X			X		X
Управляемость								
Обеспечивать доступ ко всей функциональности с клавиатуры	X	X			X	X	X	X
Предоставлять пользователям достаточное количество времени для чтения контента и его использования	X	X	X	X	X	X	X	X
Не представлять контент в форме, вызывающей приступы эпилепсии				X		X		
Помогать пользователям в навигации и поиске контента	X	X	X	X		X		X
Понятность								
Делать текстовый контент разборчивым и понятным	X			X	X		X	X
Обеспечивать предсказуемость внешнего вида и работы веб-страниц	X	X		X			X	X
Помогать пользователям избегать ошибок и исправлять сделанные ошибки				X		X	X	X
Надежность								
Обеспечить максимальную совместимость с текущими и будущими пользовательскими программными средствами, включая ассистивные технологии	X	X	X	X	X	X	X	X

<sup>202</sup> [www.w3.org/TR/WCAG/](http://www.w3.org/TR/WCAG/).

<sup>203</sup> [www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/](http://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/).

## Модуль 6: Основы политики в области государственных закупок доступных ИКТ

Настоящая типовая политика содержит руководящие указания для всех государственных органов по закупкам доступных оборудования и услуг информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) для государственных нужд. Политика государственных закупок, предписывающая государственным ведомствам закупать доступные оборудование и услуги ИКТ, служит двум основным целям. Во-первых, закупая максимально доступные оборудование и услуги ИКТ, государственные органы могут создать доступную рабочую среду для своих сотрудников и обеспечить доступность государственных услуг для граждан. Во-вторых, государственные закупки доступных ИКТ способствуют созданию рынка для них. У производителей товаров и поставщиков услуг появляются стимулы создавать доступные ИКТ, а у продавцов – закупать их для реализации. За счет этого повышается конкуренция, снижаются издержки, расширяется выбор доступных товаров и услуг ИКТ на рынке. Закупки доступных ИКТ весьма актуальны, учитывая, что у 15 процентов населения планеты имеются те или иные ограничения возможностей жизнедеятельности, а во многих странах растет число пожилых людей с возрастными ограничениями возможностей. Более того, государственные закупки доступных ИКТ находятся в русле положений Конвенции ООН о правах инвалидов.

### Обязательства государств – участников Конвенции о правах инвалидов в части закупок

Конвенция ООН о правах инвалидов (далее "Конвенция") рассматривает доступность информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) одновременно как одно из прав человека (статья 9) и как условие осуществления других прав человека в соответствии с положениями других статей Конвенции.

В пунктах а)–d) статьи 4 в разделе "Общие обязательства" требуются также, чтобы государства-участники принимали все надлежащие законодательные, административные и иные меры для осуществления этих прав и воздерживались от любых действий или методов, которые не согласуются с Конвенцией. Особое требование действовать в соответствии с Конвенцией обращено к органам государственной власти и государственным институтам. Закупки для использования населением ИКТ, которые не могут использоваться лицами с ограниченными возможностями и недоступны для них, могут быть сочтены противоречащими положениям Конвенции.

В целях содействия реализации положений Конвенции и контроля за их реализацией предусмотрена обязанность государств-участников отчитываться:

- о принятых законодательных и иных мерах по обеспечению доступа лиц с ограниченными возможностями к физическому окружению, транспорту, информации и связи наравне с другими;
- о технических стандартах и руководящих принципах обеспечения доступности, принятых для достижения указанной выше цели, положениях, касающихся проверки соблюдения этих стандартов (принципов) и санкций за несоблюдение, а также ресурсах, направленных на содействие мерам по обеспечению доступности;
- об использовании положений о государственных закупках и иных мер, устанавливающих обязанности по обеспечению доступности;
- о выявлении и устранении препятствий доступу лиц с ограниченными возможностями в государственном и частном секторах;
- о принятых национальных планах обеспечения доступности с указанием четких целей и сроков.

Кроме того, в некоторых странах установлено законодательное требование к государственным ведомствам о найме лиц с ограниченными возможностями по определенной квоте. Наличие доступных ИКТ – необходимое условие доступности рабочих мест и источник крупных преимуществ как для государственных ведомств, так и для работников.

С учетом всего вышеизложенного и был разработан модуль рамочной политики государственных закупок доступных ИКТ.

### Элементы политики в области государственных закупок доступных ИКТ

В этом модуле принимается во внимание, что наиболее экономически эффективный способ учесть потребности лиц с ограниченными возможностями в части доступности ИКТ – сделать это на самых ранних этапах процесса закупок и разработки. Это согласуется с положениями статьи 9 h) Конвенции, которая требует от государств-участников "поощрять проектирование, разработку, производство и распространение изначально доступных информационно-коммуникационных технологий и систем, так чтобы доступность этих технологий и систем достигалась при минимальных затратах".

Для выполнения своих обязанностей по закупке доступных товаров и услуг ИКТ ведомства по государственным закупкам должны реализовать следующие меры:

- четко формулировать потребности пользователей в части доступности на базе международно признанных стандартов во всех сообщениях о проведении тендеров;
- применять общепотребительные систематизированные процессы оценки соответствия для удостоверения, что предназначенные к закупке товары и услуги ИКТ соответствуют требованиям доступности на заявленном уровне.

На практике первую меру можно реализовать, изложив в сообщении о проведении тендера набор "функциональных характеристик", которые отражают потребности пользователей согласно международным стандартам доступности. Два таких стандарта, Раздел 508 Закона США о реабилитации (Раздел 508) и европейский стандарт EN 301 549<sup>204</sup> "Требования ЕС к доступности товаров и услуг ИКТ, закупаемых для государственных нужд на территории ЕС" (EN 301 549), содержат практически идентичный набор функциональных характеристик<sup>205</sup>.

Функциональные характеристики задуманы как относительно простые для восприятия описания функциональных качеств, которыми должны обладать ИКТ, с тем чтобы пользователи с ограниченными возможностями могли находить, распознавать и использовать функции ИКТ, а также получать доступ к предоставляемой информации вне зависимости от своих физических, когнитивных или сенсорных возможностей. Они могут использоваться в качестве обязательных требований или критериев присуждения победы в тендере<sup>206</sup>.

Хотя конкретные формулировки и определения в Разделе 508 и EN 301 549 различаются, эти два стандарта следуют одной и той же ориентированной на пользователя логике для определения того, может ли товар или услуга использоваться лицом с ограниченными возможностями наравне с другими. Важно отметить, что Совет по доступности США и Европейская комиссия имеют опыт неформального сотрудничества, направленного на согласование подходов к разработке стандартов государственных закупок доступных средств и услуг ИКТ, и ожидается, что вносимые на момент публикации данного доклада поправки к Разделу 508, которые должны вступить в силу в 2015 году, приведут его в соответствие стандарту EN 301549. Такое сотрудничество отражает консенсус среди всех заинтересованных лиц о том, что применение международных стандартов помогает экономить за счет

---

<sup>204</sup> Ссылки на эти два стандарта приведены в Приложении А "Стандарты". Раздел 508 "Требования к средствам электроники и информационных технологий", который разработан Советом по доступности США, в настоящее время пересматривается. Более новый стандарт EN 301 549 был разработан Техническим комитетом ЕТСИ по человеческим факторам (HF) и Совместной рабочей группой CEN/CENELEC/ETSI по электронной доступности (JWG). Европейский комитет по стандартизации/Европейский комитет по стандартизации в области электротехники/Европейский институт стандартизации электросвязи. Европейские стандарты обозначаются аббревиатурой "EN".

<sup>205</sup> Оба стандарта также содержат большое количество детальных технических требований к доступности – объективных и измеримых требований, которым товар или услуга ИКТ могут соответствовать или не соответствовать. В обоих стандартах дается сопоставление технических требований и функциональных характеристик.

<sup>206</sup> Закупщики могут обязывать поставщиков подтверждать в своих тендерных заявках, что предлагаемое ИКТ-решение отвечает этим высокоуровневым требованиям. Один из вариантов – потребовать от поставщиков подробных сведений о соответствии предлагаемого решения всем техническим требованиям доступности, уместным в данном случае.

масштаба, снижать издержки и обеспечивать функциональную совместимость. Поэтому в настоящей типовой политике предлагается, чтобы все государственные органы, закупающие доступные ИКТ, установили набор общепринятых функциональных характеристик (предпочтительно путем ссылки на один из этих двух стандартов)<sup>207</sup>.

В настоящей типовой политике предусмотрено несколько методов оценки доступности предлагаемого ИКТ-решения в зависимости от характера и сложности приобретаемых товаров и услуг, в том числе серийной и заказной продукции, интегрированных систем, услуг по разработке систем или контента и прочих услуг. В любом случае четкий и систематизированный метод оценки соответствия – важнейшая составляющая политики в области государственных закупок доступных ИКТ.

Один из распространенных методов оценки соответствия – в сообщениях о проведении тендера требовать от поставщиков предоставления в заявках подробной декларации о соответствии их товаров или услуг указанному стандарту доступности. Такая "самодекларация соответствия" представляет собой шаблонную форму, которая заполняется поставщиком. В рамках добровольной инициативы под руководством Отраслевого совета по информационным технологиям (ITI) в сотрудничестве с Советом по доступности США были разработаны так называемые "шаблоны добровольной декларации доступности продукции" (VPAT)<sup>208</sup>, призванные упростить агентам по государственным закупкам задачу оценки соответствия отдельных товаров требованиям Раздела 508<sup>209</sup>.

Настоящая типовая политика рекомендует использовать шаблоны как основу для оценки соответствия товаров и услуг ИКТ применяемому стандарту доступности. Например, шаблоны VPAT содержат общедоступную информацию о соответствии многих распространенных товаров ИКТ требованиям Раздела 508. Образец шаблона, который может использоваться в сообщениях о проведении тендеров, см. в Приложении С. На начальных этапах разработки и реализации политики в области государственных закупок доступных ИКТ страны могут прибегнуть к признанию результатов оценки серийных товаров ИКТ, проведенной в других странах с большим опытом в этой сфере.

В Приложениях А и В со ссылкой на подходящие стандарты сформулированы требования доступности, обеспечивающие соответствие функциональным характеристикам, а в Приложении D приведен ряд ресурсов, которые могут использоваться при разработке учебных программ и тренингов по развитию человеческого потенциала.

---

<sup>207</sup> Если будет разработан международный стандарт (например, ИСО) на государственные закупки доступных ИКТ, ведомства по государственным закупкам могли бы применять такой стандарт.

<sup>208</sup> См. веб-сайт ITI по адресу [www.itic.org/public-policy/accessibility](http://www.itic.org/public-policy/accessibility). В США на сайте Отраслевого совета по информационным технологиям (ITI) опубликован шаблон добровольной декларации доступности продукции (Voluntary Product Accessibility Template®, VPAT®) – средство для документирования соответствия товара стандартам доступности. Шаблон VPAT помогает федеральным должностным лицам, уполномоченным заключать контракты, и другим покупателям производить предварительную оценку доступности серийных товаров и услуг в области электроники и информационных технологий, функциональность которых предусматривает обеспечение доступности.

<sup>209</sup> Со временем в шаблоне VPAT могут быть учтены и другие стандарты, например EN 301 549 и стандарт доступности веб-контента за авторством ISO. ИСО/МЭК 40500 (2012): "Информационные технологии. Руководство по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) консорциума W3C. Версия 2.0". См. также модуль 5 "Основы политики в области доступности веб-сайтов".



## Типовая политика в области государственных закупок доступных ИКТ

### 1. Термины и определения<sup>210</sup>

- **Доступность**<sup>211</sup> – степень, в которой изделия, системы, услуги, среда и сооружения пригодны для использования людьми из контингента с максимально широким диапазоном возможностей<sup>212</sup> и способностей к достижению установленной цели в заданных условиях<sup>213</sup>.
- **Требования (к) доступности** – точное и проверяемое описание каждой функциональной возможности, характеристики или составляющей поставляемого ИКТ-решения<sup>214</sup>.
- **Ассистивные технологии** – приданное системе, соединенное с системой или входящее в состав системы аппаратное либо программное обеспечение, повышающее ее доступность для человека<sup>215</sup>.
- **Функциональные характеристики** – ряд утверждений, описывающих обычные человеческие сенсорные, физические и когнитивные способности. В контексте настоящей политики функциональные характеристики, которые изложены в стандартах, перечисленных в Приложении А, и цитируются в Приложении В, описывают как способности, позволяющие лицам с ограниченными возможностями взаимодействовать со средством ИКТ, так и функциональные возможности, характеристики и составляющие, которыми должно обладать средство ИКТ в случае, если те или иные физические, когнитивные или сенсорные способности отсутствуют или не могут использоваться.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. – Функциональные характеристики предназначены для использования органом, осуществляющим закупки, в целях высокоуровневого описания потребностей конечных пользователей с ограниченными возможностями применительно к закупаемому ИКТ-решению.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. – Органы, осуществляющие закупки, могут давать более точное описание *требований к доступности* закупаемого ИКТ-решения путем ссылок на подходящие стандарты.

- **Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ)** – широкий круг аппаратного и программного обеспечения, устройств и компьютеров, форматов и систем, обеспечивающих взаимодействие электронным способом. Сюда относятся устройства и системы для хранения,

---

<sup>210</sup> Должностные лица, отвечающие за государственные закупки, не во всех случаях обязаны руководствоваться национальной политикой и законодательной базой в области ИКТ. Поэтому определения и ссылки, приведенные в настоящем модуле, могут отличаться от тех, которые используются в модулях 1–4, адресованных национальным директивным и регуляторным органам в области ИКТ. Несмотря на это, странам, разрабатывающим политику государственных закупок, может быть целесообразно воспользоваться некоторыми из определений, использовавшихся в предыдущих модулях (например, во вставке 1 модуля 1).

<sup>211</sup> В ряде стандартов (в частности, ISO/TR 9241-20:2008 и ИСО/МЭК 26513:2009 "Пригодность к использованию изделия, услуги, среды или сооружения людьми с максимально широким диапазоном возможностей") доступность определяется также в контексте пригодности к использованию.

<sup>212</sup> Формулировки "диапазон возможностей и способностей" и "люди с максимально широким диапазоном возможностей" рассматриваются обычно как ссылки на возможности широкого круга пользователей, включая лиц с ограниченными возможностями и лиц, испытывающих те или иные временные затруднения.

<sup>213</sup> "Условия использования включают непосредственное использование или использование при поддержке ассистивных технологий" (из стандартов ИСО 26800:2011 [i.16], ISO/TR 9241-100:2010, ISO/TR 22411:2008). Условия использования определяются как "пользователи, задачи, оборудование (аппаратное обеспечение, программное обеспечение, материалы), а также физическая и социальная среда, в которой используется продукт" (из стандарта ИСО 9241-110 [i.14]).

<sup>214</sup> Требования доступности должны выбираться с надлежащей осмотрительностью из международных стандартов, специально разработанных для применения при закупках доступных ИКТ. Перечень стандартов, рекомендуемых в настоящей политике к применению для этой цели, приведен в Приложении А.

<sup>215</sup> Из стандарта ИСО 9241-171 [i.15].



обработки и выдачи электронной информации на устройства и в программное обеспечение, предназначенные для извлечения этой информации, а также устройства и системы для общения в реальном времени с другими людьми<sup>216</sup>.

- **Лица с ограниченными возможностями** – лица с устойчивыми<sup>217</sup> физическими, ментальными, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, препятствующими их полноценному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими людьми при взаимодействии с различными барьерами. Пожилые люди с функциональными ограничениями также считаются лицами с ограниченными возможностями<sup>218</sup>.
- **Пользователь** – человек, взаимодействующий с изделием, услугой или средой<sup>219</sup>.

## **2. Введение в политику в области государственных закупок доступных ИКТ**

- 2.1 Настоящая политика может обозначаться в ссылках как "политика в области государственных закупок доступных ИКТ" и вступает в силу в момент публикации в [официальном государственном издании]. Настоящая политика подлежит также обязательному опубликованию на ряде других площадок в доступном формате в целях широкого информирования об установленных в ней требованиях.
- 2.2 [Страна] обязуется обеспечивать лицам с ограниченными возможностями доступ ко всем государственным программам, услугам и информации наравне с другими гражданами. Важнейшим условием достижения этой цели является доступность всех средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), предоставляемых органами государственной власти и/или эксплуатируемых персоналом государственных органов, для лиц с ограниченными возможностями и пригодность их к использованию этой категорией людей. Настоящая политика призвана заложить ключевые элементы системы государственных закупок доступных ИКТ, с тем чтобы все заинтересованные стороны, включая персонал государственного сектора, лиц с ограниченными возможностями и представителей отрасли, смогли пользоваться преимуществами четко определенного порядка осуществления государственных закупок.

---

<sup>216</sup> Согласно определению в статье 2 Конвенции ООН о правах инвалидов термин "общение" включает "использование языков, текстов, азбуки Брайля, тактильного общения, крупного шрифта, доступных мультимедийных средств, равно как печатных материалов, аудиосредств, обычного языка, чтецов, а также усиливающих и альтернативных методов, способов и форматов общения, включая доступную информационно-коммуникационную технологию". Примеры широко распространенных средств ИКТ, которые часто закупаются государственными органами, приведены в пункте 3.4.

<sup>217</sup> Согласно определению в статье 1 Конвенции ООН о правах инвалидов.

<sup>218</sup> В некоторых странах (например, в США) политика в отношении лиц с ограниченными возможностями не делает различия между кратковременными и устойчивыми ограничениями возможностей жизнедеятельности. Каждая страна самостоятельно принимает решение о том, кого относить к лицам с ограниченными возможностями.

<sup>219</sup> По материалам стандарта ИСО 9241-11:1998 (Руководство ИСО/МЭК 71:2001, пункт 3.6; Руководство CEN/CENELEC 6:2002, пункт 3.6).

- 2.3 [Страна] подписала Конвенцию ООН о правах инвалидов (далее "Конвенция"), которая вступила в силу в мае 2008 года. Эта Конвенция обязывает подписавшие ее страны принять надлежащие меры для обеспечения доступа лиц с ограниченными возможностями к информационно-коммуникационным технологиям, экстренным службам и интернет-службам наравне с другими людьми<sup>220</sup>.
- 2.4 ИКТ явным образом упомянуты в статье 9 Конвенции: "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...".
- 2.5 Статья 32 а) Конвенции, посвященная международному сотрудничеству, требует, чтобы международные программы развития охватывали лиц с ограниченными возможностями и были доступны для них. Во исполнение этого требования настоящая политика может применяться в отношении закупок на средства, полученные как по международным программам помощи, так и из доходов бюджета страны.
- 2.6 [Соответствующее министерство и центральный орган по закупкам] – органы, ответственные за государственные закупки на национальном, региональном и местном уровнях, а именно за предоставление государственным органам товаров и услуг, позволяющих им выполнять свои задачи в интересах граждан и предприятий, в том числе с обеспечением доступа для лиц с ограниченными возможностями. [Соответствующее министерство и центральный орган по закупкам] являются руководящими органами, в ведении которых находится информационно-пропагандистская поддержка, реализация и обеспечение соблюдения Политики в области государственных закупок доступных ИКТ. Подробное распределение ролей и обязанностей в рамках текущей политики устанавливается в разделе 3<sup>221</sup>.
- 2.7 Настоящая политика:
- 2.7.1 устанавливает роли и обязанности;
- 2.7.2 определяет и устанавливает доступность как один из атрибутов, учитываемых при закупках средств ИКТ, в том числе как критерий в сообщениях о проведении тендера или запросах на подачу конкурсных предложений;
- 2.7.3 способствует определению и применению надлежащих стандартов;
- 2.7.4 содержит руководящие указания по проверке наличия требований к доступности на всех этапах процесса закупок – от исходного сообщения о проведении тендера до контроля исполнения контракта.
- 2.8 Настоящая политика может также приниматься и применяться на региональном и административном уровнях государственной власти в целях совершенствования политики

---

<sup>220</sup> В соответствии с положениями статьи 9 Конвенции. Среди прочего Конвенция устанавливает следующие обязанности:

- обязанность государств-участников обеспечивать лицам с ограниченными возможностями доступ к информационно-коммуникационным технологиям;
- обеспечивать доступность всего контента, связи, аппаратного обеспечения, программного обеспечения и интерфейсов;
- содействовать более широкому использованию ассистивных технологий и информации в альтернативных форматах лицами с ограниченными возможностями для обеспечения их доступа к информации;
- предоставление адресованной населению общей информации в форматах и с использованием технологий, доступных для лиц с ограниченными возможностями, без дополнительной платы;
- повышение доступности средств и услуг подвижной связи, в том числе интернета, особенно в развивающихся странах; предоставление доступа к услугам с помощью компьютеров, мобильных телефонов и других новых технологий и платформ.

<sup>221</sup> Круг ответственных лиц и органов зависит от подхода к организации закупок, принятого в конкретной стране, и настоящий раздел следует скорректировать соответствующим образом.

- и практики в области государственных закупок доступных товаров и услуг во всем государственном секторе.
- 2.9 На национальном уровне существует ряд директивных и законодательных инструментов, содержащих ключевые положения, которые способствуют достижению заявленной цели настоящей политики – включения доступности в число критериев, учитываемых при государственных закупках ИКТ. Сюда входят:
- 2.9.1 [политика/законодательство в области государственных закупок – цитата, краткое описание];
  - 2.9.2 [программы повышения эффективности работы государственного сектора и/или поощрения социально ответственного поведения];<sup>222</sup>
  - 2.9.3 [политика/законодательство в области электронного правительства – цитата, краткое описание];
  - 2.9.4 [политика/законодательство в отношении доступа к информации – цитата, краткое описание];
  - 2.9.5 [антидискриминационная политика/законодательство – цитата, краткое описание];
  - 2.9.6 [политика/законодательство в отношении лиц с ограниченными возможностями – цитата, краткое описание];
  - 2.9.7 [политика/законодательство в области найма персонала органами государственной власти – краткое описание, включая целевые показатели найма лиц с ограниченными возможностями, если таковые установлены];
  - 2.9.8 [другая политика/законодательство – цитата, краткое описание].
- 2.10 Во многих странах сейчас проходит реформа государственного сектора. Учтя фактор доступности на самых ранних этапах разработки и закупки товаров и услуг ИКТ, органы государственной власти смогут добиться значительной экономии за счет отсутствия необходимости в дорогостоящей адаптации таких товаров и услуг после их закупки, предоставления гражданам доступа к государственным программам, услугам и информации, а также создания условий для продуктивной работы персонала государственного сектора с ограниченными возможностями в инклюзивной рабочей среде.
- 2.11 К другим мерам и условиям, которые могут поспособствовать эффективному принятию и применению политики в области государственных закупок доступных ИКТ, относятся:
- 2.11.1 твердые политические обязательства на высшем уровне по реализации настоящей политики;
  - 2.11.2 ссылка на политику в области государственных закупок доступных ИКТ и поддержка этой политики в национальной политике реализации Конвенции ООН о правах инвалидов (при наличии такой национальной политики);
  - 2.11.3 обоснованный и объективный учет доступности закупаемых товаров и услуг в дополнение к таким принципам, как прозрачность, отсутствие дискриминации и справедливая конкуренция.
- 2.12 Учета органами государственной власти требований доступности исключительно в процессе закупок недостаточно. Эти требования необходимо равным образом учитывать во всех видах политики и процедурах, относящихся к ИКТ, в том числе применительно к

---

<sup>222</sup> Организации по всему миру и относящиеся к ним заинтересованные лица становятся все лучше осведомлены о необходимости и выгодах социально ответственного поведения. Цель социальной ответственности – способствовать устойчивому развитию. Государственные закупщики также постепенно осознают потенциальные выгоды от социально ответственных закупок, то есть закупок с учетом социальных факторов, одним из которых может быть доступность. Органам государственной власти, желающим достичь определенных целей в социальной сфере и выработавшим стратегию реализации социально ответственных государственных закупок, следует рассмотреть возможность включения закупок доступных ИКТ в эту стратегию.

использованию "бесплатного программного обеспечения" и "бесплатных услуг", а также к регламентному обслуживанию ИКТ-систем.

### **3. Цели**

- 3.1 Учитывая, что государственные закупки могут быть способом содействия достижению социальных целей, настоящая политика ставит своей целью:
  - 3.1.1 улучшение жизни лиц с ограниченными возможностями за счет использования государственными органами доступных ИКТ при оказании государственных услуг;
  - 3.1.2 предоставление населению систем и услуг ИКТ, которые могут использоваться максимально широким кругом людей и доступны для них;
  - 3.1.3 создание доступной рабочей среды в государственном секторе;
  - 3.1.4 повышение рыночного спроса на средства обеспечения доступности в составе товаров и услуг ИКТ за счет покупательной способности государства;
  - 3.1.5 поощрение конкуренции в отрасли как стимула к проектированию, разработке и поставке более доступных массовых ИКТ-решений, а следовательно, и к увеличению рыночного предложения доступных решений;
  - 3.1.6 влияние на спрос и предложение описанными выше способами для содействия выводу на рынок более доступных ИКТ по более низким ценам.
- 3.2 Учитывая важность доступности физической, социальной, экономической и культурной среды, здоровья, образования и информационно-коммуникационных технологий как условия, позволяющего лицам с ограниченными возможностями в полной мере осуществлять свои права человека и основные свободы, настоящая политика основана на следующих принципах, которые подлежат неукоснительному соблюдению:
  - 3.2.1 запрет дискриминации;
  - 3.2.2 вовлечение;
  - 3.2.3 доступность;
  - 3.2.4 прозрачность;
  - 3.2.5 приемлемость в ценовом отношении;
  - 3.2.6 соотношение цена/характеристики.
- 3.3 Цель настоящей политики – создать благоприятную основу для поддержки государственных закупок доступных ИКТ путем:
  - 3.3.1 определения общих принципов, по которым доступность будет учитываться в практике государственных закупок;
  - 3.3.2 определения высокоуровневого набора потребностей пользователей ("функциональных характеристик"), четко отражающего нужды целевой аудитории доступных ИКТ;
  - 3.3.3 определения важнейших этапов и составляющих процесса закупок, на которых следует учитывать доступность. Сюда входят:
    - a. предварительное исследование, в том числе анализ потребностей;
    - b. подготовка сообщения о проведении тендера или запроса на подачу конкурсных предложений;
    - c. обязательные требования в сообщении о проведении тендера;
    - d. критерии выбора поставщика, способного выполнить предлагаемый контракт, и оценки наиболее экономически выгодного предложения в сообщении о проведении тендера;
    - e. проверка соответствия;

- f. доступность в условиях контракта;
  - g. доступность на этапе контроля исполнения контракта.
- 3.3.4 определения номенклатуры ИКТ, при государственных закупках которых будут учитываться требования доступности<sup>223</sup>.
- 3.4 Настоящая политика применима к закупкам и использованию всех ИКТ в государственном секторе, включая среди прочего:
- 3.4.1 настольные персональные компьютеры и ноутбуки, а также периферийные устройства к ним, такие как мониторы, клавиатуры и мыши;
  - 3.4.2 мобильные устройства, например смартфоны или планшеты, и приложения для них;
  - 3.4.3 аппаратное обеспечение, например серверы, принтеры, коммутаторы, учрежденческие автоматические телефонные станции (УАТС);
  - 3.4.4 терминалы самообслуживания, билетные автоматы и другие автономные аппаратные средства, обеспечивающие доступ населения к тем или иным услугам;
  - 3.4.5 программное обеспечение, например офисные приложения, в том числе текстовые процессоры, электронные таблицы и базы данных;
  - 3.4.6 услуги электросвязи, например фиксированная телефонная связь, подвижная связь и передача голоса по протоколу Интернет;
  - 3.4.7 аудиовизуальные и видеослужбы;
  - 3.4.8 услуги разработки веб-сайтов и интранет-ресурсов;
  - 3.4.9 услуги облачных вычислений;
  - 3.4.10 услуги разработки и сопровождения программного обеспечения;
  - 3.4.11 услуги экстренной телефонной связи, радиовещания в чрезвычайных ситуациях и услуги массового оповещения на базе средств ИКТ;
  - 3.4.12 услуги социальных сетей.
- 3.5 Органы государственной власти должны обеспечить лицам с ограниченными возможностями доступ к государственным услугам с помощью ИКТ, в качестве первоочередной меры для этого приняв и реализовав настоящую политику в области государственных закупок доступных ИКТ.

#### **4. Роли и обязанности**

- 4.1 На национальном уровне [соответствующее министерство и регуляторный орган] определяют круг работников государственного сектора, имеющих наиболее близкое отношение к рассматриваемому вопросу, и четко распределяют между ними обязанности по обеспечению принятия, информационной поддержке и применению настоящей политики. Это могут быть следующие роли и обязанности:
- 4.1.1 [соответствующее министерство и регуляторный орган], в том числе руководящий сотрудник, несущий общую ответственность за государственные закупки;
  - 4.1.2 [руководитель информационной службы правительства];
  - 4.1.3 [наиболее близкие по тематике межведомственные комитеты (советы), отвечающие за стратегию закупок, стратегию в области ИКТ и развертывание средств ИКТ];

---

<sup>223</sup> Настоящая политика поддерживает учет доступности на всех этапах процесса закупок. Вместе с тем не для всех закупок будет актуален каждый из перечисленных этапов. Например, в сообщении о проведении тендера могут быть не указаны обязательные требования, а контроль исполнения контракта может осуществляться не по всем закупкам. Органы, производящие закупки, могут самостоятельно выбрать, на каких из перечисленных выше этапов должен учитываться критерий (фактор) доступности, и в зависимости от их выбора конкретный ход процесса закупок может различаться.

- 4.1.4 [руководящий сотрудник каждого подразделения правительства или государственного ведомства, отвечающий за государственные закупки];
- 4.1.5 [руководитель ИТ-отдела (информационной службы) подразделения правительства или государственного ведомства].
- 4.2 К числу ключевых ролей, которые отводятся руководящим сотрудникам и/или советам (комитетам), относятся:
  - 4.2.1 обучение, развитие человеческого потенциала и информационная поддержка настоящей политики, обеспечение доступности ИКТ, закупки доступных ИКТ, предназначенных для использования населением или персоналом государственного сектора, и управление такими ИКТ;
  - 4.2.2 разработка согласованных стандартов, функциональных характеристик и требований доступности, подлежащих применению на всех этапах процесса государственных закупок;
  - 4.2.3 разработка программ обучения и информационной поддержки, обеспечивающих надлежащий уровень информированности и человеческого потенциала для реализации настоящей политики во всех органах государственной власти;
  - 4.2.4 разработка библиотеки практических ресурсов и примеров передового опыта, рекомендуемых к использованию персоналом при осуществлении закупок доступных ИКТ, – например, образцов шаблонов, подобных приведенному в Приложении С, и образцов текста для использования в сообщениях о проведении тендеров на базе подхода, изложенного ниже в разделе 8.
- 4.3 [Соответствующее министерство и регуляторный орган] организуют новый или выбирают существующий межведомственный контрольный комитет, которому вменяется в обязанность регулярно справляться и отчитываться перед [соответствующим министерством и регуляторным органом] о соблюдении всеми органами государственной власти политики в области государственных закупок доступных ИКТ. Этот комитет или совет:
  - 4.3.1 устанавливает крайний срок принятия настоящей политики всеми органами государственной власти;
  - 4.3.2 требует от всех органов государственной власти периодически отчитываться о ходе реализации настоящей политики;
  - 4.3.3 осуществляет другую деятельность по контролю реализации и соблюдения настоящей политики в соответствии с требованиями раздела 16 "Контроль и оценка".
- 4.4 Большинство ИКТ корпоративного класса требуют проектирования, внедрения и обслуживания государственным органом, с тем чтобы стабильно обеспечивать их доступность для конечных пользователей<sup>224</sup>.

## **5. Обучение, развитие человеческого потенциала и информационная поддержка**

- 5.1 [Соответствующее министерство и регуляторный орган] принимают меры к информированию всех органов государственной власти о целях и положениях настоящей политики в области государственных закупок доступных ИКТ, а также к обучению персонала, которому предстоит применять эту политику.
- 5.2 [Соответствующее министерство и регуляторный орган] обеспечивают надлежащее обучение и развитие человеческого потенциала органов государственной власти в сфере учета доступности при закупках ИКТ. Результатом такого обучения может быть приобретение знаний и навыков по следующим темам:

---

<sup>224</sup> Например, в случаях, когда персоналу разрешается публиковать контент на веб-сайте с помощью системы управления контентом (CMS), доступность веб-сайта зависит как от возможностей CMS по публикации доступного контента, так и от способности персонала обеспечивать доступность контента.

- 5.2.1 понятие доступности;
  - 5.2.2 использование ИКТ лицами с ограниченными возможностями;
  - 5.2.3 социально-экономическая целесообразность обеспечения доступности ИКТ;
  - 5.2.4 формулировка требований и оценка доступности в процессе закупки;
  - 5.2.5 запрос и оценка документальных подтверждений доступности предлагаемого решения;
  - 5.2.6 стандарты, руководящие принципы, законодательство и политика в области государственных закупок доступных ИКТ.
- 5.3 [Соответствующее министерство и регуляторный орган] могут разрабатывать учебные материалы и комплекты практических материалов с целью помочь собственному персоналу и персоналу органов государственной власти в изучении проблематики закупок доступных ИКТ и в приобретении знаний и навыков, перечисленных в пункте 5.2<sup>225</sup>.
- 5.4 [Соответствующее министерство и регуляторный орган], а также все органы государственной власти прилагают усилия к информированию лиц с ограниченными возможностями и их коллективных представителей о традиционных и новых способах доступа к государственным услугам с применением доступных ИКТ. Среди прочего должен быть организован сбор отзывов лиц с ограниченными возможностями об опыте использования этих государственных услуг с применением доступных ИКТ.
- 5.5 [Соответствующее министерство и регуляторный орган] должны предусмотреть контактное лицо в составе регуляторного органа, которое будет заниматься активным сбором отзывов участников отрасли о четкости и эффективности критериев доступности, указанных в сообщениях о проведении тендеров на государственные закупки.
- 5.6 Все примеры передового опыта, практические ресурсы, комплекты материалов, учебные материалы и прочие информационные инструменты по данной тематике предоставляются всему персоналу государственного сектора посредством центрального веб-сайта, через интранет или другими подходящими способами. Этот контент хранится и обновляется надлежащим государственным органом, например [соответствующим министерством и регуляторным органом], [центральным органом по закупкам] или [центральным органом, отвечающим за повышение квалификации и обучение персонала государственного сектора]<sup>226</sup>.

## **6. Определение доступности как атрибута закупаемых средств ИКТ**

- 6.1 Учитывая необходимость для органов, осуществляющих закупки, точно определять доступность как атрибут закупаемых средств ИКТ, рекомендуется в любых сообщениях о проведении тендеров цитировать или четко ссылаться на применимые функциональные характеристики (например, те, которые приведены в пунктах 5–13 стандарта EN301549) для описания нужд лиц с ограниченными возможностями при оценке полноты функциональности и документации товара или услуги ИКТ.
- 6.2 Органы, осуществляющие закупки, вправе цитировать или ссылаться на общепринятые и общепотребительные стандарты, перечисленные в Приложении А<sup>227</sup>.

## **7. Учет доступности в ходе предварительного исследования**

- 7.1 Орган, осуществляющий закупки, обеспечивает учет вопросов доступности в ходе предварительного исследования перед началом процедуры закупки. Это подготовительное

---

<sup>225</sup> Приложение D содержит ряд ресурсов, которые могут использоваться при разработке учебных программ и тренингов по развитию человеческого потенциала.

<sup>226</sup> В итоговой версии политики эти обязанности должны быть возложены только на один орган (какой именно – зависит от специфики страны).

<sup>227</sup> Европейская комиссия и правительство США установили стандарты доступности, подлежащие применению при государственных закупках товаров и услуг ИКТ: это соответственно EN 301 549 "Требования ЕС к доступности товаров и услуг ИКТ, закупаемых для государственных нужд на территории ЕС" и Раздел 508 Закона США о реабилитации. Приложение В содержит представляющие интерес выдержки из EN 301 549 и Раздела 508.



исследование закладывает фундамент для успешной закупки. В частности, орган, осуществляющий закупки, может принимать во внимание:

- 7.1.1 производственные потребности, на удовлетворение которых направлена закупка;
  - 7.1.2 нужды всех потенциальных конечных пользователей, включая пользователей с ограниченными возможностями;
  - 7.1.3 рынок, включая потенциальную емкость рынка ИКТ-услуг или решений, отвечающих указанным выше производственным потребностям и нуждам пользователей.
  - 7.1.4 В отдельных случаях орган, осуществляющий закупки, может принимать некоторое участие в проектировании системы на подготовительном этапе при составлении проектного задания. Следует иметь в виду, что решения, принятые на этом этапе, могут существенно влиять на итоговый уровень доступности системы. Обеспечение высокого уровня доступности начинается на этапе планирования, еще до закупки.
- 7.2 Производственные потребности:
- 7.2.1 Там, где это необходимо, доступность принимается во внимание при анализе производственных потребностей в ходе предварительного исследования. Возможности, характеристики и элементы системы, которые делают ее более пригодной для использования лицами с ограниченными возможностями, могут одновременно повышать удобство и простоту эксплуатации системы с точки зрения других пользователей. Средства обеспечения доступности особенно полезны в случаях, когда пользователь испытывает те или иные временные затруднения, а также при неблагоприятных условиях среды, например при тусклом освещении, высоком уровне фонового шума или активной деятельности окружающих людей.
  - 7.2.2 Когда нужды лиц с ограниченными возможностями учитываются с самого начала, уменьшается необходимость в последующей дорогостоящей доработке и индивидуальных решениях.
  - 7.2.3 Другие доводы в пользу учета доступности при анализе производственных потребностей:
    - a. доступная и пригодная к использованию продукция повышает производительность труда;
    - b. доступные и пригодные к использованию инструменты позволяют пользователям эффективно достигать своих целей;
    - c. доступные и пригодные к использованию товары и услуги снижают эксплуатационные затраты за счет сокращения сроков обучения и снижения частоты ошибок;
    - d. высокий уровень доступности и пригодности к использованию уменьшает потребность в обучении и сокращает временные затраты на поддержку пользователей при решении различного рода задач;
    - e. высокий уровень доступности и пригодности к использованию ведет к повышению удовлетворенности работой, снижению уровня стресса и сокращению пропусков по болезни.
- 7.3 Нужды пользователей:
- 7.3.1 Там, где это осуществимо на практике, следует определять нужды пользователей для формулирования базовых пользовательских требований, подлежащих включению в состав обязательных требований и/или критериев присуждения победы в тендере<sup>228</sup>.

---

<sup>228</sup> Если тот или иной набор требований доступности из стандартов, процитированных в Приложении В, предполагается включить в состав обязательных требований, орган, осуществляющий закупки, должен в ходе предварительного исследования убедиться в достаточной потенциальной емкости рынка решений, отвечающих этим обязательным требованиям.

В стандартах, таких как EN 301 549 и Раздел 508, для закупщиков определен широкий круг возможных нужд пользователей.

- 7.3.2 В случаях, когда средства ИКТ закупаются для конкретного лица, допускается в требованиях доступности учитывать нужды только этого лица.

#### **7.4 Потенциальная емкость рынка**

7.4.1 Орган, осуществляющий закупки, должен исследовать потенциальную емкость рынка доступных решений. Это можно сделать, учитывая фактор доступности в исследованиях, запросах и беседах с потенциальными поставщиками.

7.4.2 Примеры стратегий оценки готовности рынка к разработке и поставке доступных решений:

- a. Опрос потенциальных поставщиков об их текущих и перспективных разработках с выяснением того, будут ли средства обеспечения доступности встраиваться в состав рядовых товаров (услуг) или же предлагаться дополнительно.
- b. Определение круга участников производственно-сбытовой цепочки конечного решения (например, производители, розничные продавцы), которые должны обладать квалификацией в сфере доступности<sup>229</sup>.
- c. Рассмотрение различных бизнес-моделей, так как требования доступности могут различаться при продаже товаров и услуг по отдельности, в комплексе или при продаже товаров как услуг.
- d. Включение в запросы и беседы вопросов о том, учитываются ли и каким образом аспекты доступности в организации, политике, системе менеджмента качества и других разделах деятельности поставщика.

### **8. Запрос информации о возможностях поставщика по обеспечению доступности в сообщении о проведении тендера**

8.1 Там, где это уместно, от поставщиков можно требовать демонстрации своих возможностей по предоставлению доступных товаров и услуг ИКТ. Например, вопрос о технических и/или профессиональных возможностях поставщиков по обеспечению доступности ИКТ актуален, когда предметом закупок являются услуги, например веб-дизайн, разработка программного обеспечения, отдача на внешний подряд эксплуатации ИКТ-инфраструктуры, услуги центров приема звонков и т. д.<sup>230</sup>

8.2 [Соответствующее министерство и регуляторный орган] могут сформулировать требования к возможностям поставщика по обеспечению доступности ИКТ, учитывая, что в сфере ИКТ существуют различные типы поставщиков, например производители аппаратного и программного обеспечения, поставщики услуг, системные интеграторы, розничные продавцы и консультанты. Органы, осуществляющие закупки, требуют от поставщиков представлять документальные подтверждения своих возможностей по обеспечению доступности ИКТ. Примеры документальных подтверждений, представления которых может требовать сообщение о проведении тендера:

- 8.2.1 краткая характеристика опыта поставщика в сфере обеспечения доступности ИКТ;
- 8.2.2 описание организации, персонала, политики и других аспектов, связанных с вопросами доступности, за подписью уполномоченного представителя поставщика;
- 8.2.3 заверение третьей стороны о том, что поставщик соответствует требованиям пункта 8.1.

---

<sup>229</sup> Например, при закупке системы управления контентом (CMS) для управления веб-сайтами может быть целесообразно произвести первоначальную оценку возможностей производителей CMS и разработчика, который будет заниматься адаптацией и установкой CMS, по обеспечению доступности.

<sup>230</sup> При закупке стандартных серийно выпускаемых продуктов оценка технических и/или профессиональных возможностей поставщиков не столь значима.

## **9. Применение стандартов при формулировании требований к доступности**

- 9.1 Органы, осуществляющие закупки, применяют международно признанные стандарты доступности ИКТ, подходящие для применения при закупках доступных ИКТ<sup>231</sup>.
- 9.2 При формулировании обязательных требований и критериев присуждения победы в тендере органы, осуществляющие закупки, должны в максимально возможной степени ссылаться на соответствующие стандарты, перечисленные в Приложении А.
- 9.3 [Соответствующее министерство и регуляторный орган] следят за развитием в области стандартизации и обновляют соответствующий перечень по мере готовности окончательных и пересмотренных редакций стандартов<sup>232</sup>.

## **10. Критерии доступности в сообщениях о проведении тендеров на закупки серийных продуктов<sup>233</sup>**

- 10.1 Там, где это уместно, органы, осуществляющие закупки, могут в сообщении о проведении тендера указывать надлежащее подмножество критериев доступности из стандартов, перечисленных в Приложении А, в составе обязательных требований к закупаемым продуктам ИКТ, с тем чтобы в этих продуктах были учтены наиболее важные аспекты доступности<sup>234</sup>.
- 10.2 В частности, требования доступности включаются в раздел обязательных требований сообщения о проведении тендера, если предмет закупок предназначен для использования населением или

---

<sup>231</sup> Систематическое применение общепринятых и общеупотребительных технических стандартов при закупках доступных ИКТ является важнейшим условием успешных закупок по нескольким причинам:

- существенная экономия за счет масштаба для отрасли и государства, достигаемая посредством разработки и поставки ИКТ, соответствующих общим стандартам;
- предотвращение фрагментации, которая возможна в случаях, когда вместо принятия международных стандартов и участия в их разработке приоритет отдается местным стандартам;
- общемировая тенденция к согласованию на международном уровне стандартов доступности ИКТ, которые в настоящее время применяются или принимаются в различных регионах (например, Европа и Северная Америка) и странах (например, Австралия, Корея и Бразилия).

В связи с этим Конвенция содержит конкретные положения о разработке, принятии и применении общепринятых стандартов и обмене техническими знаниями. Пункт 2 а) статьи 9 Конвенции предписывает "разрабатывать минимальные стандарты и руководящие ориентиры, предусматривающие доступность объектов и услуг, открытых или предоставляемых для населения, вводить их в действие и следить за их соблюдением". Подпункты b) и c) статьи 32 предписывают государствам-участникам соответственно вести обмен информацией и сотрудничать в области исследований и доступа к техническим знаниям.

<sup>232</sup> Ранее были приняты меры к согласованию функциональных характеристик, критериев и требований доступности в обоих стандартах, перечисленных в Приложении А (проект EN 301 549 и Раздел 508). Вместе с тем органам, осуществляющим закупки, рекомендуется выбрать один из этих стандартов и последовательно применять его (ссылаться на него) в своих сообщениях о проведении тендеров во избежание недоразумений и в целях максимальной ясности таких сообщений для потенциальных поставщиков.

<sup>233</sup> Серийные товары не подлежат существенной адаптации или доработке перед поставкой. Примерами таких товаров могут служить ноутбуки, настольные ПК, телефоны, принтеры и камеры.

<sup>234</sup> К сообщению о проведении тендера можно приложить шаблон представления сведений о доступности продукции, предназначенный для заполнения поставщиком. В максимально возможной степени формат такого шаблона должен основываться на аналогичных шаблонах, используемых в других регионах с применением стандартов, перечисленных в Приложении А.

Сообщение о проведении тендера должно содержать по крайней мере следующую информацию:

- четкое указание конкурсной закупки, для которой он предназначен;
- четкое указание предмета закупки;
- четкую ссылку на стандарт, из которого почерпнуты требования доступности;
- полный перечень уместных для данной закупки требований доступности из процитированных в Приложении В стандартов.

Полезное руководство по составлению сообщений о проведении тендеров под названием "Написание сообщения о проведении тендера" за авторством Центра повышения квалификации в области универсального дизайна можно найти по адресу <http://universaldesign.ie/useandapply/ict/itprocurementtoolkit/stagesofprocurement/ft>.

работниками государственного сектора, за надлежащим образом обоснованными исключениями (см. раздел 15 "Исключения").

- 10.3 Если предметом закупок является адаптированное или индивидуальное ИКТ-решение, в соглашении в обязательном порядке предусматриваются выполнение обязательных требований и проверка их выполнения при поставке.
- 10.4 Если предмет закупки включает регламентное обслуживание ИКТ-системы, в соглашении в обязательном порядке предусматриваются обязанности по поддержанию, контролю и восстановлению доступности ИКТ-системы.
- 10.5 Орган, осуществляющий закупки, контролирует соразмерность и практическую выполнимость требований доступности, включенных в состав обязательных требований.
- 10.6 Предъявляемые требования доступности должны в максимально возможной степени быть функциональными, то есть описывать требуемые функции и результаты, а не технические решения, и основываться на требованиях доступности, которые рекомендованы в разделе 9, посвященном применению стандартов.
- 10.7 Если результаты тендера определяются на основе наиболее экономически выгодного предложения (Most Economically Advantageous Tender, MEAT), органы, осуществляющие закупки, должны включать критерии доступности в состав критериев заключения контракта на конкурсной основе (критериев присуждения победы в тендере), тем самым побуждая поставщиков конкурировать по признаку доступности. Примеры критериев, которые можно рассматривать:
  - 10.7.1 степень соблюдения критериев, основанных на стандартах, перечисленных в Приложении А;
  - 10.7.2 повышение уровня доступности путем ссылки на избранные функциональные критерии сверх подмножества требований, приведенного в разделе обязательных требований.

## **11. Учет требований доступности в тендерах на разработку продуктов и услуг**

- 11.1 В случае контрактов на разработку продуктов и услуг, предназначенных для использования населением или персоналом органа, осуществляющего закупки, требования доступности включаются в состав функциональных и эксплуатационных требований к разрабатываемым продукту или услуге. Эти требования указываются как в сообщении о проведении тендера, так и в контракте.
- 11.2 При закупках адаптированных или индивидуальных продуктов и услуг особое внимание уделяется обеспечению тщательного тестирования и проверки соответствия в процессе разработки.

## **12. Проверка соблюдения критериев доступности в сообщениях о проведении тендеров**

- 12.1 Орган, осуществляющий закупки, принимает меры для проверки всех утверждений поставщиков о соблюдении критериев доступности, изложенных в сообщениях о проведении тендеров. Несоблюдение этих критериев может повлечь серьезные последствия для пользователей с ограниченными возможностями<sup>235</sup>.
- 12.2 В зависимости от характера закупаемого продукта или услуги, а также от участка цепочки создания стоимости технических компонентов проекта, на котором возникают требования доступности, проверка может проводиться до или после заключения контракта:
  - 12.2.1 Если предметом закупки является продукт, как описано в разделе 10, проверка соответствия выполняется на этапе рассмотрения предложений, до заключения контракта.

---

<sup>235</sup> Недоступность государственной услуги может помешать лицам с ограниченными возможностями воспользоваться своими гражданскими правами или выполнить свои обязательства. Из-за недоступности ИКТ на рабочем месте работники с ограниченными возможностями могут оказаться не в состоянии эффективно выполнять свои задачи. Вместе с тем следует учитывать, что требования доступности могут быть актуальны на разных участках производственно-сбытовой цепочки.

- 12.2.2 Если предметом закупки является адаптированный или индивидуальный продукт (услуга), как описано в разделе 11, проверка соответствия выполняется после заключения контракта – после поставки разработанного продукта и/или в ходе поставки услуги.
- 12.3 В случае, когда поставщики имеют аттестат соответствия стандарту доступности или возможность пройти соответствующую аттестацию в разумные сроки, орган, осуществляющий закупки, может запросить такой аттестат в качестве документального подтверждения соблюдения критериев доступности.
- 12.4 Примеры аттестатов, которые могут быть запрошены:
- 12.4.1 самодекларация соответствия поставщика;
- 12.4.2 самодекларация соответствия поставщика с сопроводительной информацией об использованных методах оценки соответствия<sup>236</sup>;
- 12.4.3 самодекларация соответствия поставщика с сопроводительной информацией о признании результатов, полученных органами других стран в ходе аналогичных оценок соответствия серийной продукции;
- 12.4.4 сертификат соответствия, выданный независимой третьей стороной (сторонний сертификат)<sup>237</sup>.
- 12.5 Органы, осуществляющие закупки, могут решать в каждом конкретном случае, какого рода аттестации следует требовать от поставщиков. Это решение должно основываться на ряде факторов, включая степень беспристрастности требуемой аттестации, последствия для пользователей в случае несоответствия, затраты времени и средств поставщика на оценку соответствия и уместность применительно к процессам разработки и производства предмета закупок.
- 12.6 В большинстве случаев самодекларацию соответствия можно рассматривать как достаточный, соразмерный и практичный способ аттестации. Сторонний сертификат может запрашиваться в случаях, когда несоответствие может приводить, например, к существенному нарушению неприкосновенности частной жизни пользователя или возникновению риска для его жизни и здоровья.
- 12.7 В случаях, когда орган, осуществляющий закупки, принимает решение проводить проверку соответствия собственными силами, а соответствующие требования основаны на стандартах, применяются методы тестирования (испытаний), установленные стандартами (если таковые имеются). Могут применяться и другие формы тестирования, например пользовательское тестирование или автоматизированное тестирование с использованием специальных тестовых средств, валидаторов и средств, имитирующих различные сенсорные нарушения.<sup>238</sup> Оценка

---

<sup>236</sup> Самодекларация соответствия – это заявление поставщика или производителя об успешной демонстрации выполнения тех или иных конкретных требований. Такое заявление делается на основании решения поставщика или производителя, принятого по результатам собственного анализа. Поставщик может ссылаться на результаты оценок, выполненных сторонами контракта или третьей стороной, но самостоятельно отвечает за аттестацию.

<sup>237</sup> Подробнее о различных видах оценки соответствия см. в техническом отчете CEN/CLC/ETSI TR 101 552 "Руководство по оценке соответствия требованиям доступности при государственных закупках продуктов и услуг ИКТ на территории ЕС". [www.etsi.org/deliver/etsi\\_tr/101500\\_101599/101552/01.00.00\\_60/tr\\_101552v010000p.pdf](http://www.etsi.org/deliver/etsi_tr/101500/101599/101552/01.00.00_60/tr_101552v010000p.pdf).

В стандарте EN ISO/МЭК 17000:2004 сторонняя оценка соответствия определяется как "оценка, выполняемая лицом или органом, независимым от лица или организации, предоставляющих объект оценки, и от интересов пользователей объекта оценки". Ключевую роль в этом определении играет слово "независимым". Сторонняя оценка иногда используется производителем или поставщиком как подкрепление самодекларации. Применимые здесь стандарты – EN 45011 (см. Приложение А.7) для сертификации и EN ISO/IEC 17020 (см. Приложение А.5) для контроля.

<sup>238</sup> Подробнее о пользовательском тестировании см. здесь: [www.universaldesign.ie/useandapply/ict/universaldesignforict/usertesting](http://www.universaldesign.ie/useandapply/ict/universaldesignforict/usertesting). Обширный перечень средств проверки доступности веб-контента ведется консорциумом W3C: [www.w3.org/WAI/RC/tools/complete](http://www.w3.org/WAI/RC/tools/complete). Одно из популярных средств проверки (тестирования) доступности веб-контента со встроенными имитационными тестами – это панель доступности веб-контента: [www.paciellogroup.com/resources/wat/ie](http://www.paciellogroup.com/resources/wat/ie).

должна производиться коллективом, имеющим надлежащую квалификацию и прошедшим соответствующий инструктаж.

- 12.8 В случаях, когда органы той или иной страны, осуществляющие закупки, проводят оценку соответствия конкретного продукта или услуги ИКТ и публикуют результаты, аналогичные органы другой страны могут по своему выбору признавать результаты этой оценки как документальное подтверждение соответствия в рамках собственного процесса закупок.

### **13. Доступность в условиях контракта**

- 13.1 Орган, осуществляющий закупки, предусматривает в контракте с поставщиком достаточные средства для проверки соответствия поставленных продукта или услуги требованиям доступности на протяжении срока действия контракта. Это означает, что требования доступности и процесс проверки соответствия этим требованиям должны быть изложены в контракте. В частности, должны быть указаны:

- приведенные в сообщении о проведении тендера требования и критерии доступности, которым отвечают предлагаемые продукт или услуга согласно условиям тендера;
- там, где это применимо, – требования, установленные путем переговоров;
- требования законодательства.

### **14. Доступность на этапе контроля исполнения контракта**

- 14.1 Если орган, осуществляющий закупки, установил процедуры контроля соблюдения обязательств поставщиком на протяжении срока действия контракта (контроль исполнения контракта)<sup>239</sup>, в число этих процедур должны входить процедуры, обеспечивающие непрерывное соблюдение оговоренных требований доступности.

- 14.2 В процедуре последующего контроля доступности особое внимание должно уделяться тому обстоятельству, что проблемы доступности на протяжении срока действия контракта зачастую связаны со способами использования ИКТ-системы, процедурами обслуживания и непрерывной деятельностью по разработке сопряжения добавляемых или модифицируемых компонентов системы, встроенных в систему средств обеспечения доступности и ассистивных устройств сторонних поставщиков. Поэтому процесс обслуживания должен включать пользовательские испытания.

### **15. Освобождение (от выполнения требований)**

- 15.1 Учитывая, что эксплуатация или проектирование некоторых типов ИКТ, предназначенных для нужд обороны, национальной безопасности или специальных служб, могут требовать режима секретности, [министерство финансов и ведомство по государственным закупкам или другой орган, отвечающий за реализацию и контроль соблюдения настоящей политики,] может определить условия, при которых применение настоящей политики не распространяется на такие типы ИКТ.

- 15.2 Все прочие исключения из правила обязательного учета доступности при государственных закупках продуктов и услуг, помимо предусмотренных пунктом 15.1, могут делаться на основании письменного заявления в [министерство финансов и ведомство по государственным закупкам или другой орган, отвечающий за реализацию и контроль соблюдения настоящей политики,] с указанием следующей информации:

15.2.1 описание закупаемого средства ИКТ;

15.2.2 мотивировка исключения из правила учета доступности при закупке данного средства ИКТ;

---

<sup>239</sup> К другим процедурам контроля исполнения контракта относятся:

- контроль исполнения плана поставок и выполнение приемочных испытаний;
- обеспечение соблюдения поставщиком критериев качества, установленных в контракте;
- управление внесением изменений и учет меняющихся потребностей пользователей;
- применение оговоренных в контракте процедур внесения изменений.



- 15.2.3 меры, которые предполагается принять, для того чтобы граждане с ограниченными возможностями могли наравне с другими пользоваться эквивалентными государственными услугами и информацией;
- 15.2.4 меры, которые предполагается принять, для того чтобы работники государственного сектора с ограниченными возможностями могли наравне с другими пользоваться эквивалентными услугами и информацией служебного характера.

## **16. Контроль и оценка**

- 16.1 [Министерство финансов и ведомство по государственным закупкам или другой орган, отвечающий за реализацию и контроль соблюдения настоящей политики,] обеспечивают принятие всего комплекса мер настоящей политики всеми государственными органами, осуществляющими закупки ИКТ, предназначенных для использования гражданами или работниками государственного сектора.
- 16.2 Контроль может включать проверку содержания публикуемых государственными органами сообщений о проведении тендеров на предмет учета доступности как значимого и измеримого критерия при закупках продуктов и услуг ИКТ, а также проверку достижения запланированного уровня доступности по итогам развертывания ИКТ-системы.
- 16.3 Настоящая политика пересматривается не реже одного раза в два года. В процессе пересмотра собираются отзывы лиц с ограниченными возможностями, комитета по доступности ИКТ<sup>240</sup>, организаций, представляющих лиц с ограниченными возможностями, государственных органов, реализующих настоящую политику, и представителей отрасли.

## **17 Периодический обзор**

- 17.1 Ввиду быстрых изменений в технологиях и рыночных условиях доступности обзор этой политики следует проводить по крайней мере каждые два года.

---

<sup>240</sup> См. модуль 1. В странах, где подобный комитет не учрежден, та же цель может быть достигнута путем регулярного пересмотра подлежащих общественному обсуждению нормативно-правовых актов с участием лиц с ограниченными возможностями.



## Приложение А: Стандарты

Следующие стандарты считаются пригодными в качестве основы для формулирования требований доступности в целях обеспечения соответствия функциональным характеристикам:

- "Средства информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Стандарты и руководящие принципы" (Совет по доступности США) – Раздел 508 Закона о реабилитации и Раздел 255 Закона об электросвязи от 1996 года<sup>241</sup>.
- Европейский стандарт EN<sup>242</sup> 301 549; "Требования к доступности продуктов и услуг ИКТ, закупаемых для государственных нужд на территории ЕС"<sup>243</sup>.

Кроме того, для целей закупки средств веб-технологий, услуг веб-разработки, веб-контента и веб-служб возможна ссылка на стандарт ИСО/МЭК 40500 (2012): "Информационные технологии. Руководство по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) консорциума W3C. Версия 2.0"<sup>244</sup>.

Эти стандарты могут применяться для следующих целей:

- определение требований доступности, включаемых в раздел обязательных требований сообщения о проведении тендера;
- определение субкритериев присуждения победы в тендере, указываемых в сообщении о проведении тендера;
- определение требований доступности, включаемых в состав функциональных и эксплуатационных требований к разрабатываемым продукту или услуге и оговариваемых в контракте и в сообщении о проведении тендера.

---

<sup>241</sup> Соответствие этим стандартам, которые доступны по адресу [www.access-board.gov/attachments/article/490/draft-rule.pdf](http://www.access-board.gov/attachments/article/490/draft-rule.pdf), обязательно для федеральных ведомств США согласно требованиям Раздела 508 Закона о реабилитации от 1973 года. В данный момент этот стандарт пересматривается.

<sup>242</sup> Европейские стандарты обозначаются аббревиатурой "EN".

<sup>243</sup> Стандарт EN 301 549 доступен по адресу [www.etsi.org/deliver/etsi\\_en/301500\\_301599/301549/01.01.01\\_60/en\\_301549v010101p.pdf](http://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/01.01.01_60/en_301549v010101p.pdf). Этот новый европейский стандарт, увидевший свет в январе 2014 года, дополнен серией из трех технических отчетов: TR 101 550, TR 101 551 и TR 101 552. Вместе эти документы устанавливают требования доступности, применимые к широкому кругу продуктов и услуг ИКТ, включая компьютеры, смартфоны и другие цифровые устройства, билетные автоматы, веб-сайты и службы электронной почты. Стандарт призван обеспечить доступность продуктов и услуг ИКТ либо непосредственно, либо за счет совместимости с ассистивными технологиями (такими, как преобразование текста в речь), с тем чтобы каждый мог получать доступ к информации и услугам, предоставляемым в электронном виде.

<sup>244</sup> Этот стандарт доступен по адресу [www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=58625](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=58625). Вместо него можно также ссылаться на Рекомендацию консорциума W3C "Руководство по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) 2.0" от 11 декабря 2008 года, доступную по адресу [www.w3.org/TR/WCAG/](http://www.w3.org/TR/WCAG/). Подробнее о повышении доступности веб-контента см. в модуле 5.

## Приложение В: Функциональные характеристики

Два стандарта – EN 301 549 "Требования к доступности продуктов и услуг ИКТ, закупаемых для государственных нужд на территории ЕС" и Раздел 508 Закона США о реабилитации от 1973 года – образуют рамочную основу, которой можно пользоваться для определения требований к доступности закупаемых ИКТ. Хотя эти стандарты сходны по своему предмету и содержанию, не рекомендуется менять текст функциональных характеристик или смешивать характеристики из разных стандартов. Назначение и определение функциональных характеристик см. в типовой политике в области государственных закупок доступных ИКТ, которая приведена в данном модуле.

### Вставка В1. Функциональные характеристики из стандарта EN 301 549 "Требования к доступности продуктов и услуг ИКТ, закупаемых для государственных нужд на территории ЕС"

#### 1. Соответствие функциональным характеристикам

- Функциональные характеристики, приведенные в этой вставке, описывают функциональные качества, которыми должны обладать ИКТ с целью помочь пользователям с ограниченными возможностями могли находить, распознавать и использовать функции ИКТ, а также получать доступ к предоставляемой информации вне зависимости от своих физических, когнитивных или сенсорных способностей. Ограничения возможностей могут быть устойчивыми, временными или ситуационными.
- ИКТ, отвечающие применимым требованиям пунктов 5–13, считаются соответствующими уровню доступности, предписываемому настоящим документом, и способными удовлетворить нужды пользователей, перечисленные в пункте 4.2 ("Функциональные характеристики").
- *ПРИМЕЧАНИЕ 1.* – *Соотношение между требованиями пунктов 5–13 и нуждами пользователей, связанными с доступностью, определено в Приложении В. EN 301 549 V1.1.1 (2014-02).*
- *ПРИМЕЧАНИЕ 2.* – *Пункт 4.2 служит для описания нужд пользователей, связанных с доступностью всей функциональности продукта (услуги) и документации к ним с применением ассистивных технологий или без такового.*
- *ПРИМЕЧАНИЕ 3.* – *Методы удовлетворения нужд пользователей, связанных с доступностью, при наличии у пользователей нескольких ограничений возможностей жизнедеятельности зависят от конкретного сочетания таких ограничений. Удовлетворение нужд пользователей, связанных с доступностью, возможно путем соблюдения требований нескольких подпунктов пункта 4.2.*
- *ПРИМЕЧАНИЕ 4.* – *Условием удовлетворения ряда нужд пользователей, связанных с доступностью, является наличие определенных режимов работы средств ИКТ. Если предполагается, что пользователь активизирует, введет в действие или включит режим, удовлетворяющий его нужды, связанные с доступностью, то метод активации, ввода в действие или включения такого режима должен быть рассчитан на удовлетворение тех же нужд.*

#### 2. Функциональные характеристики

##### 2.1 Использование при отсутствии зрения

- В случаях, когда средство ИКТ имеет визуальные режимы работы, некоторым пользователям необходим по крайней мере один режим работы, не требующий зрения.
- *ПРИМЕЧАНИЕ.* – *Обеспечить соответствие требованиям этого пункта можно с помощью звуковых и тактильных пользовательских интерфейсов.*

##### 2.2 Использование с ослабленным зрением

- В случаях, когда средство ИКТ имеет визуальные режимы работы, некоторым пользователям необходимы функции, позволяющие им эффективнее использовать свое ослабленное зрение.

- *ПРИМЕЧАНИЕ 1.* – Обеспечить соответствие требованиям этого пункта можно с помощью увеличения, сужения требуемого поля зрения, а также регулировки контрастности, яркости и интенсивности.
- *ПРИМЕЧАНИЕ 2.* – Если взаимодействие с важными элементами пользовательского интерфейса зависит от восприятия глубины, обеспечить соответствие требованиям этого пункта можно путем предоставления дополнительных методов различения элементов интерфейса.
- *ПРИМЕЧАНИЕ 3.* – Пользователям с ослабленным зрением также могут оказаться полезными невизуальные методы доступа (см. пункт 2.1).

### **2.3 Использование при отсутствии цветного зрения**

- В случаях, когда средство ИКТ имеет визуальные режимы работы, некоторым пользователям необходим визуальный режим работы, не требующий цветного зрения.
- *ПРИМЕЧАНИЕ.* – Если важные элементы пользовательского интерфейса имеют цветовое кодирование, обеспечить соответствие требованиям этого пункта можно путем предоставления дополнительных методов различения элементов интерфейса.

### **2.4 Использование при отсутствии слуха**

- В случаях, когда средство ИКТ имеет звуковые режимы работы, некоторым пользователям необходим по крайней мере один режим работы, не требующий слуха.
- *ПРИМЕЧАНИЕ.* – Обеспечить соответствие требованиям этого пункта можно с помощью визуальных и тактильных пользовательских интерфейсов.

### **2.5 Использование с ослабленным слухом**

- В случаях, когда средство ИКТ имеет звуковые режимы работы, некоторым пользователям необходимы дополнительные звуковые функции.
- *ПРИМЕЧАНИЕ 1.* – Обеспечить соответствие требованиям этого пункта можно путем повышения четкости звука, подавления фонового шума, расширения диапазона громкостей и повышения уровня громкости в области верхних частот.
- *ПРИМЕЧАНИЕ 2.* – Пользователям с ослабленным слухом также могут оказаться полезными неслуховые методы доступа (см. пункт 2.4). EN 301 549 V1.1.1 (2014-02).

### **2.6 Использование при отсутствии голоса**

- В случаях, когда средство ИКТ требует голосового ввода, некоторым пользователям необходим по крайней мере один режим работы, не требующий голоса.
- *ПРИМЕЧАНИЕ 1.* – Этот пункт предусматривает альтернативы использованию звуков, вырабатываемых с помощью речевого аппарата, в том числе речи, свиста, щелчков и т. д.
- *ПРИМЕЧАНИЕ 2.* – Обеспечить соответствие требованиям этого пункта можно с помощью клавиатурных, стилусовых и сенсорных пользовательских интерфейсов.

### **2.7 Использование при ограниченной подвижности или силе рук**

- В случаях, когда средство ИКТ требует выполнения тех или иных действий руками, некоторым пользователям необходимы альтернативные способы взаимодействия со средством ИКТ, не требующие манипуляций руками или силы рук.
- *ПРИМЕЧАНИЕ 1.* – Примеры операций, которые пользователи могут оказаться не в состоянии выполнить, – это операции, требующие мелкой моторики, жесты, зависящие от траектории, зацепывание, повороты запястья, крепкий захват или одновременные действия руками.
- *ПРИМЕЧАНИЕ 2.* – Обеспечить соответствие требованиям этого пункта можно с помощью пользовательских интерфейсов, управляемых одной рукой, последовательного клавиатурного ввода и речевых пользовательских интерфейсов.

- *ПРИМЕЧАНИЕ 3. – У некоторых пользователей может быть ограничена сила рук, и ее может не хватать для выполнения требуемой операции. Обеспечить соответствие требованиям этого пункта можно с помощью альтернативных пользовательских интерфейсов, не требующих силы рук.*

#### **2.8 Использование при ограничении физического доступа**

- Элементы управления обособленно стоящих или смонтированных на той или иной поверхности изделий ИКТ должны находиться в пределах физического доступа всех пользователей.
- *ПРИМЕЧАНИЕ. – Обеспечить соответствие требованиям этого пункта можно путем учета нужд пользователей инвалидных колясок и возможного диапазона положений пользователей при размещении элементов управления пользовательского интерфейса.*

#### **2.9 Минимизация факторов, вызывающих приступы фотосенситивной эпилепсии**

- В случаях, когда средство ИКТ имеет визуальные режимы работы, некоторым пользователям необходим по крайней мере один режим работы, в котором сведены к минимуму факторы, способные вызывать приступы фотосенситивной эпилепсии.
- *ПРИМЕЧАНИЕ. Обеспечить соответствие требованиям этого пункта можно путем ограничения площади и частоты вспышек.*

#### **2.10 Использование с ограниченными когнитивными способностями**

- Некоторым пользователям необходимо, чтобы в средствах ИКТ были предусмотрены функции, упрощающие и облегчающие пользование такими средствами.
- *ПРИМЕЧАНИЕ 1. – Этот пункт ориентирован на нужды лиц с ограниченными когнитивными способностями, языковыми способностями и способностями к обучению.*
- *ПРИМЕЧАНИЕ 2. – Обеспечить соответствие требованиям этого пункта можно, в частности, посредством настраиваемых временных параметров интерфейса, индикации ошибок, вывода подсказок и логичного порядка перемещения фокуса ввода.*

#### **2.11 Конфиденциальность**

- Если в средстве ИКТ предусмотрены функции, обеспечивающие доступность, некоторым пользователям необходимо сохранение конфиденциальности при пользовании этими функциями.
- *ПРИМЕЧАНИЕ. – Обеспечить соответствие требованиям этого пункта можно, в частности, путем предоставления возможности подключать наушники, блокировки преобразования в речь маскируемых символов и предоставления пользователю контроля над юридическими, финансовыми и персональными данными.*

**Вставка В2. Закон США о реабилитации от 1973 года. Раздел 508. Требования к средствам электроники и информационных технологий. Подраздел С. Функциональные критерии<sup>245</sup>**

**§ 1194.31 Функциональные критерии**

- a) Предусматривается по крайней мере один режим работы и получения информации, не требующий зрения, или предоставляется поддержка ассистивных технологий для лиц с полным отсутствием зрения или ослабленным зрением.
- b) Предусматривается по крайней мере один режим работы и получения информации, не требующий остроты зрения выше 20/70, с совместно работающими или независимыми функциями звукового сопровождения и вывода текста увеличенным шрифтом, или предоставляется поддержка ассистивных технологий для лиц с ослабленным зрением.
- c) Предусматривается по крайней мере один режим работы и получения информации, не требующий слуха, или предоставляется поддержка ассистивных технологий для лиц с полным отсутствием слуха или ослабленным слухом.
- d) В случаях, когда звуковая информация важна для использования изделия, предусматривается по крайней мере один режим работы и получения информации со вспомогательными звуковыми функциями или поддержкой слуховых аппаратов.
- e) Предусматривается по крайней мере один режим работы и получения информации, не требующий от пользователя использования речи, или предоставляется поддержка ассистивных технологий для лиц с ограниченными возможностями.
- f) Предусматривается по крайней мере один режим работы и получения информации, не требующий мелкой моторики или одновременных действий и пригодный для использования при ограниченных возможностях физического доступа и в физической силе.

### **Приложение С: Пример шаблона представления сведений о доступности**

К сообщению о проведении тендера может прилагаться шаблон представления сведений о доступности продукции, предназначенный для заполнения поставщиком<sup>246</sup>. В максимально возможной степени формат такого шаблона должен основываться на аналогичных шаблонах, используемых в других регионах с применением стандартов, перечисленных в Приложении В. В основу следующего примера положен "Шаблон представления сведений о доступности для государственных закупок продукции", предоставляемый мастером закупок доступной продукции по адресу <http://buyaccessible.gov>.

Этот шаблон должен содержать по крайней мере следующую информацию:

- четкое указание конкурсной закупки, для которой он предназначен;
- четкое указание предмета закупки;
- четкая ссылка на стандарт, на котором основаны требования доступности;
- полный перечень уместных для данной закупки требований доступности из процитированных в Приложении В стандартов.

←--- Начало образца шаблона ----→

**Сведения о доступности для [название тендера] по закупке [название ИКТ]**

**Сводная таблица.** В этой таблице дается сводка всех применимых разделов стандарта [название стандарта из Приложения В, откуда берутся положения].

- В первом столбце указаны все разделы стандарта, которые могут быть применимы к любому предмету поставки. Общее число положений в каждом разделе стандарта приведено в скобках.
- Во втором столбце указано общее число положений, которые обычно применимы к предмету поставки данного типа. Некоторые из них могут не являться функциями (элементами) данного предмета поставки, и наоборот, некоторые не упомянутые положения могут являться функциями (элементами) данного предмета поставки. Если предмет поставки наделен дополнительными функциями (элементами), необходимо также рассмотреть доступность этих функций (элементов).
- Третий столбец предназначен для общих замечаний о разделах стандарта. Некоторые из них относятся ко всем предметам поставок, а некоторые специфичны для данного предмета поставки.
- Четвертый столбец – сводка ответов поставщика о применимых положениях и дополнительных функциях (элементах) предмета поставки из разделов стандарта.
- В пятом столбце поставщик может давать пояснения по любому из предшествующих столбцов, например о соотношении фактической функциональности (состава) изделия и теоретически применимых к нему положений.

---

<sup>246</sup> Он составлен на базе аналогичных шаблонов, предоставляемых мастером Buyaccessible.gov, и правил закупок, установленных Разделом 508 (см. выдержки в Приложении В). Аналогичный подход приветствуется в технических отчетах по Европейскому мандату 376. Результатом процесса в рамках Европейского мандата 376 стала разработка стандарта EN 301 549, на который даются ссылки в этом модуле.

Разделы стандарта [например, Раздел 508, EN 301 549]	Общее количество применимых положений	Замечания	Общее количество реализованных положений			Пояснения
			Полностью	Частично	Не реализовано	
Раздел [XX.xx] [Название раздела]  ([Количество] положений)	[Количество]					
Раздел [XX.xx] [Название раздела]  ([Количество] положений)	[Количество]					
и т. д.	и т. д.					

### Подраздел В. Технические стандарты

Примечание: если есть вероятность, что положение применимо, значение по умолчанию – "Да".

Текст положения	Применимо	Замечания	Как это требование реализовано в данном средстве ИКТ?	Пояснения
[Требование доступности из стандарта, процитированного в Приложении В, – заполняется поставщиком]	[Да/Нет – заполняется органом, осуществляющим закупки]		__ Полностью __ Частично __ Не реализовано  [заполняется поставщиком]	[заполняется поставщиком]
[Требование доступности из стандарта, процитированного в Приложении В]	[Да/Нет]		__ Полностью __ Частично __ Не реализовано	
[Требование доступности из стандарта, процитированного в Приложении В]	[Да/Нет]		__ Полностью __ Частично __ Не реализовано	



**Приложение D: Учебные материалы и ресурсы, предназначенные для использования в целях информационной поддержки, развития человеческого потенциала и обучения в области государственных закупок доступных ИКТ**

**Учебные ресурсы**

МСЭ, 2009 год. "Государственные закупки доступных средств ИКТ. Презентация учебного семинара". Ссылка: [www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Resources.aspx](http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Resources.aspx)

Национальный орган Ирландии по делам лиц с ограниченными возможностями, 2012 год. "Обучение персонала государственной службы вопросам равенства лиц с ограниченными возможностями". Онлайн-учебный модуль, доступный по адресу <http://elearning.nda.ie>

CEN, CENELEC, ETSI, 2013. "Требования ЕС к доступности при государственных закупках продуктов и услуг ИКТ (Мандат по стандартизации М 376 Европейской комиссии, стадия 2)". Ряд отчетов о разработке комплекта материалов по закупкам доступных средств ИКТ. Ссылка: [www.mandate376.eu](http://www.mandate376.eu). Наиболее важные отчеты:

- D5: проект "Онлайн-комплект материалов по закупкам доступных продуктов и услуг ИКТ").
- D6: проект "Дополнительные руководящие указания и вспомогательные материалы по закупкам доступных продуктов и услуг ИКТ).

Ссылка: [www.mandate376.eu/pc.htm#pc1](http://www.mandate376.eu/pc.htm#pc1)

Соглашение рабочей группы CEN (CWA) 16266 "Универсальный дизайн. Программа обучения специалистов в области ИКТ". Ссылка: <ftp://ftp.cen.eu/CEN/Sectors/TCandWorkshops/Workshops/CWA16266.pdf>

**Комплекты материалов по закупкам доступных ИКТ:**

Универсальный дизайн в государственных закупках (Норвегия)

**Название:** "Универсальный дизайн в государственных закупках. Комплект материалов для закупщиков из государственного сектора"

**Организация:** совместный проект губернии Берген, города Берген и муниципалитетов Тиме и Клепп, в которых реализуются пилотные проекты

**Страна:** Норвегия

**Год издания** (приблизительно): осень 2008 года

**URL-адрес:** [www.universelleanskaffelser.no/](http://www.universelleanskaffelser.no/)

Комплект материалов по написанию сообщений о проведении тендеров (Дания)

**Название:** "Udbudsværktøjskassen" (комплект материалов по написанию сообщений о проведении тендеров)

**Организация:** IT-og Telestyrelsen (Национальное агентство по ИТ и электросвязи)

**Страна:** Дания

**Год издания:** 2004 год, новая редакция – декабрь 2009 года

**URL-адрес:** <http://vkassen.itst.dk/>

Комплект материалов по закупкам средств ИТ (Ирландия)

**Организация:** Центр повышения квалификации в области универсального дизайна – подразделение Национального органа Ирландии по делам людей с ограниченными возможностями (NDA)

**Год издания:** февраль 2007 года

**URL-адрес:** [www.universaldesign.ie/useandsupply/ict/itprocurementtoolkit](http://www.universaldesign.ie/useandsupply/ict/itprocurementtoolkit)

#### **Мастер BuyAccessible (США)**

**Название:** мастер BuyAccessible

**Организация:** Администрация общих служб (GSA)

**Страна:** США

**Год издания (приблизительно):** 2004 год (непрерывное обновление)

**URL-адрес:** <https://app.buyaccessible.gov/baw/>

Комплект материалов по закупке доступных продуктов и услуг (Канада)

**Название:** "Комплект материалов по закупке доступных продуктов и услуг"

**Организация:** Industry Canada (ic.gc.ca)

**Страна:** Канада

**Год издания (приблизительно):**

**URL-адрес:** [www.apr.gc.ca/](http://www.apr.gc.ca/)



## Международный союз электросвязи (МСЭ)

### Бюро развития электросвязи (БРЭ)

#### Канцелярия Директора

Place des Nations

CH-1211 Geneva 20 - Switzerland

Эл. почта: [bdtdirector@itu.int](mailto:bdtdirector@itu.int)

Тел.: +41 22 730 5035/5435

Факс: +41 22 730 5484

#### Заместитель Директора и руководитель Департамента администрирования и координации основной деятельности (DDR)

Эл. почта: [bdtdeputydir@itu.int](mailto:bdtdeputydir@itu.int)

Тел.: +41 22 730 5784

Факс: +41 22 730 5484

#### Департамент инфраструктуры, благоприятной среды и электронных приложений (IEE)

Эл. почта: [bdtiee@itu.int](mailto:bdtiee@itu.int)

Тел.: +41 22 730 5421

Факс: +41 22 730 5484

#### Департамент инноваций и партнерских отношений (IP)

Эл. почта: [bdtip@itu.int](mailto:bdtip@itu.int)

Тел.: +41 22 730 5900

Факс: +41 22 730 5484

#### Департамент поддержки проектов и управления знаниями (PKM)

Эл. почта: [bdtipkm@itu.int](mailto:bdtipkm@itu.int)

Тел.: +41 22 730 5447

Факс: +41 22 730 5484

## Африка

### Эфиопия

#### Региональное отделение МСЭ

P.O. Box 60 005

Gambia Rd., Leghar ETC Bldg 3rd Floor

Addis Ababa - Ethiopia

Эл. почта: [itu-addis@itu.int](mailto:itu-addis@itu.int)

Тел.: (+251 11) 551 49 77

Тел.: (+251 11) 551 48 55

Тел.: (+251 11) 551 83 28

Факс: (+251 11) 551 72 99

### Камерун

#### Зональное отделение МСЭ

Immeuble CAMPOST, 3<sup>e</sup> étage

Boulevard du 20 mai

Boîte postale 11017

Yaoundé - Cameroun

Эл. почта: [itu-yaounde@itu.int](mailto:itu-yaounde@itu.int)

Тел.: (+ 237) 22 22 92 92

Тел.: (+ 237) 22 22 92 91

Факс: (+ 237) 22 22 92 97

### Сенегал

#### Зональное отделение МСЭ

Immeuble Fayçal, 4<sup>e</sup> étage

19, Rue Parchappe x Amadou Assane Ndoye

Boîte postale 50202 Dakar RP

Dakar - Sénégal

Эл. почта: [itu-dakar@itu.int](mailto:itu-dakar@itu.int)

Тел.: (+221) 33 849 77 20

Факс: (+221) 33 822 80 13

### Зимбабве

#### Зональное отделение МСЭ

TelOne Centre for Learning

Corner Samora Machel

and Hampton Road

P.O. Box BE 792

Belvédère Hararé - Zimbabwe

Эл. почта: [itu-harare@itu.int](mailto:itu-harare@itu.int)

Тел.: (+263 4) 77 59 41

Тел.: (+263 4) 77 59 39

Факс: (+263 4) 77 12 57

## Северная и Южная Америка

### Бразилия

#### Региональное отделение МСЭ

SAUS Quadra 06 Bloco "E"

11<sup>o</sup> andar - Ala Sul

Ed. Luis Eduardo Magalhães (Anatel)

CEP 70070-940 Brasilia, DF - Brésil

Эл. почта: [itubrasilia@itu.int](mailto:itubrasilia@itu.int)

Тел.: (+55 61) 2312 2730-1

Тел.: (+55 61) 2312 2733-5

Факс: (+55 61) 2312 2738

### Барбадос

#### Зональное отделение МСЭ

United Nations House

Marine Gardens

Hastings - Christ Church

P.O. Box 1047

Bridgetown - Barbados

Эл. почта: [itubridgetown@itu.int](mailto:itubridgetown@itu.int)

Тел.: (+1 246) 431 0343/4

Факс: (+1 246) 437 7403

### Чили

#### Зональное отделение МСЭ

Merced 753, Piso 4

Casilla 50484 - Plaza de Armas

Santiago de Chile - Chile

Эл. почта: [itusantiago@itu.int](mailto:itusantiago@itu.int)

Тел.: (+56 2) 632 6134/6147

Факс: (+56 2) 632 6154

### Гондурас

#### Зональное отделение МСЭ

Colonia Palmira, Avenida Brasil

Edificio COMTELCA/UIT 4<sup>o</sup> Piso

P.O. Box 976

Tegucigalpa - Honduras

Эл. почта: [itutegucigalpa@itu.int](mailto:itutegucigalpa@itu.int)

Тел.: (+504) 22 201 074

Факс: (+504) 22 201 075

## Арабские государства

### Египет

#### Региональное отделение МСЭ

Smart Village, Building B 147, 3rd floor

Km 28 Cairo - Alexandria Desert Road

Giza Governorate

Cairo - Egypt

Эл. почта: [itucairo@itu.int](mailto:itucairo@itu.int)

Тел.: (+202) 3537 1777

Факс: (+202) 3537 1888

## Азиатско-Тихоокеанский регион

### Таиланд

#### Региональное отделение МСЭ

Thailand Post Training Center,

5th floor,

111 Chaengwattana Road, Laksi

Bangkok 10210 - Thailand

Mailing address:

P.O. Box 178, Laksi Post Office

Laksi, Bangkok 10210, Thailand

Эл. почта: [itubangkok@itu.int](mailto:itubangkok@itu.int)

Тел.: (+66 2) 575 0055

Факс: (+66 2) 575 3507

### Индонезия

#### Зональное отделение МСЭ

Sapta Pesona Building, 13th floor

Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17

Jakarta 10001 - Indonesia

Mailing address:

c/o UNDP - P.O. Box 2338

Jakarta 10001 - Indonesia

Эл. почта: [itujakarta@itu.int](mailto:itujakarta@itu.int)

Тел.: (+62 21) 381 35 72

Тел.: (+62 21) 380 23 22

Тел.: (+62 21) 380 23 24

Факс: (+62 21) 389 05 521

## СНГ

### Российская Федерация

#### Зональное отделение МСЭ

4, building 1

Sergiy Radonezhsky Str.

Moscow 105120

Russian Federation

Mailing address:

P.O. Box 25 - Moscow 105120

Russian Federation

Эл. почта: [itumoskow@itu.int](mailto:itumoskow@itu.int)

Тел.: (+7 495) 926 60 70

Факс: (+7 495) 926 60 73

## Европа

### Швейцария

#### Международный союз электросвязи (МСЭ)

#### Бюро развития электросвязи (БРЭ)

#### Европейское подразделение (ЕВР)

Place des Nations

CH-1211 Geneva 20 - Switzerland

Эл. почта: [eurregion@itu.int](mailto:eurregion@itu.int)

Тел.: +41 22 730 5111



Международный союз электросвязи

Бюро развития электросвязи

Place des Nations

CH-1211 Geneva 20

Switzerland

[www.itu.int](http://www.itu.int)

ISBN: 978-92-61-19924-1



9 789261 199241

Отпечатано в Швейцарии  
Женева, 2016 г.