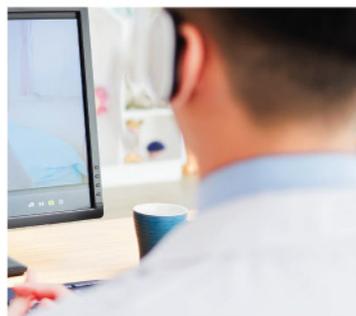


На пути к созданию открытых для всех цифровых сообществ

Комплект материалов и инструмент самооценки МСЭ по реализации доступности ИКТ



На пути к созданию открытых для всех цифровых сообществ

Комплект материалов и инструмент самооценки

МСЭ по реализации доступности ИКТ



Выражения признательности

Комплект материалов и инструмент самооценки МСЭ и по реализации доступности ИКТ "На пути к созданию открытых для всех цифровых сообществ" был разработан г-жой Анной Марией Карильо, главным операционным директором и основателем компании HearColors, которая является экспертом в области цифровой доступности, под руководством г-жи Роксаны Уидмер-Илиеску, старшего координатора (охват цифровыми технологиями) и Координатора МСЭ-D по вопросам доступности ИКТ, при внесении вкладов экспертами в области доступности ИКТ, сертифицированными Международной ассоциацией специалистов в области доступности (IAAP), г-жой Моникой Духем и г-ном Рикардо Гарсиа Баамонде, который также рецензировал настоящий комплект материалов.

Комплект материалов был подготовлен в рамках работы Отдела цифрового общества Бюро развития электросвязи МСЭ по доступности ИКТ (охвату цифровыми технологиями), под руководством г-жи Сильвии Полл.

Правовая оговорка

Употребляемые обозначения, а также изложение материала в настоящей публикации не означают выражения какого бы то ни было мнения со стороны МСЭ в отношении правового статуса какой-либо страны, территории, города или района, или их властей, а также в отношении делимитации их границ.

Упоминание конкретных компаний, продуктов или услуг не означает, что они одобряются или рекомендуются МСЭ в предпочтение аналогичным компаниям или продуктам, которые не упоминаются. За исключением ошибок и пропусков названия проприетарных продуктов выделяются начальными заглавными буквами.

МСЭ принял все разумные меры для проверки информации, содержащейся в настоящей публикации. Тем не менее, публикуемый материал распространяется без каких-либо гарантий, четко выраженных или подразумеваемых. Ответственность за истолкование и использование материала несет читатель.

Заклучения, мнения и выводы, представленные в настоящей публикации, не обязательно отражают точку зрения МСЭ или его членов.

Внешние ссылки и/или соответствующие упоминания в настоящем отчете были действительны на момент публикации, МСЭ не может гарантировать их действительность в долгосрочной перспективе.

Любая часть содержания настоящего отчета может быть воспроизведена при условии указания источника: "На пути к созданию открытых для всех цифровых сообществ": комплект материалов и инструмент самооценки МСЭ по реализации доступности ИКТ.

ISBN

978-92-61-32384-4 (бумажная версия)
978-92-61-32394-3 (электронная версия)
978-92-61-32404-9 (версия EPUB)
978-92-61-32414-8 (версия Mobi)

Настоящая публикация произведена в доступном формате.



Просьба подумать об окружающей среде, прежде чем печатать этот отчет

© ITU 2021

Некоторые права защищены. Настоящая работа лицензирована для широкого применения на основе использования лицензии международной организации Creative Commons Attribution-Non-Commercial-Share Alike 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO).

По условиям этой лицензии допускается копирование, перераспределение и адаптация настоящей работы в некоммерческих целях, при условии наличия надлежащих ссылок на настоящую работу. При любом использовании настоящей работы не следует предполагать, что МСЭ поддерживает какую-либо конкретную организацию, продукты или услуги. Не разрешается несанкционированное использование наименований и логотипов МСЭ. При адаптации работы необходимо в качестве лицензии на работу применять ту же или эквивалентную лицензию Creative Commons. При создании перевода настоящей работы следует добавить следующую правовую оговорку наряду с предлагаемой ссылкой: "Настоящий перевод не был выполнен Международным союзом электросвязи (МСЭ). МСЭ не несет ответственности за содержание или точность настоящего перевода. Оригинальный английский текст должен являться имеющим обязательную силу и аутентичным текстом". С дополнительной информацией можно ознакомиться по адресу: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/>.

Базовая информация

Что такое доступность информационно-коммуникационных технологий (ИКТ)? Во всем мире наблюдается чрезвычайное увеличение использования технологий. Информационно-коммуникационные технологии инновационным образом меняют то, как взаимодействуют правительства, отрасли и общества. Технологии делают людей более продуктивными, создают возможности роста и способствуют социально-экономическому развитию. ИКТ получили столь широкое распространение, содействуя предоставлению базовых и важнейших услуг, таких как электронное здравоохранение и дистанционное обучение, что теперь доступ к ним считается одним из прав человека.

Страны реализуют различные стратегии для обеспечения охвата цифровыми технологиями, с тем чтобы гарантировать равный доступ к ИКТ и, соответственно, равные возможности в этом соединенном мире. Важно, чтобы все понимали различные компоненты, необходимые для поддержки цели всеобщего охвата. Для достижения этого решающее значение имеют возможность установления соединений и доступность ИКТ.

Возможность установления соединений связана с инфраструктурой. Отдаленные и маргинализированные сообщества нуждаются в соединениях, и требуемая полоса пропускания должна быть достаточной для поддержки услуг и продуктов ИКТ, а люди с низкими доходами должны иметь возможность их оплатить. На национальном уровне следует разработать законы, меры политики и подзаконные акты для обеспечения охвата, качества, наличия и устойчивости этой инфраструктуры. Предприятия отрасли должны быть новаторскими, творческими и состоять в партнерских отношениях с органами власти, чтобы выполнять свои обязательства и оставаться прибыльными. Стандарты должны разрабатываться и согласовываться для обеспечения функциональной совместимости, масштабируемости и качества инфраструктуры.

Доступность связана с конкретным опытом использования ИКТ. Если ИКТ недоступны, ими не смогут пользоваться пожилые люди, лица с ограниченными возможностями или низким уровнем грамотности и многие другие. На национальном уровне директивным органам следует разработать законы, меры политики и подзаконные акты для обеспечения применимости всеми устройств, продуктов и услуг на равной основе, независимо от возраста, способностей и местоположения. Стандарты должны разрабатываться и согласовываться для обеспечения наличия доступных, масштабируемых и приемлемых в ценовом отношении ИКТ. Решающую роль в секторе ИКТ играют инновации и творческое начало, которые обеспечивают универсальный дизайн продуктов и услуг и их применимость для большей части населения планеты.

Для охвата цифровыми технологиями требуются возможность установления соединений, цифровые способности, приемлемость в ценовом отношении и доступность. В комплекте материалов и инструменте самооценки МСЭ по реализации доступности ИКТ "На пути к созданию открытых для всех цифровых сообществ" основное внимание уделяется последней составляющей, но при этом признается решающее значение остальных тем.

Предисловие



В XXI веке значительный прогресс в области информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) изменил наш мир. По мере нашего развития крайне важно обеспечить, чтобы никто не был забыт в процессе цифровой трансформации. Огромный потенциал технологий и стремительная эволюция ИИ требуют коллективных усилий по созданию открытых для всех цифровых обществ, которые отвечают интересам каждого, независимо от возраста, пола, умения пользоваться технологиями, уровня образования или географического положения.

На протяжении более двух десятилетий Бюро развития электросвязи активно выступает за охват цифровыми технологиями, сотрудничая с членами МСЭ, чтобы обеспечить наличие, приемлемость в ценовом отношении и доступность технологий для всех. В процессе работы над созданием открытого для всех цифрового общества необходимо включить вопросы доступности ИКТ в национальную и региональную политику, стратегии и инициативы. Это важный шаг на пути к преодолению цифрового разрыва и построению цифровых обществ на основе открытости, разнообразия, а также равных и справедливых возможностей для всех людей.

Это недавно пересмотренное издание Комплекта материалов и инструмента самооценки МСЭ по реализации доступности ИКТ "На пути к созданию открытых для всех цифровых сообществ" включает в себя изменения, направленные на поддержку усилий членов МСЭ и всех заинтересованных сторон по осознанию и реализации доступности ИКТ на национальном и региональном уровнях. Кроме того, инструмент самооценки, входящий в этот комплект материалов, предоставляет специализированные экспертные советы и рекомендации по расширению охвата цифровыми технологиями в соответствии с глобальными обязательствами Организации Объединенных Наций, такими как Конвенция о правах инвалидов и Повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 года. Комплект материалов также позволит членам МСЭ и заинтересованным сторонам эффективно оценивать свои успехи в реализации и находить передовой опыт и решения для обеспечения доступности цифровой информации, услуг и продуктов в цифровом формате для всех предполагаемых пользователей.

Содействие открытым для всех цифровым обществам – это совместная работа, требующая нашей коллективной приверженности. Усиление роли МСЭ в приоритизации доступности ИКТ в интересах открытой для всех цифровой трансформации при одновременном обеспечении доступности технологий и их соответствия принципам универсального дизайна являются ключевыми мерами по созданию глобального многообразного и открытого для всех общества, воплощающего всеобщие равенство, справедливость и охват цифровыми технологиями.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Cosmas Lakisan Zavaza".

Д-р Космас Лакисан Завазава
Директор
Бюро развития электросвязи
Международный союз электросвязи

Содержание

Выражения признательности.....	ii
Базовая информация	iii
Предисловие	iv
Список таблиц и рисунков	vii
1 Введение в тему доступности ИКТ в рамках открытой для всех цифровой глобальной экосистемы	1
1.1 Цифровая трансформация: ускоренная реальность	1
1.2 Значение открытой для всех цифровой трансформации.....	1
1.3 Цифровая доступность: наилучшее решение	3
1.4 Глобальная приверженность обеспечению того, чтобы в цифровом мире никто не был забыт.....	4
1.5 "На пути к созданию открытых для всех цифровых сообществ": комплект материалов и инструмент самооценки МСЭ по реализации доступности ИКТ.....	7
2 Основы открытой для всех цифровой трансформации.....	9
2.1 Что такое цифровая трансформация?.....	10
2.2 Функции заинтересованных сторон в открытой для всех и доступной цифровой трансформации	12
3 Методика и способы применения комплекта материалов и инструмента самооценки	17
4 Комплект материалов и инструмент самооценки МСЭ по реализации доступности ИКТ.....	20
4.1 Оценка обязательства в отношении доступности ИКТ.....	20
4.2 Оценка потенциала реализации	25
5 Руководящие указания и примеры передового опыта	29
5.1 Передовой опыт в области законов и подзаконных актов (1)	30
5.2 Передовой опыт в области политической поддержки (2).....	46
5.3 Передовой опыт в области разработки и включения стандартов как справочных материалов (3).....	48
5.4 Передовой опыт в области государственных закупок (4).....	60
5.5 Передовой опыт в области профессиональной подготовки (5).....	64
5.6 Передовой опыт в области мониторинга (6).....	80
5.7 Передовой опыт в области электронного правительства (7)	82
6 Доступные услуги общего доступа и подвижной связи, включая контрольный перечень доступного оборудования для общего доступа и доступные распространенные смартфоны для подвижной связи.....	88
6.1 Требования к доступности оборудования общего доступа.....	88
6.2 Требования к доступности мобильных телефонов.....	91

7	Глоссарий определений и ключевых принципов, связанных с доступностью ИКТ в контексте глобальной цифровой экосистемы	97
8	Справочные материалы.....	106

Список таблиц и рисунков

Таблицы

Таблица 1: Номенклатура для оценки	19
Таблица 2: Положения Конвенции по доступности для сфер применения ИКТ	20
Таблица 3: Обязательство в отношении доступности ИКТ – оценка законов и подзаконных актов	21
Таблица 4: Доступность ИКТ – оценка политической поддержки	23
Таблица 5: Доступность ИКТ – оценка разработки и включения стандартов	24
Таблица 6: Потенциал реализации – оценка доступности ИКТ в сфере государственных закупок	25
Таблица 7: Потенциал реализации – оценка профессиональной подготовки в сфере доступности ИКТ	26
Таблица 8: Потенциал реализации – оценка мониторинга доступности ИКТ	27
Таблица 9: Электронное правительство	28
Таблица 10: Требования к аппаратному обеспечению	90
Таблица 11: Требования к программному обеспечению	90
Таблица 12: Ассистивные технологии и искусственный интеллект (ИИ)	90
Таблица 13: Физическая доступность	91
Таблица 14: Показатель владения устройствами среди взрослых с ограниченными возможностями и среди населения в целом	93
Таблица 15: Соображения общего порядка	93
Таблица 16: Специальные возможности смартфонов/планшетов	94
Таблица 17: Мобильные приложения	94
Таблица 18: Приемлемость в ценовом отношении	94

Рисунки

Рисунок 1: Свыше миллиарда людей живут с той или иной формой инвалидности	2
Видеоматериал 1: Безопасное прослушивание, МСЭ-ВОЗ*	3
Рисунок 2: Конвенция ООН о правах инвалидов*	4
Рисунок 3: Конвенция о правах инвалидов и доступ к ИКТ	5
Рисунок 4: Цели в области устойчивого развития*	5
Рисунок 5: Обязательства Бюро развития электросвязи МСЭ	6
Рисунок 6: Обращение Генерального секретаря ООН по теме более открытых и доступных обществ*	7
Рисунок 7: Список законов и законодательных актов, способствующих достижению Целей в области устойчивого развития (ЦУР) и содержащегося в Повестке дня в области устойчивого развития на период до 2030 года обязательства, чтобы никто не был забыт	8
Рисунок 8: Бесконтактные платежи	9
Рисунок 9: Цифровая трансформация	11
Рисунок 10: Функции заинтересованных сторон в открытой для всех и доступной цифровой трансформации	12
Рисунок 11: В переменных участвуют все	14
Рисунок 12: Основное внимание – улучшению опыта клиентов	15
Рисунок 13: Оценка реализации доступности ИКТ (примеры электронной таблицы)	18
Рисунок 14: Подход "сверху вниз"/"снизу вверх"	23
Рисунок 15: Отчет для ВКРЭ-17 по Вопросу 7/1: "Доступ к услугам электросвязи/ИКТ лиц с ограниченными возможностями и особыми потребностями"	29
Рисунок 16: Отчет о типовой политике в области доступности ИКТ	33
Рисунок 17: Законы и акты о лицах с ограниченными возможностями в разбивке по странам/территориям, представленные на веб-сайте ООН	34
Рисунок 18: Доступность ИКТ – ключ к открытому для всех обществу*	36
Рисунок 19: Хронология	45
Видеоматериал 2: Национальная программа обеспечения доступности веб-сайтов МСЭ-D "Интернет для всех"	66
Видеоматериал 3: Учебные пособия по созданию доступного цифрового контента	69

Рисунок 20: Цифровое общество	71
Рисунок 21: Академия МСЭ*	77
Рисунок 22: Средний показатель владения смартфонами	91
Рисунок 23: Доступ к технологиям подвижной связи: использование смартфонов/мобильных телефонов/неиспользование мобильных телефонов	92
Рисунок 24: Обеспечение доступности мобильных телефонов и услуг.....	95
Рисунок 25: Охват цифровыми технологиями	101

1 Введение в тему доступности ИКТ в рамках открытой для всех цифровой глобальной экосистемы

1.1 Цифровая трансформация: ускоренная реальность

Движущими силами четвертой промышленной революции являются основные технологии, которые изменили способы взаимодействия людей между собой. По данным Международного союза электросвязи (МСЭ), в 2020 году к интернету были подключены 4 миллиарда человек¹. В последние годы большое влияние на потребительские практики оказывают ИКТ, в том числе искусственный интеллект, интернет вещей, блокчейн и 5G.

Эти тенденции побуждают государственный и частный сектора, в том числе все ветви государственной власти, предпринимателей и малые предприятия, научные заведения и другие организации, принимать участие в цифровой трансформации. Это предполагает коренное изменение мышления для преобразования процессов и каналов связи и адаптации к новым рыночным требованиям.

Цифровую трансформацию ускорил глобальный кризис COVID-19. Во время пандемии ИКТ доказали свою эффективность как уникальный и исключительный способ общения людей, обеспечения доступа к важнейшей информации в сфере здоровья и безопасности, а также как путь доступа к необходимым продуктам и услугам.

Будет далее возрастать зависимость человечества от ИКТ как основного средства общения, получения информации, осуществления сделок, образования и развлечений. Такие участники, как национальные, провинциальные и местные органы государственной власти, заинтересованные стороны частного сектора, такие как основные отрасли, поставщики услуг, академические организации, малые предприятия и предприниматели, должны будут ускорить цифровую трансформацию, чтобы выжить.

1.2 Значение открытой для всех цифровой трансформации

В этой новой реальности решающее значение имеет обеспечение того, чтобы никто не был забыт. Если в процессе цифровой трансформации не учитывать уязвимые группы населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями, пожилых людей, жителей окраинных или отдаленных районов, лишенных доступа или возможности установления соединений, женщин и девушек, лиц с низким уровнем грамотности, представителей коренных народов, мигрантов и членов других групп населения, их маргинализация может усилиться и повлечь чудовищные последствия.

В течение ближайших 30 лет половина населения планеты может страдать от той или иной формы инвалидности.

Уже существующие формы неравенства являются глобальной реальностью. Уязвимые группы населения, в особенности лица с ограниченными возможностями, страдающие от межсекторальных и других форм дискриминации в результате своей гендерной принадлежности, возраста, способностей, этнической принадлежности, расы, сексуальной ориентации, места рождения, местоположения и правового статуса, уже с меньшей вероятностью имеют доступ к здравоохранению, образованию и занятости, испытывают сложности с участием в жизни местного сообщества, и выше вероятность того, что они будут жить в нищете и страдать от более высоких уровней насилия, игнорирования и злоупотребления². Не следует допускать, чтобы существующие тенденции или кризисы, в том числе пандемия COVID-19, далее усугубляли эти виды неравенства в цифровом мире.

¹ Статистические данные МСЭ-D: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>.

² См. дополнительную информацию по демографическим показателям и другим переменным, касающимся лиц с ограниченными возможностями, во Всемирном докладе об инвалидности ВОЗ и Всемирного банка: <https://www.who.int/teams/noncommunicable-diseases/sensory-functions-disability-and-rehabilitation/world-report-on-disability#:~:text=About%2015%25%20of%20the%20world's,a%20figure%20of%20around%2010%25>.

Рисунок 1: Свыше миллиарда людей живут с той или иной формой инвалидности



Источник: МСЭ.

Свыше миллиарда людей живут с той или иной формой инвалидности. Кроме того, ожидается, что в 2030 году число пожилых людей (в возрасте 60 лет и старше) с ограниченными возможностями возрастного характера составит 1,4 миллиарда, а к 2050 году возрастет до 2,1 миллиарда³. Кроме того, 1,1 миллиарда молодых людей подвергаются опасности получить ту или иную форму потери слуха из-за своих небезопасных привычек прослушивания⁴. Эти данные свидетельствуют о том, что в следующие 30 лет число людей, имеющих ту или иную форму инвалидности, может составить половину населения мира.

³ Доклад ООН о старении населения в мире 2017 года: http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2017_Highlights.pdf.

⁴ ООН. ВОЗ–МСЭ Сделать прослушивание безопасным: <https://www.who.int/activities/making-listening-safe>.

Видеоматериал 1: Безопасное прослушивание, МСЭ-ВОЗ*



* Дополнительная информация о безопасном прослушивании: https://www.youtube.com/watch?v=Nm6T0f8SeHs&feature=emb_logo..

Источник: МСЭ

1.3 Цифровая доступность: наилучшее решение

В данном контексте цифровая доступность является ключевым условием обеспечения права на общение в этом соединенном мире, поскольку она обеспечивает охват цифровыми технологиями и дает возможность повсеместного общения всем людям, независимо от пола, возраста, способностей и местоположения.

При работе по темам охвата технологиями заинтересованные стороны должны понимать, что этот фактор является ключевым и обязательным. Для достижения доступности цифровых технологий необходимо, чтобы ИКТ не только были в наличии и были приемлемыми в ценовом отношении, они должны быть разработаны с учетом потребностей и возможностей как можно более широкого круга людей, в том числе лиц с ограниченными возможностями.

Инновационные платформы и новые способы общения должны быть доступны всем. Благодаря доступности они дают возможность лицам с ограниченными возможностями работать из дома, предоставляют доступ к дистанционному образованию, включая порталы и курсы электронного обучения, расширяют возможности использования услуг здравоохранения и помощи, что особенно полезно при чрезвычайных ситуациях.

Доступные ИКТ являются наилучшим способом расширения перспектив для традиционно лишенных охвата и нецифровых групп населения. Они обеспечат в большей степени открытые, доступные и гибкие системы, способные реагировать на сложные ситуации, устанавливая связь между соединенными и наиболее отдаленными сообществами.

1.4 Глобальная приверженность обеспечению того, чтобы в цифровом мире никто не был забыт

Доступ к информации и ИКТ является одним из прав человека. Для обеспечения охвата цифровыми технологиями в ряде глобальных обязательств доступность признана одним из ключевых приоритетов.

Рисунок 2: Конвенция ООН о правах инвалидов*



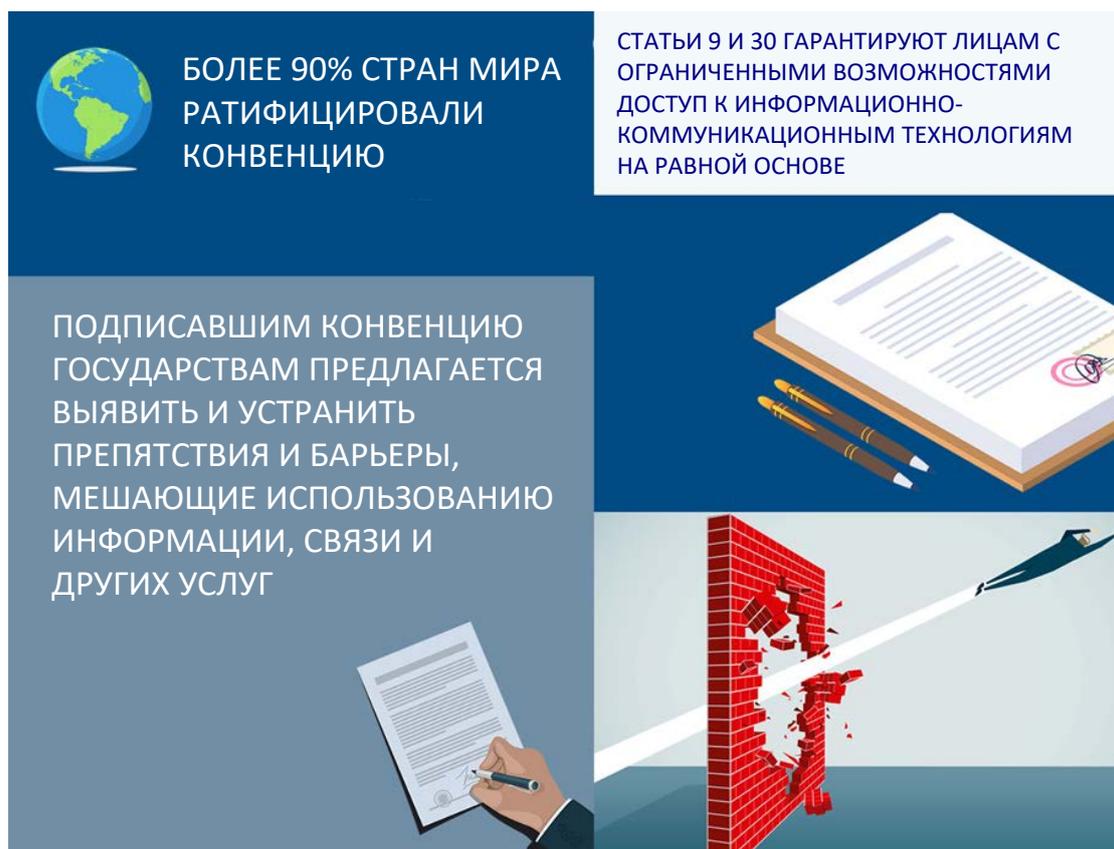
* Текст Конвенции о правах инвалидов размещен по адресу: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>.

Источник: МСЭ.

В 2006 году Организация Объединенных Наций приняла Конвенцию о правах инвалидов, которая была ратифицирована более чем 94 процентами стран мира⁵. В Статьях 9 и 30 Конвенции обеспечивается равный доступ лиц с ограниченными возможностями к информационно-коммуникационным технологиям. Эти статьи также обеспечивают лицам с ограниченными возможностями доступ к телевизионным и видеопрограммам в пригодных форматах, а подписавшим Конвенцию государствам предлагается выявить и устранить препятствия и барьеры, мешающие использованию информации, связи и других услуг.

⁵ Собрание договоров Организации Объединенных Наций: https://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=IV-15&chapter=4&clang=en.

Рисунок 3: Конвенция о правах инвалидов и доступ к ИКТ



Источник: МСЭ.

Наряду с этим информационно-коммуникационные технологии обладают потенциалом ускорения человеческого прогресса и признаются содействующими факторами [Повестки дня в интересах человечества](#)⁶, [Сендайской рамочной программы по снижению риска бедствий](#)⁷, ["Преобразование нашего мира: Повестка дня на период до 2030 года"](#)⁸, [Стратегии ООН по интеграции инвалидов](#)⁹:

Рисунок 4: Цели в области устойчивого развития*



* Цели в области устойчивого развития: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>

Источник: МСЭ.

Позже положения, включенные в аналитическую записку Генерального секретаря ООН ["Ответ на COVID-19 с учетом интересов инвалидов"](#)¹⁰ от мая 2020 года, гарантировали стратегию доступности в рамках реагирования на COVID-19 и информации по восстановлению, включая объекты, услуги и программы как одну из основных областей деятельности.

⁶ Повестка дня в интересах человечества: <https://www.unocha.org/about-us/agenda-humanity>.

⁷ Сендайская рамочная программа по снижению риска бедствий: <https://www.undrr.org/implementing-sendai-framework/sf-and-sdgs>.

⁸ Повестка дня "Преобразование нашего мира": <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld>.

⁹ Стратегия ООН по интеграции инвалидов: <https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/>.

¹⁰ Ответ на COVID-19 с учетом интересов инвалидов: <https://unsdg.un.org/sites/default/files/2020-05/Policy-Brief-A-Disability-Inclusive-Response-to-COVID-19.pdf>.

МСЭ в полной мере привержен поддержке формирования сообществ, охваченных цифровыми технологиями. В [Стратегической цели 2](#)¹¹ "Открытость" и [Целевом показателе 2.9](#)¹² Стратегической основы МСЭ Членам предлагается создавать благоприятную среду, обеспечивающую доступную электросвязь/ИКТ для лиц с ограниченными возможностями во всех странах.

Рисунок 5: Обязательства Бюро развития электросвязи МСЭ

*"МСЭ привержен обеспечению доступности ИКТ и распространению стратегий доступности цифровых технологий по всему миру". –
Г-жа Дорин Богдан-Мартин, Директор БРЭ*

Источник: МСЭ.

Для достижения этого [Программа МСЭ по охвату цифровыми технологиями](#)¹³, связанная с доступностью ИКТ для лиц с ограниченными возможностями и других лиц с особыми потребностями, поддерживает Членов в их стремлении расширить права всех людей – независимо от пола, возраста, способностей и местоположения – пользоваться на равной основе возможностями, создаваемыми ИКТ. МСЭ добивается этого мерами, принимаемыми в области информационно-пропагандистской деятельности и создания потенциала, а также предоставляя связанные с политикой и стратегией рекомендации Государствам-Членам.

¹¹ Стратегическая основа МСЭ: <https://www.itu.int/en/council/planning/Pages/default.aspx>.

¹² Заключительные акты Полномочной конференции 2018 года: <https://ccdcoc.org/uploads/2019/10/ITU-181116-Final-Acts-of-PP18.pdf>

¹³ Дополнительная информация на сайте МСЭ-D: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Persons-with-Disabilities.aspx>.

Рисунок 6: Обращение Генерального секретаря ООН по теме более открытых и доступных обществ*



"У нас есть уникальная возможность проектировать и создавать более открытые и доступные общества". –
Г-н Антониу Гутерриш, Генеральный секретарь Организации Объединенных Наций

*<https://inclusivesocial.org/en/un-secretary-general-guterres-corona-crisis-as-an-opportunity-for-inclusive-social-development/>

Источник: Организация Объединенных Наций.

1.5 "На пути к созданию открытых для всех цифровых сообществ": комплект материалов и инструмент самооценки МСЭ по реализации доступности ИКТ

Принимая во внимание темпы цифровой трансформации, одна из основных проблем, связанных с созданием и развитием "умных" и открытых для всех цифровых сообществ, это низкий уровень распространения цифровой доступности в правительствах, академических организациях, гражданском обществе, отрасли, среди поставщиков услуг и в частном секторе.

Шестьдесят один процент государств – членов ООН¹⁴ разработали законы и подзаконные акты об инвалидности, с целью ликвидации дискриминации в отношении лиц с ограниченными возможностями и уничтожения барьеров, препятствующих полномасштабному соблюдению их прав и их интеграции в общество. Эти законы и подзаконные акты способствуют применению Конвенции о правах инвалидов в национальном законодательстве. Вместе с тем лишь у небольшой доли стран имеются законы и подзаконные акты, направленные конкретно на ликвидацию цифрового разрыва.

¹⁴ Список законов и нормативных актов об инвалидности по странам: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/disability-laws-and-acts-by-country-area.html>.

Рисунок 7: Список законов и законодательных актов, способствующих достижению Целей в области устойчивого развития (ЦУР) и содержащегося в Повестке дня в области устойчивого развития на период до 2030 года обязательства, чтобы никто не был забыт



UNITED NATIONS DEPARTMENT OF ECONOMIC AND SOCIAL AFFAIRS

Источник: МСЭ.

Для решения этой общей проблемы, затрагивающей все заинтересованные стороны, Сектор развития электросвязи МСЭ (МСЭ-D) разработал комплект материалов и инструмент самооценки МСЭ по реализации доступности ИКТ "На пути к созданию открытых для всех цифровых сообществ" в качестве практического инструмента, предназначенного для следующих целей:

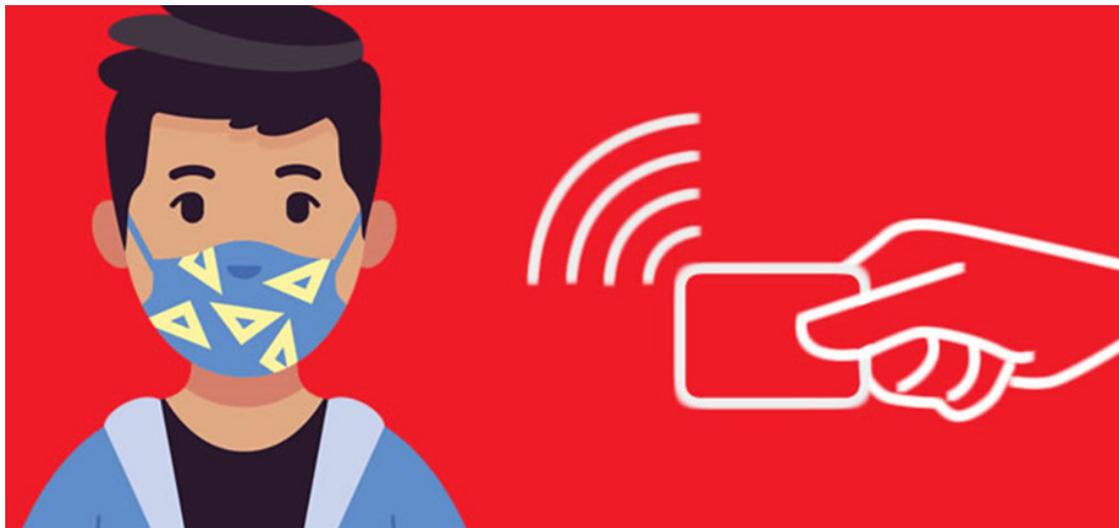
- поддержка всех стран в проведении краткого обзора уровня реализации доступности ИКТ/цифровых технологий на национальном уровне;
- на основе результатов оценки (по пяти уровням реализации) предоставление странам руководящих указаний, подготовленных с учетом ситуации в конкретной стране, для поддержки разработки соответствующей политики и стратегий с целью содействия реализации;
- комплект материалов обеспечит мониторинг качества процессов реализации доступности ИКТ/цифровых технологий на национальном уровне и будет далее способствовать прогрессу реализации на региональном и глобальном уровнях;
- комплект материалов также поможет Государствам – Членам МСЭ выполнять свои национальные, региональные и глобальные обязательства по обеспечению того, чтобы все граждане (без дискриминации по признаку пола, возраста, возможностям или местонахождению) могли пользоваться на равной и справедливой основе цифровыми информационными продуктами и услугами, тем самым обеспечивая, чтобы никто не был забыт в ходе цифровой трансформации.

2 Основы открытой для всех цифровой трансформации

Цифровая трансформация уже стала реальностью, будучи одной из глобальных отраслей с наиболее масштабными перспективами роста для организаций государственного и частного секторов. Игнорирование этой реальности ставит под угрозу значимость и дальнейшее существование любой организации.

Ожидается продолжение бизнес-трансформаций. Эксперты прогнозируют, что после глобального кризиса COVID-19 потребительские привычки не будут прежними, а будут склоняться в сторону малоконтактных предпочтений и услуг. В рамках этой реальности необходимо понимать и учитывать доступность всех продуктов и услуг ИКТ, так как в противном случае возникает риск расширения цифрового разрыва.

Рисунок 8: Бесконтактные платежи



Источник: МСЭ.

Сроки, в которые правительства должны консолидировать цифровую трансформацию, резко сократились для всех заинтересованных сторон с начала кризиса COVID-19, поскольку функции цифровых технологий изменились – со стимулирования эффективности на развитие инноваций и обеспечения постоянства в повседневной жизни.

В этом контексте и для подготовки к ближайшему будущему правительствам, корпорациям, академическим организациям и предпринимателям необходимо убедиться в наличии доступа у всех, кому необходим доступ к информации, продуктам и услугам в виртуальной среде. Ввиду этого важно, чтобы все заинтересованные стороны понимали данную концепцию, а также проблемы и затраты, которые возникнут, если цифровая трансформация изначально не будет открыта для всех. Таким образом, цифровая трансформация – это не просто технологии. В основном она связана с людьми.

2.1 Что такое цифровая трансформация?

Цифровую трансформацию можно описать как процесс, дающий правительствам, учреждениям и организациям возможность стать частью онлайн-среды: *"процесс, в ходе которого учреждение создает и принимает новые рабочие модели и процессы, которые позволяют внедрять и интегрировать цифровые, мобильные, социальные и другие появляющиеся технологии и пользоваться ими [...], приобретая новые результаты использования данных для повышения эффективности, охвата большего числа граждан и улучшения опыта пользователей"* (Tchelet, 2019 г.).

Другие говорят о значении цифровой трансформации: "уровень, на котором страны внедряют и делают возможной цифровую трансформацию сегодня, определит их конкурентоспособность и экономическое благосостояние в предстоящие десятилетия" (Siebel, 2019 г.).

Другими словами, для успеха цифровой трансформации необходимо интегрировать цифровые технологии так, чтобы правительства и предприятия могли изменить свой основной способ деятельности, а также то, как они приносят пользу гражданам и клиентам. Поскольку цифровая трансформация касается в первую очередь людей, требуется изменение культуры для принятия новых способов мышления и переосмысления новых способов действий. Одна из ключевых составляющих этой новой культуры – доступность и открытость для всех.

Ряд ключевых аспектов успешного процесса цифровой трансформации

Следует начинать цифровую трансформацию с учетом гражданина и/или клиента.

- Познакомиться и лучше узнать граждан и/или клиентов.
- Повысить уровень предоставляемых услуг.
- Предоставлять клиентам исключительное обслуживание и опыт.
- Создавать и предоставлять доступный и открытый для всех контент.

Для цифровой трансформации также требуется профессиональная подготовка. Для успешной трансформации необходимо создание навыков служащих/персонала. Людям необходимо приобретать надлежащие цифровые навыки для верного использования и применения технологий. Людям необходимо знакомиться с новой культурой, согласованной с процессом цифровой трансформации, в сочетании с нецифровыми взаимодействиями.

Цифровая трансформация – это не цель и не проект; это процесс, дающий учреждению возможность:

- улучшить опыт гражданина или клиента;
- повысить эффективность;
- увеличить вовлеченность граждан и долю рынка;
- сократить затраты;
- способствовать инновациям и разработке новых продуктов и услуг;
- эффективно использовать, развивать людские ресурсы и расширять их права и возможности;
- использовать аналитику данных для получения надежных результатов;
- улучшать понимание потребностей пользователей;
- стремиться к постоянному совершенствованию.

Для успеха цифровой трансформации необходимо учитывать другие переменные, базирующиеся на национальном и региональном контексте, включая культурные, экологические, образовательные, политические, социальные и экономические аспекты.

Рисунок 9: Цифровая трансформация



Источник: МСЭ.

Доступность может предотвратить возникновение цифрового разрыва

Стратегии цифровой трансформации должны позволять гражданам пользоваться возможностями, которые могут предоставлять возможность установления соединений и доступность цифровой информации, создавая открытые для всех, безопасные и способные к восстановлению сообщества, расширяющие права и возможности находящихся в неблагоприятном положении групп населения. Доступность и открытость для всех должны быть одним из основных соображений, и, гарантируя цифровую доступность и охват цифровыми технологиями, правительства и организации смогут:

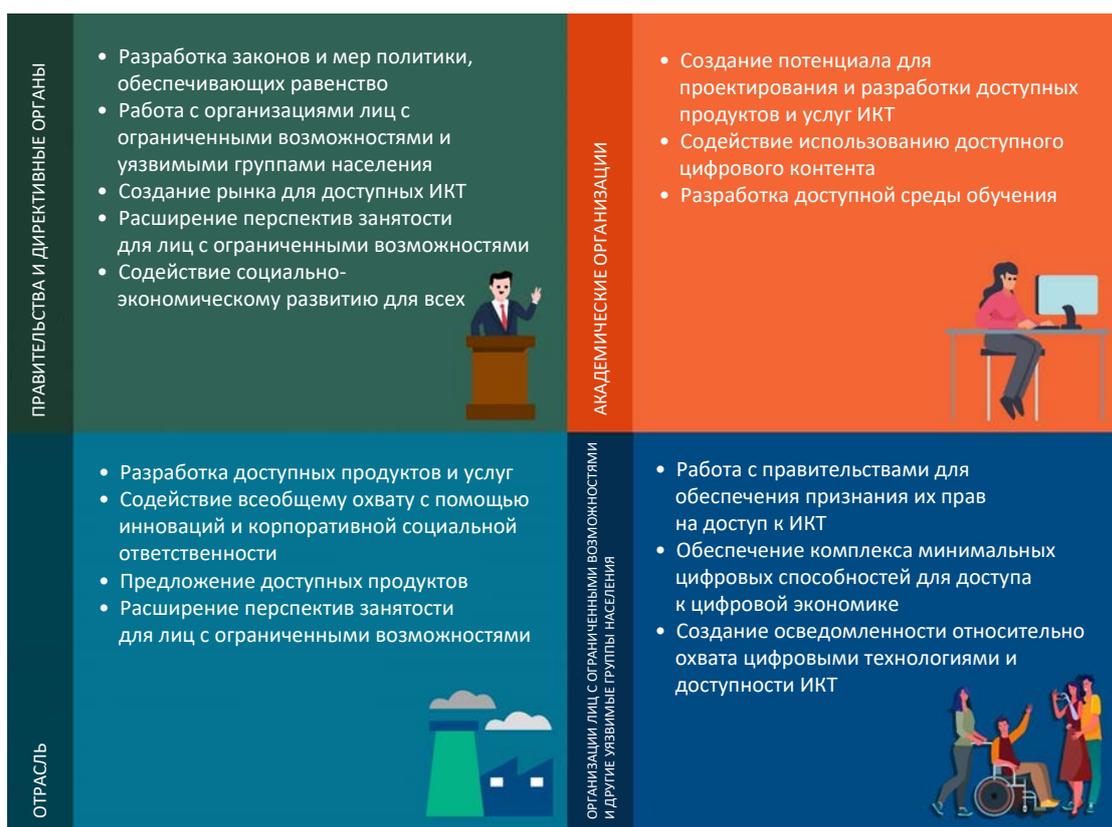
- сократить разрыв, обусловленный ограниченными возможностями, с помощью цифровых технологий, продуктов и услуг;
- демократизировать развитие, обеспечивая всем равные возможности доступа к продуктам, услугам, информации, обучению на протяжении всей жизни и занятости и их предложения;
- создавать равные условия, содействуя ликвидации пробелов в знаниях, цифровых, социальных, культурных и политических пробелов между людьми;
- находить новые источники кадровых резервов, по мере того как технологии помогают людям с ограниченными возможностями становиться более активной частью общества;

- изменять то, как мы общаемся и сотрудничаем, допуская бóльшую гибкость для включения различных типов людей в повседневную деятельность;
- предоставлять новые, разнообразные каналы для производства доходов, которые помогут сократить масштабы нищеты;
- содействовать доступу к образованию и грамотности, а также к перспективам занятости и охвату финансовыми услугами;
- внедрять электронное управление и расширение гражданского участия;
- совершенствовать управление операциями при бедствиях, гарантируя мгновенный доступ к надежной информации и связи перед чрезвычайными ситуациями, во время чрезвычайных ситуаций и после них.

2.2 Функции заинтересованных сторон в открытой для всех и доступной цифровой трансформации

Правительства, частный сектор, академические организации, организации лиц с ограниченными возможностями и все вовлеченные участники, а также заинтересованные стороны играют важную роль в создании открытых для всех цифровых сообществ.

Рисунок 10: Функции заинтересованных сторон в открытой для всех и доступной цифровой трансформации



Источник: МСЭ.

Заинтересованные стороны выполняют различные обязанности и пользуются различными возможностями.

Правительства и директивные органы

- Разработка законов и мер политики, обеспечивающих равенство в отношении доступа к информационно-коммуникационным технологиям для всех. Это глобальное обязательство и право человека.

- Работа с организациями лиц с ограниченными возможностями и уязвимыми группами населения при разработке этих законов и подзаконных актов, чтобы знакомиться с их вкладом и учитывать его.
- Содействие созданию рынка для доступных ИКТ в рамках должным образом спланированной политики закупок и высоких стандартов.
- Расширение перспектив занятости для лиц с ограниченными возможностями путем использования доступных продуктов и услуг.
- Содействие социально-экономическому развитию для всех.

Отрасль

- Разработка доступных продуктов и услуг в соответствии с международными стандартами.
- Содействие всеобщему охвату с помощью инноваций и корпоративной социальной ответственности.
- Согласно [Ежегодному докладу за 2020 год: Глобальная экономика инвалидности](#)¹⁵, лица с ограниченными возможностями со своими друзьями и родными контролируют свыше 13 трлн. долл. США ежегодного располагаемого дохода.
- Расширение перспектив занятости для лиц с ограниченными возможностями путем использования и предоставления доступных продуктов и услуг.

Академические организации

- Создание потенциала среди проектировщиков и разработчиков для проектирования и разработки доступных продуктов и услуг ИКТ.
- Содействие производству и использованию доступного цифрового контента.
- Разработка доступной среды обучения для учащихся с ограниченными возможностями.

Организации лиц с ограниченными возможностями и другие уязвимые группы населения

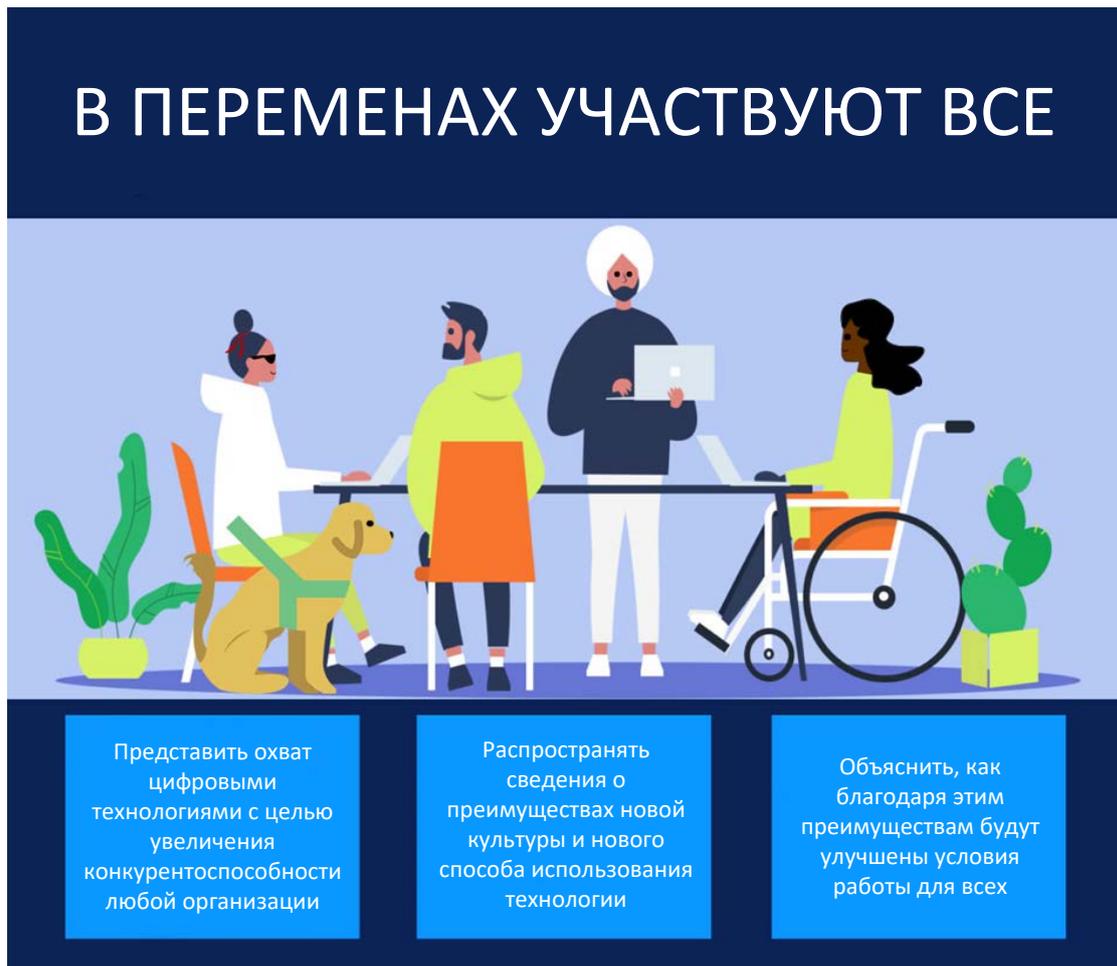
- Работа с правительствами для обеспечения признания их прав на доступ к ИКТ.
- Обеспечение комплекса минимальных цифровых способностей для доступа к цифровой экономике.
- Создание осведомленности относительно охвата цифровыми технологиями и доступности ИКТ.

Другие вовлеченные участники и/или заинтересованные стороны

- Поддержка реализации принципов "сверху вниз" и "снизу вверх".
- Определение основных партнерств для содействия процессу.

¹⁵ См. дополнительную информацию о Ежегодном докладе за 2020 год: Глобальная экономика инвалидности: <http://www.rod-group.com/sites/default/files/2020%20Annual%20Report%20-%20The%20Global%20Economics%20of%20Disability.pdf>.

Рисунок 11: В переменных участвуют все



Источник: МСЭ.

Открытая для всех и доступная цифровая трансформация представляет собой важный переход любой организации на совершенно новые способы работы и мышления.

Простейший способ проведения трансформации – сбор достаточного объема информации для использования ее в четкой и убедительной манере с членами учреждений, участвующих в процессе. Это делает их частью перемен, распространяет сведения о преимуществах новой культуры и нового способа использования технологии и объясняет, как благодаря этим преимуществам будут улучшены условия работы для всех, при этом обеспечивая охват цифровыми технологиями и повышая конкурентоспособность организации.

Для достижения этого необходимо, чтобы руководство направляло трансформацию "сверху вниз". Культура – это движущая сила, которая приведет цифровую трансформацию в безопасную гавань. Для достижения успеха культура должна быть восприимчива к изменениям, адаптироваться к новым технологиям и осваивать их, а также быть открытой для всех.

В то же время культуре необходима практика и опыт людей, в противном случае практически невозможно добиться изменений большой продолжительности. В связи с этим велико значение профессиональной подготовки. Государствам-Членам и другим заинтересованным сторонам необходимо развивать и укреплять цифровые навыки, а также навыки межличностного общения, такие как коммуникации, сотрудничество и эмпатия. Решающее значение имеют экспертные оценки и предоставление качественной информации, особенно при создании культуры доступности и открытости для всех.

Основное внимание – улучшению опыта клиентов

Первостепенное значение следует придавать гражданам, клиентам и пользователям, и весь проект процесса трансформации должен создаваться с учетом их существования.

Рисунок 12: Основное внимание – улучшению опыта клиентов



Источник: МСЭ.

У людей разнообразные потребности и ожидания; предоставление опыта, открытого для всех, означает обеспечение взаимодействия, которое дает всем возможность удовлетворять и даже превышать потребности и ожидания в отношении обслуживания, продуктов или предоставляемой информации.

В отношении цифровых платформ и решений граждане будут взаимодействовать и формировать отношения. Для этого правительства и организации должны работать с лицами с ограниченными возможностями, чтобы узнать характеристики своих конечных пользователей. Это будет способствовать распространению доступных технологий, созданию соответствующего контента и обеспечению надлежащей профессиональной подготовки. Заинтересованные стороны должны гарантировать, что все технологии, контент и люди соответствуют реальному разнообразию, доступности и охвату всех.

Организации могут использовать решения на основе искусственного интеллекта (ИИ) для изучения и прогнозирования моделей поведения клиентов с целью предложения персонализированных услуг, но это нельзя считать единственным решением. Ввиду разнообразия людей и того факта, что невозможно узнать всех граждан, соответствующие учреждения должны предоставлять различные варианты доступа к требуемой людям информации.

Чем разнообразнее кадровый состав организации и чем актуальнее пригодные технологии, тем лучше опыт, который организация может предоставить всем пользователям, независимо от их персональных обстоятельств.

3 Методика и способы применения комплекта материалов и инструмента самооценки

Для обеспечения того, чтобы никто не был забыт в цифровом мире, общество обязано внедрить цифровую доступность как одну из ключевых предпосылок гарантии того, что контент, услуги и продукты для всех в полной мере открыты, безопасны и способны к восстановлению.

Комплект материалов и инструмент самооценки МСЭ по реализации доступности ИКТ "На пути к созданию открытых для всех цифровых сообществ" предназначается для всех заинтересованных сторон, участвующих в процессе цифровой трансформации, от директивных и регуляторных органов и руководителей в области ИКТ в частном секторе до членов академических организаций, организаций конечных пользователей, отрасли и предпринимателей.

Настоящий ресурс предоставляет всем этим участникам и другим заинтересованным сторонам информацию, необходимую для гарантий того, чтобы все рассматривали необходимые компоненты разработки политики, регулирования и стратегической реализации в своих соответствующих областях. Это коллективная работа. Каждая заинтересованная сторона должна знать и соответствующим образом выполнять свои обязанности по обеспечению цифровой доступности во всех относящихся к этому услугах, продуктах и информации, чтобы гарантировать их наличие в своей сфере хозяйственной деятельности.

Комплект материалов МСЭ сопровождается документом в виде электронной таблицы, которая позволит пользователям проводить самооценку, получать соответствующие руководящие указания и рекомендации согласно их уровню реализации, а также печатать свои результаты для отслеживания достижений.

Результаты самооценки полностью базируются на ответах на целевые вопросы, и ответственность за результаты этой самооценки лежит на Государствах-Членах или какой-либо другой проводящей ее заинтересованной стороне. Следует предоставлять возможно более полную информацию для получения наиболее ценных и точных рекомендаций.

Примечание автора. – Упомянутая здесь электронная таблица позволяет сделать процесс оценки интерактивным – респонденты получают только рекомендации и руководящие указания, соответствующие их ответам и их конкретному уровню реализации. В последующих разделах комплекта материалов намеренно повторяются рекомендации и руководящие указания для отражения всех уровней реализации.

Методика и рекомендации

Как практический инструмент и метод оценки этот комплект материалов МСЭ обеспечит всем заинтересованным сторонам оценку реализации их стратегии доступности ИКТ по следующим этапам*:

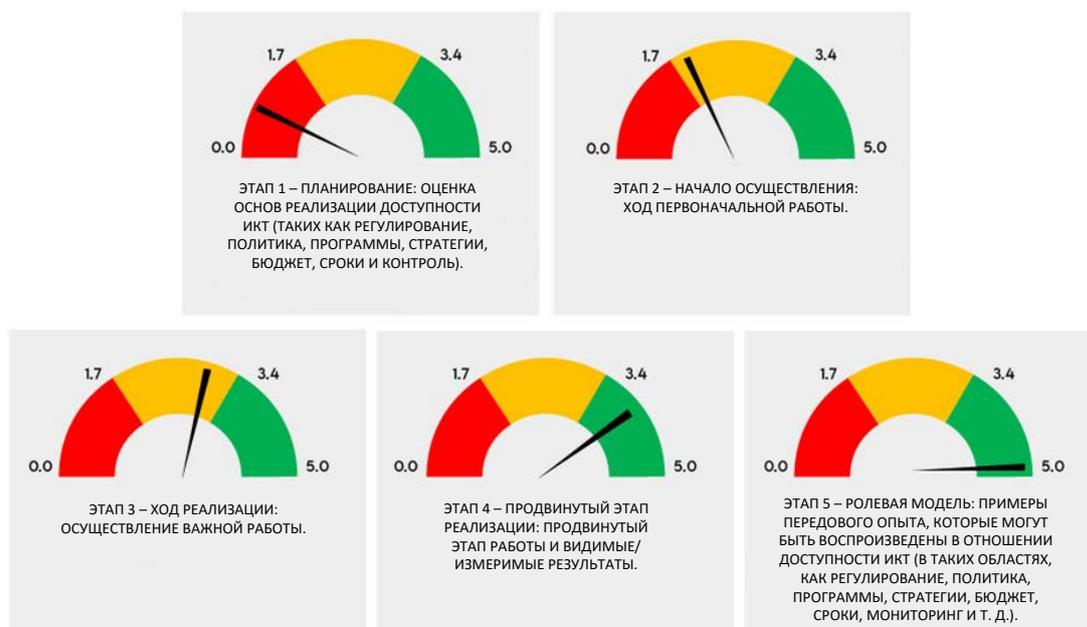
- Этап 1 – планирование: оценка основ реализации доступности ИКТ (таких как подзаконные акты, меры политики, программы, стратегии, бюджет, сроки и контроль).
- Этап 2 – начало осуществления: ход первоначальной работы.
- Этап 3 – ход реализации: осуществление важной работы.
- Этап 4 – продвинутый этап реализации: продвинутый этап работы и видимые/измеримые результаты.

* Этапы методологии самооценки согласованы с методологией индекса DARE, которая устанавливает 5 этапов реализации цифровой доступности. Источник: Индекс оценки прав на цифровую доступность (индекс DARE), G3ict.

- Этап 5 – ролевая модель: примеры передового опыта, которые могут быть воспроизведены в отношении доступности ИКТ (в таких областях, как подзаконные акты, меры политики, программы, стратегии, бюджет, сроки, мониторинг и т. д.).

Перед использованием или проведением оценки важно целиком рассмотреть содержащуюся в комплекте материалов информацию, в том числе глоссарий основных терминов и их определения.

Рисунок 13: Оценка реализации доступности ИКТ (примеры электронной таблицы)



Источник: МСЭ.

Комплект материалов и инструмент самооценки разрабатывается на основании ряда вопросов, которые представляются и классифицируются по обязательствам и реализации, а затем подразделяются на семь основных категорий:

Обязательство в отношении доступности ИКТ

- 1 Законы, подзаконные акты и меры политики
- 2 Политическая поддержка
- 3 Разработка и включение стандартов как справочных материалов

Потенциал реализации

- 4 Государственные закупки
- 5 Профессиональная подготовка
- 6 Мониторинг
- 7 Электронное правительство.

В каждую из этих семи областей будет входить группа различных элементов или переменных, подлежащих оценке на основании целевых вопросов, чтобы на ответы конечных пользователей были даны точные рекомендации.

Будет использоваться шкала от 1 до 5, где 1 будет означать отсутствие плана или действий по каждому пункту или вопросу, а 5 будет означать, что действия уже в полной мере реализованы. Используемая для оценки номенклатура приведена в Таблице 1.

Таблица 1: Номенклатура для оценки

Ответ	Значение
Да	5
Близится к завершению (более 50%)	4
В процессе реализации (менее 50%)	3
Начало работ / планирование начала работ	2
Нет	1

Оценка может производиться с требуемой или желательной периодичностью для дальнейшего получения соответствующих рекомендаций на каждом из этапов реализации вплоть до этапа 5, который предполагает, что страна или заинтересованная сторона является ролевой моделью по данному вопросу.

Числовые значения указывают на соответствующие рекомендации через количественные показатели, которые позволяют наглядно представить полученный результат (или степень прогресса) по каждой из оцениваемых семи областей.

Респонденты сразу получают экспертные указания и индивидуальные рекомендации, в том числе руководящие указания и примеры передового опыта для рассмотрения на основании конкретного характера ответов. Этот инструмент позволит Государствам-Членам и другим заинтересованным сторонам наглядно представить результаты и контролировать процесс реализации доступности ИКТ для достижения открытости для всех людей, независимо от пола, возраста, способностей в цифровой экосистеме/экономике¹⁶.

Государства-Члены и другие заинтересованные стороны могут использовать комплект материалов как инструмент мониторинга для измерения национального, организационного или институционального уровня прогресса, а после выполнения рекомендаций комплект материалов рассчитан на повторное использование для установления дальнейших вех на дорожной карте как способа более оперативного достижения более высоких результатов.

В настоящем комплекте материалов и инструменте самооценки по доступности ИКТ используются различные переменные в семи областях, которые зависят от качества и точности ответов на каждый вопрос, и в соответствии с этим обеспечивается доступ к наиболее подходящим указаниям, рекомендациям и примерам передового опыта согласно истинному уровню или этапу реализации доступности ИКТ.

МСЭ не несет ответственности за результаты применения данного комплекта материалов и инструмента самооценки по доступности ИКТ, поскольку результаты зависят от вышеупомянутых ответов, представляемых каждой заинтересованной стороной.

¹⁶ Членам МСЭ настоятельно рекомендуется представлять свои результаты в качестве вкладов на собрания Группы Докладчика 1-й Исследовательской комиссии МСЭ-D по [Вопросу 7/1: Доступ к услугам электросвязи/ИКТ лиц с ограниченными возможностями и особыми потребностями](#).

4 Комплект материалов и инструмент самооценки МСЭ по реализации доступности ИКТ

Для любой стратегии в области доступности ИКТ требуются четкие определения для согласования всех усилий заинтересованных сторон. Для создания открытых для всех цифровых обществ важно оценить правовые обязательства той или иной страны в области доступности ИКТ, а также ее способность реализации. Необходимо не только рассчитывать на законы и подзаконные акты для обеспечения того, чтобы каждая заинтересованная сторона понимала свои правовые обязательства по доступности и открытости для всех, но и согласовывать правительственные программы и меры политики с правовой системой для содействия реализации.

В следующем разделе приводится ряд вопросов, относящихся к различным темам доступности ИКТ. Каждому ответу придается определенное значение. В конце каждого комплекса вопросов, в соответствии с общим результатом, предоставляется ряд руководящих указаний и дорожная карта.

4.1 Оценка обязательства в отношении доступности ИКТ

Конвенция о правах инвалидов служит руководящей основой. Принцип равного доступа в Конвенции оказывает непосредственное воздействие на растущее число информационно-коммуникационных технологий, которые используются для предоставления широкого диапазона основных услуг для доступа к информации.

Таблица 2: Положения Конвенции по доступности для сфер применения ИКТ

Сферы применения	Статья Конвенции	Положения по доступности, оказывающие воздействие на ИКТ
Недискриминация	5	Нет
Электронное правительство	9.2a	Да
СМИ и интернет	9.1	Да
Телевидение	30.1b	Да
Услуги частого сектора	9.2b	Да
Свобода и безопасность	14	Нет
Самостоятельный образ жизни	19	Нет
Образование	24	Да
Занятость	27	Да
Политические права	21,29	Да
Экстренные службы	9.1b	Да
Культура и досуг	30.5c	Да
Индивидуальная мобильность	20	Нет
Реабилитация	2	Нет

Источник: Адаптировано из [Отчета Мартина Гулда и Вивианы Монтенегро о прогрессе в обеспечении доступности ИКТ за 2016 год](#), опубликованного G3ict, 2017 год.

4.1.1 Законы и подзаконные акты

Правительствам необходимо определить и установить системный механизм для обеспечения развития и наличия доступных ИКТ. Некоторые страны включили доступность ИКТ в законодательство в качестве права. К сожалению, реализацию может затруднять отсутствие четких определений и стандартов. Важно, чтобы каждая заинтересованная сторона (производители, разработчики, поставщики, государственные служащие и т. п.) понимала, что имеется в виду под доступными ИКТ и что ожидается от продуктов и услуг.

Вопросы в Таблице 3 относятся к обязательству в отношении доступности ИКТ, для которого имеются пять уровней реализации, и ответам соответствуют следующие числовые значения:

- 5 = Да
- 4 = Близится к завершению (более 50%)
- 3 = В процессе реализации (менее 50%)
- 2 = Начало работ / планирование начала работ
- 1 = Нет

Если ответ на вопрос "да," добавьте пять пунктов, "близится к завершению" – добавьте четыре пункта, "в процессе реализации (50%)" – добавьте три пункта, "начало работ/планирование начала работ" – добавьте два пункта, и "нет" – добавьте один пункт. В конце раздела по оценке приводится комплекс руководящих указаний и примеров передового опыта на основе общего результата.

Таблица 3: Обязательство в отношении доступности ИКТ – оценка законов и подзаконных актов

1 Обязательство в отношении доступности ИКТ: законы и подзаконные акты в соответствии с Конвенцией	Да	Близится к завершению	В процессе реализации (менее 50%)	Начало работ/ планирование начала работ	Нет
1.1 Вопрос доступности ИКТ включен или упоминается в законах и подзаконных актах в следующих областях? (просьба ответить по каждой статье Конвенции) <ul style="list-style-type: none"> • Недискриминация (Ст. 5) • Электронное правительство в области доступности (доступ к цифровой информации) (Ст. 9.2 а) • СМИ и интернет (Ст. 9.1) • Телевидение (Ст. 30.1 b) • Услуги частного сектора (Ст. 9.2 b) • Образование (Ст. 24) • Занятость (Ст. 27) • Политические права (Статьи 21 и 29) • Экстренные службы (Ст. 9.1 b) • Культура и досуг (Ст. 30.5) 					

Таблица 3: Обязательство в отношении доступности ИКТ – оценка законов и подзаконных актов (продолжение)

1 Обязательство в отношении доступности ИКТ: законы и подзаконные акты в соответствии с Конвенцией	Да	Близится к завершению	В процессе реализации (менее 50%)	Начало работ/ планирование начала работ	Нет
<p>1.2 Определяются ли в законах и подзаконных актах доступные ИКТ в следующих областях?</p> <p>(просьба ответить по каждой статье Конвенции)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Недискриминация (Ст. 5) • Электронное правительство в области доступности (доступ к цифровой информации) (Ст. 9.2 а) • СМИ и интернет (Ст. 9.1) • Телевидение (Ст. 30.1 b) • Услуги частного сектора (Ст. 9.2 b) • Образование (Ст. 24) • Занятость (Ст. 27) • Политические права (Статьи 21 и 29) • Экстренные службы (Ст. 9.1 b) • Культура и досуг (Ст. 30.5) 					
<p>1.3 Гарантируют ли законы и подзаконные акты предоставление электронных правительственных сообщений в доступных форматах?</p>					
<p>1.4 Гарантируют ли законы и подзаконные акты наличие доступных государственных веб-сайтов и мобильных приложений?</p>					
<p>1.5 Участвуют ли организации лиц с ограниченными возможностями в процессе разработки законов, мер политики и подзаконных актов по охвату цифровыми технологиями?</p>					

4.1.2 Политическая поддержка

Эффективность реализации зависит от осведомленности. Частью любой стратегии охвата цифровыми технологиями должны быть региональные и национальные мероприятия; совместное использование информации о реализации и ее воздействии, а также примеры передового опыта. Политический подход "сверху вниз"/"снизу вверх" будет легче осуществлять, если заинтересованные стороны понимают компоненты охвата цифровыми технологиями и воздействие этого на социально-экономическое развитие.

Рисунок 14: Подход "сверху вниз"/"снизу вверх"



Источник: МСЭ.

Таблица 4: Доступность ИКТ – оценка политической поддержки

2 Обязательство в отношении доступности ИКТ: политическая поддержка	Да	Близится к завершению	В процессе реализации (менее 50%)	Начало работ/ планирование начала работ	Нет
2 Проводятся ли периодические мероприятия в отношении доступности ИКТ в качестве стратегии информирования и создания потенциала?					

4.1.3 Стандарты как справочные материалы

Стандарты разрабатываются методом консенсуса такими заинтересованными сторонами, как отрасль, правительство и группы потребителей. Этим процессом руководят организации по разработке стандартов, которые действуют на национальном, региональном и международном уровнях. Стандарты определяют базовые критерии в отношении функциональности, показателей деятельности и структуры продукта или услуги. Использование стандартов доступности придает поставщикам и разработчикам ИКТ уверенности при предложении решений для всех.

Таблица 5. Доступность ИКТ – оценка разработки и включения стандартов

3 Обязательство в отношении доступности ИКТ: оценка разработки и включения стандартов	Да	Близится к завершению	В процессе реализации (менее 50%)	Начало работ/ планирование начала работ	Нет
3.1 Делается ли в законах и подзаконных актах вашей страны ссылка на национальный или международный стандарт при определении доступности ИКТ?					
3.2 Делается ли в законах и подзаконных актах вашей страны ссылка на национальный или международный стандарт при определении сетевой доступности, включая программное обеспечение?					
3.3 Делается ли в законах и подзаконных актах вашей страны ссылка на национальный или международный стандарт при определении доступности электронных документов?					
3.4 Делается ли в законах и подзаконных актах вашей страны ссылка на национальный или международный стандарт при определении доступности аппаратного обеспечения, в том числе цифровых киосков?					
3.5 Делается ли в законах и подзаконных актах вашей страны ссылка на национальный или международный стандарт при определении доступности видео?					

4.2 Оценка потенциала реализации

В каждом разделе есть пять возможных вариантов ответа. Если ответ на вопрос "да," добавьте пять пунктов, "близится к завершению" – добавьте четыре пункта, "в процессе реализации (50%)" – добавьте три пункта, "начало работ/планирование начала работ" – добавьте два пункта, и "нет" – добавьте один пункт.

В конце раздела по оценке приводится комплекс руководящих указаний и примеров передового опыта на основе вашего результата.

4.2.1 Государственные закупки

Правительства финансируют и закупают чрезвычайно широкий диапазон продуктов и услуг ИКТ. По оценкам Всемирной торговой организации на государственные закупки приходится от 10 до 15% валового внутреннего продукта (ВВП) страны. Благодаря государственным закупкам правительства могут работать над достижением политических целей, таких как устойчивое развитие и социальные аспекты.

Таблица 6: Потенциал реализации – оценка доступности ИКТ в сфере государственных закупок

4 Потенциал реализации Государственные закупки	Да	Близится к завершению	В процессе реализации (менее 50%)	Начало работ/ планирование начала работ	Нет
4.1 Включают ли законы и подзаконные акты по государственным закупкам ИКТ требования доступности?					
4.2 Если законы и подзаконные акты по государственным закупкам ИКТ включают требования доступности, четко ли определены эти требования в следующих случаях: <ul style="list-style-type: none"> • программное обеспечение • аппаратное обеспечение • цифровые киоски • веб-сайты • видео • электронные документы (Просьба ответить по каждой позиции)					

4.2.2 Профессиональная подготовка

Профессиональная подготовка является одним из ключевых элементов охвата цифровыми технологиями. Специалистам во всех областях следует понимать, что такое доступные ИКТ и как гарантировать охват цифровыми технологиями в их сфере влияния.

Таблица 7: Потенциал реализации – оценка профессиональной подготовки в сфере доступности ИКТ

5 Потенциал реализации Профессиональная подготовка	Да	Близится к завершению	В процессе реализации (менее 50%)	Начало работ/ планирование начала работ	Нет
5.1 Проводится ли профессиональная подготовка по цифровой доступности для различных заинтересованных сторон, чтобы они могли понять, что такое доступность ИКТ?					
5.2 Проводится ли профессиональная подготовка для специалистов по тому, как создавать доступные электронные документы в соответствии с национальными стандартами?					
5.3 Проводится ли профессиональная подготовка для специалистов по тому, как проектировать и разрабатывать доступные веб-сайты в соответствии с национальными или международными стандартами?					
5.4 Проводится ли профессиональная подготовка для специалистов по тому, как разрабатывать доступное программное обеспечение в соответствии с национальными или международными стандартами?					
5.5 Проводится ли профессиональная подготовка для специалистов по тому, как разрабатывать доступное аппаратное обеспечение и цифровые киоски в соответствии с национальными или международными стандартами?					
5.6 Проводится ли профессиональная подготовка для персонала службы закупок и поставщиков по доступности ИКТ в процессах торгов в соответствии с национальными или международными стандартами?					
5.7 Проводится ли профессиональная подготовка для конечных пользователей для использования цифровых каналов правительства/организаций?					

4.2.3 Мониторинг

Мониторинг является важной частью реализации. Меры политики и подзаконные акты должны включать механизмы измерения хода реализации в соответствии с предварительно установленными вехами.

Таблица 8: Потенциал реализации – оценка мониторинга доступности ИКТ

6 Потенциал реализации Мониторинг	Да	Близится к завершению	В процессе реализации (менее 50%)	Начало работ/ планирование начала работ	Нет
6.1 Существует ли агентство по мониторингу или регуляторный комитет для обеспечения доступности ИКТ во всех государственных секторах?					
6.2 Существует ли определенный процесс предоставления отчетности?					

4.2.4 Электронное правительство

Под электронным правительством понимается использование ИКТ для предоставления населению страны государственных (правительственных) услуг. Это открывает новые возможности общения с людьми и их обслуживания и должно быть доступным всем.

Таблица 9: Электронное правительство

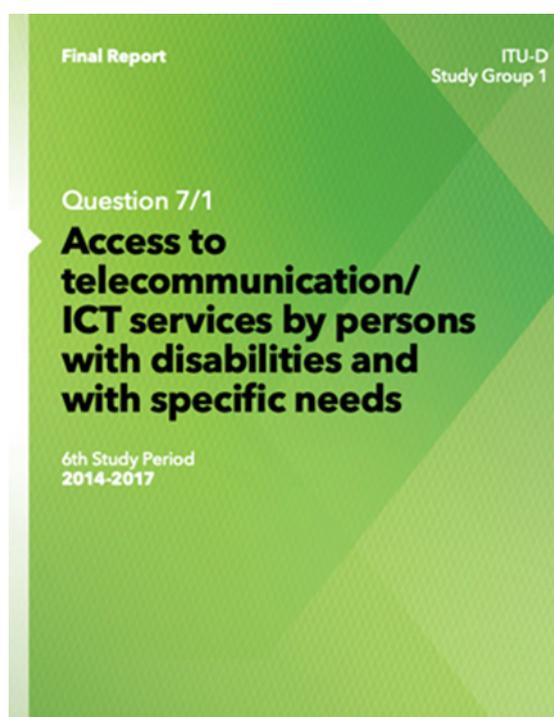
7 Потенциал реализации Электронное правительство	Да	Близится к завершению	В процессе реализации (менее 50%)	Начало работ/ планирование начала работ	Нет
7.1 Включаются ли статистические данные по лицам с ограниченными возможностями и уязвимым группам населения в стратегии данных электронного правительства?					
7.2 Включена ли доступность ИКТ (определенная и требуемая) в следующие решения в области электронного правительства? Просьба ответить по всем позициям: <ul style="list-style-type: none"> • Связь в чрезвычайных ситуациях • Базовое образование • Высшее образование • Услуги здравоохранения • Финансовые услуги • Социальные льготы • Правосудие • Мобильность • Участие в политической деятельности 					
7.3 Выделен ли в рамках правительства бюджет на реализацию доступности ИКТ?					
7.4 Участвуют ли лица с ограниченными возможностями в процессах электронного правительства?					

5 Руководящие указания и примеры передового опыта

В этом разделе представлена дорожная карта, которая включает рекомендации и примеры передового опыта, связанные с результатами по каждой категории комплекта материалов и инструмента самооценки. Государства – Члены МСЭ совместно работают над темой доступности ИКТ, в частности, в рамках Вопроса 7/1 1-й Исследовательской комиссии МСЭ-D: "Доступ к услугам электросвязи/ИКТ для лиц с ограниченными возможностями и особыми потребностями" (2014–2017 гг.). Для исследовательского периода 2018–2021 гг. название этого Вопроса было изменено на "Доступ к услугам электросвязи/ИКТ для лиц с ограниченными возможностями и других лиц с особыми потребностями".

1-я Исследовательская комиссия МСЭ-D разработала большое количество мер политики, регуляторных мер и стратегий, накопив значительный багаж рекомендаций и примеров передового опыта, многие из которых представлены в данной самооценке. Членам МСЭ предлагается продолжить участие в работе 1-й Исследовательской комиссии МСЭ-D для пополнения этого багажа знаний и обеспечения сотрудничества в создании глобальных цифровых сообществ, открытых для всех.

Рисунок 15: Отчет для ВКРЭ-17 по Вопросу 7/1: "Доступ к услугам электросвязи/ИКТ лиц с ограниченными возможностями и особыми потребностями"¹⁷



Источник: МСЭ.

¹⁷ Обзорная информация по отчету, представленная на веб-сайте МСЭ: <https://www.itu.int/net4/ITU-D/CDS/sg/rgqlist.asp?lg=1&sp=2018&rgq=D18-SG01-RGQ07.1&stg=1>.

Обязательство в отношении доступности ИКТ

5.1 Передовой опыт в области законов и подзаконных актов (1)

5.1.1 Законы и подзаконные акты, в которых включен или упоминается вопрос доступности ИКТ (1.1)

1.1 Вопрос доступности ИКТ включен или упоминается в законах и подзаконных актах в следующих областях?

- Недискриминация (Ст. 5)
- Электронное правительство в области доступности (доступ к цифровой информации) (Ст. 9.2 а)
- СМИ и интернет (Ст. 9.1)
- Телевидение (Ст. 30.1 b)
- Услуги частного сектора (Ст. 9.2 b)
- Образование (Ст. 24)
- Занятость (Ст. 27)
- Политические права (Статьи 21 и 29)
- Экстренные службы (Ст. 9.1 б)
- Культура и досуг (Ст. 30.5)

(Просьба включить в общий результат ответы по каждой статье Конвенции.)

Результат от 1 до 20

Как правило, ответственность за политику в отношении сектора ИКТ возложена на государственные органы. Тем не менее, в условиях цифровой трансформации ИКТ присутствуют в каждом секторе. Чтобы обеспечить учет вопроса доступности ИКТ в каждом секторе с привлечением организаций лиц с ограниченными возможностями, важно, чтобы профильное министерство или регуляторный орган руководили усилиями по обновлению законов и подзаконных актов.

До начала разработки или пересмотра любого законодательства важно, чтобы у министерства или регуляторного органа сформировалось четкое представление о значимости вопроса доступности ИКТ и последствиях таких мер политики. Учитывая, что технологии – это глобальная отрасль, важно обеспечить гармонизацию определений, требований и стандартов.

Если общий результат составил от 10 до 20 баллов¹⁸, необходимо рассмотреть возможность осуществить следующие меры:

- **Пересмотр действующего законодательства.** Обеспечивает включение права на доступ к ИКТ. При осуществлении этого процесса важно признать, что технологии присутствуют в каждом секторе экономики. При пересмотре действующего законодательства следует обращаться к Конвенции, с тем чтобы гарантировать доступ к ИКТ для всех.
- **Разработка и создание новой политики и законодательства** для обеспечения доступности ИКТ.
- **Проведение консультаций с организациями лиц с ограниченными возможностями.** Крайне важно, чтобы с самого начала осуществления любых процессов пересмотра и разработки политики и/или нормотворчества законодательные органы предусматривали участие в них лиц с ограниченными возможностями, организаций лиц с ограниченными возможностями и других соответствующих заинтересованных сторон. Сюда входит оказание содействия в участии и проведении консультаций

¹⁸ Для вопроса 1.1 есть десять вариантов ответа, дающих минимум 10 баллов (один балл при ответе "нет" на каждый вариант) и максимум 50 баллов (при ответе "да" на каждый вариант).

как по конкретным мерам политики в области доступности ИКТ, так и по мерам политики, влияющим на доступность ИКТ, включая политику в области тарифов и лицензирования.

- **Постановка целей и отчетность.** В новых или пересмотренных законах и политике следует предусмотреть ежегодные измеримые цели, которые должны быть достигнуты всеми соответствующими заинтересованными сторонами, порядок выпуска ежегодного общедоступного отчета о ходе их выполнения и необходимые правоприменительные меры, в случае необходимости.
- **Проведение периодического обзора.** Ввиду быстрых изменений в технологиях и рыночных условиях доступности обзор этой политики следует проводить по крайней мере каждые два года.
- **Повышение осведомленности.** Содействовать распространению информации и повышению осведомленности об этих законах и политике в отношении прав лиц с ограниченными возможностями в секторе ИКТ (доступ к цифровой информации, доступ к доступным ИКТ и т. д.).

В соответствии с передовым опытом соответствующему министерству или регуляторному органу рекомендуется создать комитет по обеспечению доступности. Основная цель этого комитета экспертов будет заключаться в оказании помощи другим министерствам и регуляторным органам в пересмотре и обновлении их собственной нормативно-правовой базы. Комитет также будет отстаивать интересы пользователей и обеспечивать привлечение организаций лиц с ограниченными возможностями наряду с другими соответствующими заинтересованными сторонами. При разработке любого рода мер политики, подзаконных актов или отраслевых кодексов с самого ее начала могут привлекаться представители поставщиков услуг и средств ИКТ и эксперты по ассистивным технологиям, включая специалистов по реабилитации. Такой комитет может образовывать подкомитеты по конкретным техническим областям, таким как технологии и услуги.

В зависимости от министерства и/или регуляторного органа некоторые из мандатов этого комитета могут включать:

- содействие универсальному предоставлению сетей и услуг ИКТ и возможности установления соединений для всех;
- содействие добросовестной конкуренции в секторе;
- защита потребителей услуг ИКТ;
- 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 использованию и согласованию стандартов.

Передовой практикой для министерств и регуляторных органов перед обнародованием любых правил, подзаконных актов или политики является проведение консультаций с представителями общественности. Процессы консультаций с представителями общественности обычно включают публикацию пояснительного документа для его обсуждения среди широкой аудитории и получения письменных и устных предложений в ходе публичных слушаний. Чтобы обеспечить участие лиц с ограниченными возможностями, все документы, используемые в этих процессах консультаций, должны публиковаться в доступных форматах.

Результат от 21 до 40

При том, что некоторые подзаконные акты включают положения об обеспечении доступности ИКТ, их следует пересмотреть на предмет включения права на доступ к технологиям во всех секторах. Необходимо внедрить систематический механизм для обеспечения включения вопросов доступности ИКТ в соответствующее законодательство и политику. В тех случаях, когда подзаконные акты нуждаются в пересмотре, он должен проводиться под контролем соответствующего министерства или регуляторного органа в области ИКТ или экспертного комитета по вопросам доступности, созданного министерством или регуляторным органом. Комитет также будет отстаивать интересы пользователей и обеспечивать участие организаций лиц с ограниченными возможностями

наряду с другими соответствующими заинтересованными сторонами и станет частью созданного систематического механизма.

Каждая новая адаптация закона или подзаконный акт должны предусматривать:

- **Проведение консультаций с организациями лиц с ограниченными возможностями.** Крайне важно, чтобы с самого начала осуществления любых процессов пересмотра и разработки политики и/или нормотворчества на законодательном уровне предусматривалось участие в них лиц с ограниченными возможностями, объединений таких лиц и других соответствующих заинтересованных сторон. Сюда входит оказание содействия в участии и проведении консультаций как по конкретным мерам политики в области доступности ИКТ, так и по мерам политики, влияющим на доступность ИКТ, включая политику в области тарифов и лицензирования.
- **Постановка целей и отчетность.** В новых или пересмотренных законах и политике следует предусмотреть ежегодные измеримые цели, которые должны выполняться всеми соответствующими заинтересованными сторонами, порядок выпуска ежегодного общедоступного отчета о ходе их реализации и необходимые правоприменительные меры, в случае необходимости.
- **Периодический обзор.** Ввиду быстрых изменений в технологиях и рыночных условиях доступности обзор этой политики следует проводить по крайней мере каждые два года.

Результат от 41 до 50

В этом случае законы и подзаконные акты приведены в соответствие со статьями Конвенции о правах инвалидов (см. вопрос 1.1). Тем не менее, ввиду быстрых изменений в технологиях и рыночных условиях доступности обзор этой политики следует проводить по крайней мере каждые два года.

В условиях тенденций к повышению темпов цифровой трансформации крайне важно работать с организациями лиц с ограниченными возможностями для изучения потребностей в отношении доступности новых технологий, таких как виртуальная реальность и машинное обучение.

Ресурсы на основе передового опыта

Многие страны в самых разных регионах разработали и приняли законы и акты о правах лиц с ограниченными возможностями, которые служат инструментом для искоренения дискриминации в отношении лиц с ограниченными возможностями и устранения препятствий на пути к полному осуществлению их прав и включению в общество. Эти законы и акты способствуют прогрессу в деле реализации [Конвенции о правах инвалидов](#)¹ в рамках национального законодательства, и в подавляющем большинстве из них включены или упоминаются вопросы доступности ИКТ.

Ресурсы МСЭ-D по цифровой доступности

Рисунок 16: Отчет о типовой политике в области доступности ИКТ



Источник: МСЭ.

Отчет МСЭ-G3ict о [типовой политике в области доступности ИКТ](#)² был подготовлен для того, чтобы помочь всем Государствам-Членам создать национальный рамочный механизм политики в области обеспечения доступности ИКТ в консультации с лицами с ограниченными возможностями. Отчет включает шесть модулей, посвященных различным аспектам данного вопроса: внесение поправок в существующую нормативно-правовую базу в области ИКТ, общий доступ к ИКТ, подвижная связь, телевизионные/видеопрограммы и государственные закупки доступных ИКТ. Отчет представлен на всех шести официальных языках МСЭ.

¹ Текст Конвенции о правах инвалидов: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>.

² Типовая политика в области доступности ИКТ: https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/Digital-Inclusion_Resources/Model_ICT_Accessibility_Policy.aspx.

На сайте ООН представлена веб-страница с [перечислением законов и актов о правах лиц с ограниченными возможностями в разбивке по странам](https://www.un.org/development/desa/disabilities/disability-laws-and-acts-by-country-area.html)¹. Всем Государствам-Членам предлагается ознакомиться с этой информацией и сообщить Группе Докладчика МСЭ-D по Вопросу 7/1 "Доступ к услугам электросвязи/ИКТ для лиц с ограниченными возможностями и других лиц с особыми потребностями", если в этот перечень следует добавить какой-либо закон или подзаконный акт.

Рисунок 17: Законы и акты о лицах с ограниченными возможностями в разбивке по странам/территориям, представленные на веб-сайте ООН

The screenshot shows the United Nations website page titled "Disability Laws and Acts by Country/Area". The page header includes the United Nations logo, the Department of Economic and Social Affairs, and the word "Disability". A search bar is visible on the right. The main content area features a table with three columns: "Country/Area", "Laws/Acts", and "Language".

Country/Area	Laws/Acts	Language
Afghanistan	Law on Disability Rights and Privileges	Arabic
Albania	Law No. 8626 of 22 June 2000 on the Status of Paraplegic and Tetraplegic Law No. 44/2012 on mental Health	Albanian
Algeria	Act on the protection and promotion of persons with disabilities, adopted on 8 May 2003, Official Gazette No. 24/2003	French

Источник: МСЭ.

¹ Перечень законов и актов о лицах с ограниченными возможностями в разбивке по странам: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/disability-laws-and-acts-by-country-area.html>.

5.1.2 Законы и подзаконные акты, содержащие определение доступности (1.2)

1.2 Определяются ли в законах и подзаконных актах доступные ИКТ в следующих областях?

- Недискриминация (Ст. 5)
- Электронное правительство в области доступности (доступ к цифровой информации) (Ст. 9.2 а)
- СМИ и интернет (Ст. 9.1)
- Телевидение (Ст. 30.1 b)
- Услуги частного сектора (Ст. 9.2 b)
- Образование (Ст. 24)
- Занятость (Ст. 27)
- Политические права (Статьи 21 и 29)
- Экстренные службы (Ст. 9.1 b)
- Культура и досуг (Ст. 30.5)

(Просьба включить в общий результат ответы по каждой статье Конвенции.)

Результат от 1 до 20

Крайне важно не только признать право на доступность ИКТ, но и дать определение доступным ИКТ. Отсутствие четких определений часто приводит к проблемам с реализацией законов и политики.

Государственные служащие, изготовители устройств, поставщики услуг и продуктов ИКТ и электросвязи, конечные пользователи (лица с ограниченными возможностями) и правозащитники, среди прочих, должны иметь четкое представление о том, что в соответствии с их правами считается доступными ИКТ.

Более того, ИКТ и электросвязь являются частью глобального рынка. Для обеспечения интеграции доступных ИКТ и достижения эффекта экономии от масштаба важно, чтобы выбранные определения были приведены в соответствие с международными стандартами или передовым опытом.

В разделе 7 представлены определения и ключевые принципы, связанные с доступностью ИКТ, которые основаны на международных стандартах и передовом опыте. Они могут быть включены в национальные законы и подзаконные акты.

Важно наладить сотрудничество с отраслью, производителями и лицами с ограниченными возможностями, чтобы как государственный, так и частный сектор имели одинаковое понимание того, что обеспечивает доступность ИКТ.

Охват цифровыми услугами гарантирует, что все граждане имеют доступ к общественной информации и коммуникации, а также к государственным услугам (здравоохранение, правительство, экстренные службы, образование и т. д.). Кроме того, они способствуют уменьшению неравенства и повышению темпов экономического роста.

С точки зрения отрасли разработка доступных продуктов и услуг стимулирует изготовителей и поставщиков производить инновационные и более качественные продукты, в первую очередь путем повышения удобства использования ИКТ.

Результат от 21 до 40

ИКТ и электросвязь составляют часть глобального рынка. Для обеспечения интеграции доступных ИКТ и достижения эффекта экономии от масштаба важно, чтобы определения, включенные в национальные законы и подзаконные акты, были приведены в соответствие с международными стандартами или передовым опытом.

Рекомендуется пересмотреть существующие законы и подзаконные акты на предмет наличия в них четкого определения ключевых принципов, связанных с доступностью ИКТ.

В разделе 7 представлены определения и ключевые принципы, связанные с доступностью ИКТ, которые основаны на международных стандартах и передовом опыте. Эта информация может быть использована при разработке и/или пересмотре национальных законов и подзаконных актов.

Важно повышать осведомленность всех основных национальных заинтересованных сторон (включая правительство, вещательные компании, отрасль, частный сектор, академические организации, НПО и т. д.) о необходимости обеспечивать учет вопросов доступности ИКТ и его всестороннюю интеграцию в национальную политику, законы и подзаконные акты путем использования надлежащих формулировок, определений и положений.

Результат от 40 до 50

ИКТ и электросвязь составляют часть глобального рынка. Для обеспечения интеграции доступных ИКТ и достижения эффекта экономии от масштаба важно, чтобы определения, включенные в национальные законы и подзаконные акты, были приведены в соответствие с международными стандартами или передовой практикой.

В разделе 7 представлены определения и ключевые принципы, связанные с доступностью ИКТ, которые основаны на международных стандартах и передовом опыте. Эта информация может быть использована при разработке и/или пересмотре национальных законов и подзаконных актов.

Пересмотренные определения, а также практические аспекты обеспечения доступности ИКТ должны периодически корректироваться с учетом новых тенденций и инноваций в этом секторе.

Ресурсы на основе передового опыта

Ресурсы МСЭ-D по цифровой доступности

Онлайн-курс МСЭ-D для самостоятельного обучения под названием "[Доступность ИКТ – ключ к открытому для всех общению](https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Self-Paced-Online-Training-on-ICT-Accessibility.aspx)"¹ ставит своей целью формирование у всех заинтересованных сторон четкого понимания того, что представляет собой доступность ИКТ, с особым упором на соответствующую политику, подзаконные акты, тенденции в области технологий и правила проведения государственных закупок.

Рисунок 18: Доступность ИКТ – ключ к открытому для всех общению*

ITU Academy
Self Paced Online Training
**ICT Accessibility:
The Key to Inclusive
Communication**
Invest 8 hours to get certified
www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion
ITU Regional Initiative for Europe on Accessibility, Affordability and Skills Development

MODULE 1:
Enabling Communication for All
through ICT Accessibility

MODULE 2:
ICT Accessibility Policy
Regulations and Standards

MODULE 3:
Achieving ICT Accessibility
through Public Procurement

* <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Self-Paced-Online-Training-on-ICT-Accessibility.aspx>

Источник: МСЭ.

В справочном документе МСЭ "[Искусственный интеллект и доступность информационно-коммуникационных технологий](https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/AI%20and%20ICT%20Accessibility_webEA3_Final.pdf)"² рассказывается о том, как искусственный интеллект (ИИ) способен поддерживать и повышать доступность информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).

¹ Онлайн-курс МСЭ: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Self-Paced-Online-Training-on-ICT-Accessibility.aspx>.

² Искусственный интеллект и доступность информационно-коммуникационных технологий: https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/AI%20and%20ICT%20Accessibility_webEA3_Final.pdf.

Во исполнение своей миссии МСЭ также опубликовал сборник "[Термины и определения в области доступности](#)"¹, который будет использоваться для повышения качества разработки стандартов и упрощения учета вопроса доступности в стандартах, которые будут распространяться на лиц с ограниченными возможностями, пожилых людей с ограниченными возможностями возрастного характера и лиц с особыми потребностями. Эти определения были пересмотрены и включают мнения организаций лиц с ограниченными возможностями, самих лиц с ограниченными возможностями и других заинтересованных сторон.

Двумя наиболее важными и подробными стандартами с точки зрения определений доступности ИКТ являются европейский стандарт EN 301 549 и Раздел 508 Закона США о реабилитации.

Стандарт [EN 301 549](#)² изначально был разработан для помощи в проведении государственных закупок продуктов и услуг в области ИКТ в Европе. Он включает три основных аспекта:

- 1 Общее и в достаточной степени понятное описание специальных возможностей и функций доступности, необходимых людям с определенными функциональными ограничениями или инвалидностью.
- 2 Набор детальных требований к обеспечению доступности по каждой из этих возможностей и функций.
- 3 Серия испытаний для подтверждения соблюдения требований.

В 1998 году Конгресс США внес поправку в Закон о реабилитации 1973 года, согласно которому федеральные учреждения обязаны сделать свои электронные и информационные технологии (EIT) доступными для лиц с ограниченными возможностями. В соответствии с [Разделом 508](#)³ учреждения должны предоставлять сотрудникам с ограниченными возможностями и представителям общественности доступ к информации, сопоставимый с доступом, имеющимся у других лиц. [Совет США по доступности](#)⁴ отвечал за разработку стандартов доступности ИКТ для включения их в подзаконные акты, регулирующие процедуру федеральных закупок, включая Раздел 508.

Важно отметить, что оба эти стандарта согласованы и обновлены с учетом рыночных тенденций и технологических инноваций. Любой продукт или услуга в области ИКТ, соответствующие одному стандарту, будут соответствовать и другому.

В них также учитываются Руководящие указания по обеспечению доступности веб-контента (WCAG 2.0) [Консорциума World Wide Web \(W3C\)](#)⁵, представляющие собой всемирно признанный стандарт для веб-контента и ИКТ, основанный на добровольном консенсусе.

¹ Термины и определения в области доступности: <https://www.itu.int/rec/T-REC-F.791-201808-I/en>.

² EN 301 549: https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/02_01_02_60/en_301549v020102p.pdf.

³ Раздел 508: <https://www.section508.gov/manage/laws-and-policies>.

⁴ Совет США по доступности: <https://www.access-board.gov/>.

⁵ Руководящие указания по обеспечению доступности веб-контента: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag>.

5.1.3 Законы и подзаконные акты, представленные в доступном формате (1.3)

1.3 Гарантируют ли законы и подзаконные акты предоставление электронных правительственных сообщений в доступных форматах?

Результат от 1 до 2

Правительства во всем мире используют цифровые платформы для информирования своих граждан и других лиц. Эти каналы имеют широкий охват и включают телевидение, радио, SMS, рекламу на транспорте, прямую почтовую рассылку и веб-сайты. Распространяемые таким образом электронные сообщения должны быть представлены в доступном формате (форматах) для всех членов общества.

Следует разрабатывать такие законы и подзаконные акты, в которых было бы четко указано, что все правительственные электронные сообщения (фото, видео, аудио, контент социальных сетей, инфографика, диаграммы, текстовые документы, презентации, электронные таблицы) должны быть доступны всему населению.

В них следует включить четкие определения доступных сообщений (и разработать их, если они все еще не предусмотрены). Если правительственные сообщения представлены в электронной или печатной форме либо передаются через видео- или радиоплатформы, важно понимать различные требования к обеспечению доступности для каждого сценария.

Руководящие указания по обеспечению доступности веб-контента, разработанные Консорциумом World Wide Web, включают различные критерии успешного обеспечения доступности электронных сообщений. Кроме того, наиболее распространенное программное обеспечение, используемое для создания электронных сообщений, имеет необходимые встроенные функции для обеспечения доступности создаваемых сообщений.

При разработке и/или изменении соответствующих законов и подзаконных актов следует также консультироваться с организациями лиц с ограниченными возможностями.

Результат 3 или 4

Право на доступ к информации признано в законах и подзаконных актах некоторых стран.

Необходимо осуществить дальнейший пересмотр имеющихся законов и подзаконных актов, чтобы обеспечить наличие в них четких определений, касающихся доступности сообщений. Если эти сообщения представляются в электронном формате, следует определить, в чем заключаются требования к обеспечению доступности при рассмотрении вариантов ассистивных технологий или специальных функциональных возможностей, которые будут использоваться для ознакомления с информацией. Если правительственные сообщения представлены в печатной форме либо передаются через видео- или радиоплатформы, не менее важно понимать различные требования к обеспечению доступности для каждого сценария.

Руководящие указания по обеспечению доступности веб-контента, разработанные Консорциумом World Wide Web, включают различные критерии успешного обеспечения доступности электронных сообщений. Кроме того, наиболее распространенное программное обеспечение, используемое для создания электронных сообщений, имеет необходимые встроенные функции для обеспечения доступности создаваемых сообщений.

К этому процессу должны быть привлечены лица с ограниченными возможностями и соответствующие организации. Учет их потребностей и мнений будет способствовать достижению более значимых окончательных результатов.

Результат 5

Рекомендуется пересмотреть существующие определения доступных сообщений в законах и подзаконных актах, чтобы обеспечить их соответствие международным стандартам. В этих стандартах отражены ассистивные технологии или специальные функциональные возможности, которые лица с ограниченными возможностями используют для ознакомления с информацией в электронном, печатном или мультимедийном форматах.

Руководящие указания по обеспечению доступности веб-контента, разработанные Консорциумом World Wide Web, включают различные критерии успешного обеспечения доступности электронных сообщений. Кроме того, наиболее распространенное программное обеспечение, используемое для создания электронных сообщений, имеет необходимые встроенные функции для обеспечения доступности создаваемых сообщений.

В условиях повышения темпов цифровой трансформации крайне важно работать с организациями лиц с ограниченными возможностями, чтобы знать их потребности в обеспечении доступности для новых форм связи.

Ресурсы на основе передового опыта

Канада: В мае 2016 года в Канаде вступила в силу [Политика в области коммуникации и идентификации федеральных органов власти](#)¹. В документе говорится о том, что коммуникации отводится центральное место в правительстве Канады. Государственный сектор отвечает за осуществление коммуникации со своими гражданами, чтобы способствовать защите их интересов и благополучия, а также укреплять репутацию Канады как процветающей, разнообразной и гостеприимной страны. Требования к коммуникации должны соответствовать различным критериям. Для получения дополнительной информации см. [Стандарт обеспечения сетевой доступности](#)², согласованный с версией 2.0 WCAG.

Гонконг (САР Китая): В марте 2012 года правительство Гонконга (САР Китая) опубликовало [Руководство по распространению информации через правительственные веб-сайты](#)³. В этом документе говорится о том, что правительство целенаправленно задействует информационные и коммуникационные технологии для распространения информации и предоставления государственных услуг, используя возможности интернета по размещению огромного хранилища динамической информации, которая может быть доступна любому пользователю, в любом месте и в любое время. Обязательным требованием является обеспечение доступности представляемой информации. Помимо практических примеров обеспечения доступности, в документе содержатся ссылки на версию 2.0 WCAG как на обязательный стандарт, а также на [Технические примечания по разработке и обслуживанию веб-сайтов](#)⁴ – более детальный технический документ, последнее обновление которого было сделано в январе 2021 года.

Япония: В апреле 2016 года в Японии вступил в силу [Закон о борьбе с дискриминацией лиц с ограниченными возможностями](#)⁵. Этот документ политического характера содержит указание на понятие "доступность информации", включающей в себя веб-контент. В соответствии с основной политикой, представленной в этом законе, организациям настоятельно рекомендуется обеспечить доступность своей информации (включая веб-контент).

¹ Для получения дополнительной информации о политике Канады см.: <https://www.ontario.ca/laws/statute/05a11>.

² Для получения дополнительной информации о принятых в Канаде стандартах см.: <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=23601>.

³ Для получения дополнительной информации о политике Гонконга (САР Китая) см.: <https://www.japantimes.co.jp/news/2016/05/02/reference/new-law-bans-bias-against-people-with-disabilities-but-shortcomings-exist-say-experts/#.Xb8Dz5JKg0o>.

⁴ Для получения дополнительной информации о политике Гонконга (САР Китая) см.: https://www.ogcio.gov.hk/en/our_work/community/web_accessibility/doc/technical_notes.pdf.

⁵ Для получения дополнительной информации о политике Японии см.: <https://www.japantimes.co.jp/news/2016/05/02/reference/new-law-bans-bias-against-people-with-disabilities-but-shortcomings-exist-say-experts/#.Xb8Dz5JKg0o>.

Российская Федерация: Федеральный закон 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" представляет собой основное законодательство, предусматривающее доступную среду, информацию и равный доступ к ИКТ для лиц с ограниченными возможностями. После ратификации Российской Федерацией Конвенции о правах инвалидов ООН в него были внесены следующие условия:

- помещения содержат надписи, текстовую и другую графическую информацию, представленную крупным шрифтом, включая шрифт Брайля;
- операторы связи гарантируют предоставление инвалидам всей необходимой информации об услугах связи всеми доступными им способами;
- необходимая информация представляется инвалидам через средства аудио- и видеосвязи без взимания дополнительной платы;
- операторы связи оказывают инвалидам помощь в использовании оконечного оборудования;
- инвалиды имеют возможность осуществить вызов экстренных служб путем отправки коротких сообщений по системе подвижной радиосвязи, что гарантируется оператором связи;
- инвалиды имеют доступ к универсальному обслуживанию;
- слабовидящим обеспечивается доступ к официальным сайтам федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления;
- оказывается поддержка образовательной деятельности с использованием технологий электронного обучения и дистанционного обучения;
- обеспечиваются средства для перевода фондов библиотек, музеев и кинотеатров на цифровые носители, обеспечивающие свободный доступ к этим материалам посредством аудио- и видеофайлов;
- предоставляется государственная поддержка для производства субтитров и озвучивания фильмов;
- обеспечивается наличие информации в специальных библиотеках в доступных форматах и на различных аппаратных средствах для слабовидящих людей;
- создаются центры дистанционного обучения детей-инвалидов;
- дети-инвалиды обеспечиваются компьютерами и программным обеспечением, а также средствами электросвязи и специальным образованием;
- доступ в интернет предоставляется всем участникам образовательного процесса;
- предусматривается наличие требований по обеспечению доступности электронных ресурсов в русскоязычном сегменте интернета для слабовидящих (общие требования и требования к компонентам ресурсов интернета).

5.1.4 Законы и подзаконные акты для обеспечения доступности электронных сообщений (1.4)

1.4 Гарантируют ли законы и подзаконные акты наличие доступных государственных веб-сайтов и мобильных приложений?

Результат 1 или 2

Все больше правительств используют веб-сайты и приложения для предоставления информации и услуг гражданам. Чтобы обеспечить доступ к ИКТ для лиц с ограниченными возможностями, государственные веб-сайты и мобильные приложения должны быть удобными для всех пользователей.

Целью любой политики обеспечения доступности в сети является устранение барьеров, с которыми сталкиваются лица с ограниченными возможностями при посещении веб-сайтов. Например, слепым или слабовидящим людям нужны веб-сайты, совместимые со средствами чтения с экрана, которые могут зачитывать текст вслух; предоставлять текстовую альтернативу изображениям,

описывающую их содержание; позволяют изменять размер текста, изображений и масштаба страниц, а также предоставляют альтернативные средства навигации по сайту. Глухим или слабослышащим людям необходимы субтитры для любого звукового контента, включая видео, мультимедийные проигрыватели и веб-приложения. Людям с ограниченными физическими возможностями может потребоваться дополнительное время для выполнения задач на веб-сайте с использованием оптимизированных и совместимых только с клавиатурой механизмов навигации и функций управления страницей, которые позволяют использовать альтернативные устройства ввода.

Политика в области доступности веб-сайтов может реализовываться единым государственным органом, выполняющим функции координатора, например министерством связи и информационных технологий, 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.

Международным стандартом в отношении доступности веб-сайтов являются Руководящие указания по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) и его эквивалент – [стандарт ИСО/МЭК 40500:2012](#)¹⁹. Хотя учет стандарта ИСО необходим для согласования международных и национальных стандартов, на практике использование последней версии WCAG позволит государственным учреждениям интегрировать последние разработки в области обеспечения веб-доступности в постоянно меняющуюся технологическую среду. Важно отметить, что стандарты WCAG являются обратно совместимыми. Содержание веб-сайта, соответствующее последней версии стандарта, также будет соответствовать более ранним его версиям. Даже с учетом того, что последняя версия WCAG не отменяет действие более ранних версий и не заменяет их, в соответствии с передовым международным опытом при разработке и обновлении содержания веб-сайта или политики обеспечения доступности рекомендуется использовать самую последнюю версию WCAG²⁰. Что касается ссылок на WCAG, то передовой практикой для государственных веб-сайтов является предусмотренный в стандарте уровень соответствия AA.

"Уровень А" обозначает минимальный уровень соответствия, которому должен удовлетворять веб-сайт согласно руководящим указаниям WCAG. "Уровень AA" обозначает промежуточный уровень соответствия, которому должен удовлетворять веб-сайт, успешно отвечающий всем критериям уровней А и AA согласно руководящим указаниям WCAG. "Уровень AAA" обозначает наивысший уровень соответствия, которому может удовлетворять веб-сайт, успешно отвечающий всем критериям уровней А, AA и AAA, описанным в руководящих указаниях WCAG.

В частности, необходимо сделать и/или учитывать следующее:

- разработать политику обеспечения доступности веб-сайтов, включая определения и четкие ссылки на используемый стандарт, Руководящие указания по обеспечению доступности веб-контента и уровень соответствия, ожидаемого от правительства;
- указать конкретные обязательства заинтересованных сторон;
- указать конкретные сроки осуществления;
- указать конкретные требования к отчетности;
- осуществлять коммуникацию со всеми сторонами;
- предусмотреть, что политика закупок для торговых веб-площадок гарантирует соответствие стандарту обеспечения доступности;

¹⁹ ИСО/МЭК 40500:2012 <https://www.iso.org/standard/58625.html>.

²⁰ Для получения дополнительной информации о версиях WCAG см.: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag>.

- проводить профессиональную подготовку веб-разработчиков по вопросам обеспечения доступности веб-сайтов;
- проводить профессиональную подготовку создателей электронных документов по вопросам обеспечения соответствия опубликованного в интернете контента требованиям доступности.

На сегодняшний день не утвержден ни один международный стандарт обеспечения доступности мобильных приложений. Тем не менее, важно отметить, что Руководящие указания по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) и представленные в них принципы, рекомендации и критерии успешности могут применяться к мобильному веб-контенту, мобильным веб-приложениям, встроенным приложениям и гибридным приложениям, в которых веб-компоненты использованы внутри встроенных приложений. Они содержат информативные рекомендации, но не конкретные требования. Также очень важно работать с организациями лиц с ограниченными возможностями и гарантировать совместимость этих приложений со специальными функциональными возможностями, представленными в широко используемых устройствах, таких как смартфоны и планшеты.

Следует поощрять частные организации, предлагающие услуги по разработке веб-сайтов, приложений и контента для широкого круга пользователей, к тому, чтобы они по меньшей мере учитывали все аспекты обеспечения доступности для лиц с ограниченными возможностями на добровольной основе. Чтобы достичь образцово-показательного уровня, для веб-сайтов и мобильных приложений частного сектора рекомендуется предусмотреть обязательство по обеспечению доступности в целях защиты прав лиц с ограниченными возможностями.

Результат 3 или 4

При пересмотре законов и подзаконных актов, касающихся обеспечения доступности государственных веб-сайтов, следует ориентироваться на соответствующие международные стандарты.

Международным стандартом в отношении доступности веб-сайтов являются Руководящие указания по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) и его эквивалент – [стандарт ИСО/МЭК 40500:2012](#). Хотя учет стандарта ИСО необходим для согласования международных и национальных стандартов, на практике использование последней версии WCAG позволит государственным учреждениям интегрировать последние разработки в области обеспечения веб-доступности в постоянно меняющуюся технологическую среду. Важно отметить, что стандарты WCAG являются обратно совместимыми. Содержание веб-сайта, соответствующее последней версии стандарта, также будет соответствовать более ранним его версиям. Даже с учетом того, что последняя версия WCAG не отменяет действие более ранних версий и не заменяет их, в соответствии с передовым международным опытом при разработке и обновлении содержания веб-сайта или политики обеспечения доступности рекомендуется использовать самую последнюю версию WCAG²¹. Что касается ссылок на WCAG, то передовой практикой для государственных веб-сайтов является предусмотренный в стандарте уровень соответствия AA.

"Уровень А" обозначает минимальный уровень соответствия, которому должен удовлетворять веб-сайт согласно руководящим указаниям WCAG. "Уровень AA" обозначает промежуточный уровень соответствия, которому должен удовлетворять веб-сайт, успешно отвечающий всем критериям уровней А и AA согласно руководящим указаниям WCAG. "Уровень AAA" обозначает наивысший уровень соответствия, которому может удовлетворять веб-сайт, успешно отвечающий всем критериям уровней А, AA и AAA, описанным в руководящих указаниях WCAG.

На сегодняшний день не утвержден ни один международный стандарт обеспечения доступности мобильных приложений. Тем не менее, важно отметить, что версия 2.1 Руководящих указаний по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) и представленные в ней принципы, рекомендации и критерии успешности могут применяться к мобильному веб-контенту, мобильным веб-приложениям, встроенным приложениям и гибридным приложениям, в которых веб-компоненты использованы внутри встроенных приложений. Она содержит информативные рекомендации, но не конкретные требования. Также очень важно работать с организациями лиц с ограниченными возможностями и

²¹ Для получения дополнительной информации о версиях WCAG см.: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag>.

гарантировать совместимость этих приложений со специальными функциональными возможностями, представленными в широко используемых устройствах, таких как смартфоны и планшеты.

Следует поощрять частные организации, предлагающие услуги по разработке веб-сайтов, приложений и контента для широкого круга пользователей, к тому, чтобы они по меньшей мере учитывали все аспекты обеспечения доступности для лиц с ограниченными возможностями на добровольной основе. Чтобы достичь образцово-показательного уровня, для веб-сайтов и мобильных приложений частного сектора рекомендуется предусмотреть обязательство по обеспечению доступности в целях защиты прав лиц с ограниченными возможностями.

Результат 5

При пересмотре законов и подзаконных актов, касающихся обеспечения доступности государственных веб-сайтов, следует ориентироваться на соответствующие международные стандарты.

Международным стандартом в отношении доступности веб-сайтов являются Руководящие указания по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) и его эквивалент – [стандарт ИСО/МЭК 40500:2012](https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag). Хотя учет стандарта ИСО необходим для согласования международных и национальных стандартов, на практике использование последней версии WCAG позволит государственным учреждениям интегрировать последние разработки в области обеспечения веб-доступности в постоянно меняющуюся технологическую среду. Важно отметить, что стандарты WCAG являются обратно совместимыми. Содержание веб-сайта, соответствующее последней версии стандарта, также будет соответствовать более ранним его версиям. Даже с учетом того, что последняя версия WCAG не отменяет действие более ранних версий и не заменяет их, в соответствии с передовым международным опытом при разработке и обновлении содержания веб-сайта или политики обеспечения доступности рекомендуется использовать самую последнюю версию WCAG²².

Для веб-сайтов и мобильных приложений частного сектора также рекомендуется предусмотреть обязательство по обеспечению доступности в целях защиты прав лиц с ограниченными возможностями.

²² Для получения дополнительной информации о версиях WCAG см.: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag>.

Ресурсы на основе передового опыта

Индия: В 2009 году правительство Индии опубликовало первое издание [Руководящих указаний по разработке правительственных веб-сайтов Индии](#)¹, последнее обновление которых состоялось в сентябре 2019 года. Одним из главных аспектов Руководящих указаний является обеспечение доступности веб-сайтов, которое определяется как: 1) удовлетворение потребностей лиц с ограниченными возможностями, 2) обеспечение одинаково легкой доступности веб-сайтов для всех пользователей во всех основных браузерах, на всех платформах и с любой шириной полосы (т. е. универсальной доступности). Руководящие указания содержат очень подробное описание аспектов содержания веб-сайта и соответствует уровню AA версии 2.0 WCAG.

Онтарио, Канада: [Акт об обеспечении доступности для жителей провинции Онтарио с ограниченными возможностями](#)², имеющий репутацию одного из самых передовых законов о защите гражданских прав в мире, был принят в 2005 году; в 2016 году в него были внесены поправки. Его задача заключается в создании безбарьерного общества к 2025 году. Согласно этому закону к 2021 году организации государственного сектора, крупные компании частного сектора и некоммерческие организации со штатом более 50 сотрудников должны обеспечить доступность своих веб-сайтов для людей с ограниченными возможностями, ориентируясь на уровень AA версии 2.0 WCAG.

Европа: [Европейский акт о доступности](#)³ был принят Европейским парламентом 13 марта 2019 года. Данная директива направлена на повышение функциональности внутреннего рынка доступных продуктов и услуг путем устранения барьеров, возникающих в результате наличия различных правил в разных государствах – членах Европейского союза.

Преимущества Акта для коммерческих предприятий:

- наличие общих правил в отношении обеспечения доступности в ЕС, что приводит к снижению затрат;
- упрощение трансграничной торговли;
- больше возможностей для сбыта товаров и услуг.

¹ Для получения дополнительной информации о политике Индии см.: <https://guidelines.india.gov.in/>.

² Для получения дополнительной информации о политике провинции Онтарио см.: <https://www.audioeye.com/blog/canadas-journey-to-website-accessibility/>.

³ Европейский акт о доступности: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>.

Преимущества Акта для лиц с ограниченными возможностями и пожилых людей:

- больше доступных товаров и услуг на рынке;
- повышение конкурентоспособности цен на доступные товары и услуги;
- снижение барьеров при доступе к транспорту, образованию и открытому рынку труда;
- появление новых рабочих мест, где нужны знания в области обеспечения доступности.

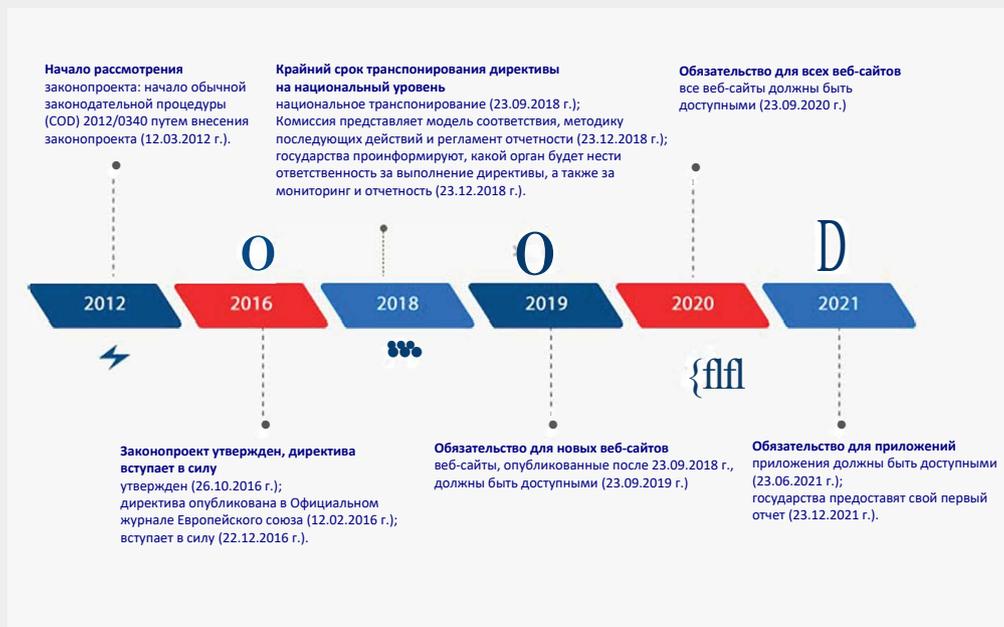
Подпадающие под действие Акта товары и услуги: Европейский акт о доступности распространяется на товары и услуги, которые были определены как приоритетные для лиц с ограниченными возможностями, а также к которым с высокой долей вероятности предъявляются различные требования по обеспечению доступности в зависимости от страны ЕС.

Европейская комиссия провела консультации с заинтересованными сторонами и экспертами в области доступности и приняла во внимание обязательства, вытекающие из [Конвенции ООН о правах инвалидов](#)¹. Эти товары и услуги включают в себя:

- компьютеры и операционные системы;
- банкоматы, автоматы по продаже билетов и устройства для регистрации;
- смартфоны;
- телевизионное оборудование, связанное со службами цифрового телевидения;
- телефонные службы и сопутствующее оборудование;
- доступ к аудиовизуальным медиауслугам, таким как телевизионное вещание, и соответствующему потребительскому оборудованию;
- услуги, связанные с воздушным, автобусным, железнодорожным и водным пассажирским транспортом;
- банковские услуги;
- электронные книги;
- электронная коммерция.

На рисунке 19, ниже, представлена хронологическая последовательность введения законодательных требований для стран европейского региона.

Рисунок 19: Хронология



¹ Конвенция ООН о правах инвалидов: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1138&langId=en>.

5.1.5 Законы и подзаконные акты для веб-сайтов и мобильных приложений (1.5)

1.5 Участвуют ли организации лиц с ограниченными возможностями в процессе разработки законов, мер политики и подзаконных актов по охвату цифровыми технологиями?

Любой результат

"Ничего для нас без нас" (лат. Nihil de nobis, sine nobis) – выражение, используемое для передачи идеи о том, что ни одна политика не должна приниматься каким-либо представителем без полного и прямого участия членов групп(ы), на которых она распространяется. Сюда входят национальные, этнические или другие группы, включая объединения лиц с ограниченными возможностями, которые, как считается, нередко лишены политических, социальных и экономических возможностей.

5.2 Передовой опыт в области политической поддержки (2)

2 Проводятся ли периодические мероприятия в отношении доступности ИКТ в качестве стратегии информирования и создания потенциала?

В рамках стратегии информирования и создания потенциала проводятся периодические мероприятия в отношении доступности ИКТ.

Результат 1 или 2

На международном уровне наблюдается значительное расширение возможностей доступа к физическому пространству в государственных учреждениях и многонациональных корпорациях. При этом девять из десяти веб-сайтов по-прежнему остаются недоступны. К цифровому пространству нельзя подвести пандус. Основной причиной этого цифрового разрыва является очень плохая осведомленность о том, что означает доступность ИКТ. В результате правительства не покупают обеспечивающие доступность веб-сайты, разработчики и создатели контента не знают о существовании стандартов доступности, а производители и операторы не занимаются инновационной деятельностью по созданию доступных продуктов и услуг.

Национальные и/или региональные мероприятия играют важную роль в повышении осведомленности о доступности ИКТ и обмене передовым опытом. Эти мероприятия должны включать презентации по вопросам обеспечения доступности информационных и коммуникационных технологий для соответствующих субъектов, включая министров по вопросам ИКТ, министров образования, здравоохранения и т. д.; операторов электросвязи; деканов университетов; организации гражданского общества; представителей лиц с ограниченными возможностями и представителей отрасли.

Эти региональные мероприятия также предоставляют возможность для проведения семинаров-практикумов и профессиональной подготовки.

Результат 3 или 4

Национальные и/или региональные мероприятия играют важную роль в повышении осведомленности о доступности ИКТ и обмене передовым опытом. Эти мероприятия должны включать презентации по вопросам обеспечения доступности информационных и коммуникационных технологий для соответствующих субъектов, включая министров по вопросам ИКТ, министров образования, здравоохранения и т. д.; операторов электросвязи; деканов университетов; организации гражданского общества; представителей лиц с ограниченными возможностями и представителей отрасли.

Эти мероприятия дают конечным пользователям возможность обсудить свои потребности, а членам отрасли – представить новые тенденции в области ИКТ в товарах и услугах.

Результат 5

Следует собирать передовые методы и примеры проведения национальных или региональных мероприятий и распространять их среди всех заинтересованных сторон для создания открытых для всех цифровых сообществ.

Страны, более продвинутые в плане обеспечения доступности ИКТ, должны взять на себя ведущую роль в своих регионах и поддержать другие страны в реализации их стратегии обеспечения охвата цифровыми технологиями. Став для других примером, они будут способствовать достижению глобальных обязательств, таких как ЦУР.

Ресурсы на основе передового опыта

Региональный/национальный уровень

Access Israel¹: Созданная в 1999 году организация Access Israel является первой некоммерческой организацией в Израиле, основная миссия которой состоит в содействии обеспечению доступности и интеграции для повышения качества жизни лиц с ограниченными возможностями и пожилых людей. Организация Access Israel ставит своей целью создание таких условий, в которых лица с различными ограниченными возможностями могут интегрироваться в общество с достоинством, уважением, равными правами и максимальной независимостью.

M-enabling²: Саммит по вопросам мобильной благоприятной среды, объединяющий профессионалов, корпорации, поставщиков обслуживания и ведущих экспертов, – это открытая для всех конференция и выставка инновационных технологий, которые используются на благо более миллиарда людей по всему миру.

Доступная Северная и Южная Америка³: "Доступная Северная и Южная Америка" – это главное региональное мероприятие МСЭ, посвященное вопросам охвата цифровыми технологиями и доступности ИКТ, которые играют важнейшую роль в расширении прав и возможностей лиц с ограниченными возможностями, женщин и девочек, молодежи, пожилых людей, коренных народов, мигрантов и других лиц с особыми потребностями. Цель мероприятия заключается в том, чтобы представить передовой опыт в области охвата цифровыми технологиями, что будет стимулировать заинтересованные стороны объединять усилия в поиске решений для устранения барьеров в обеспечении доступа к ИКТ, создания условий для развития человеческого потенциала и продвижения политики доступности, которая повысит качество жизни всех людей без дискриминации. На сегодняшний день было проведено семь таких конференций.

Доступная Европа⁴: Эта региональная инициатива направлена на преодоление цифрового разрыва и обеспечение всех категорий общества, включая лиц с ограниченными возможностями и другие группы людей с особыми потребностями, ресурсами для использования преимуществ ИКТ путем уделения особого внимания наращиванию потенциала в области цифровых навыков. На сегодняшний день было проведено два таких мероприятия.

Босния и Герцеговина: Регуляторный орган Боснии и Герцеговины принял меры по обеспечению внедрения доступных ИКТ посредством участия многих заинтересованных сторон. Кроме того, в поддержку развития нормативно-правовой базы Группа по совместной координационной деятельности по доступности и человеческим факторам МСЭ провела сессию, посвященную обсуждению проблем и возможностей в обеспечении доступных ИКТ в странах Западных Балкан (Боснии и Герцеговине, Республике Сербии, Черногории, Северной Македонии).

¹ Access Israel: <https://www.aisrael.org/eng>.

² Саммит по вопросам мобильной благоприятной среды: <https://m-enabling.com/>.

³ Доступная Северная и Южная Америка – ИКТ для всех, 2014 г. (Бразилия), Доступная Северная и Южная Америка – ИКТ для всех, 2015 г. (Колумбия), Доступная Северная и Южная Америка – ИКТ для всех, 2016 г. (Мексика), Доступная Северная и Южная Америка – ИКТ для всех, 2017 г. (Коста-Рика), Доступная Северная и Южная Америка – ИКТ для всех, 2018 г. (Ямайка), Доступная Северная и Южная Америка – ИКТ для всех, 2019 г. (Эквадор).

⁴ Доступная Европа – ИКТ для всех, 2018 г. (Австрия), Доступная Европа – ИКТ для всех, 2019 г. (Мальта).

5.3 Передовой опыт в области разработки и включения стандартов как справочных материалов (3)

5.3.1 Стандарты, определяющие доступность ИКТ (3.1)

3.1 Делается ли в законах и подзаконных актах вашей страны ссылка на национальный или международный стандарт при определении доступности ИКТ?

Результат 1 или 2

ИКТ и электросвязь представляют собой глобальный рынок. Большинство стандартов по обеспечению доступности ИКТ согласованы друг с другом. Это означает, что продукт или услуга ИКТ, соответствующие одному стандарту, с высокой долей вероятности будут соответствовать и другому.

Значительная экономия за счет эффекта масштаба может быть достигнута как отраслью, так и правительствами путем разработки и закупки ИКТ, соответствующих общим стандартам.

Как правило, фрагментация имеет место в случаях, когда предпочтение отдается использованию местных стандартов, а не принятию или содействию в разработке международных стандартов. Существует ряд причин, по которым решающую роль играет систематическое принятие и использование общепринятых и применяемых технических стандартов для закупок доступных ИКТ.

Наблюдается растущая глобальная тенденция к принятию и внедрению странами во всем мире одного и того же основного набора стандартов обеспечения доступности ИКТ. Эти стандарты включают:

- общее и в достаточной степени понятное описание специальных возможностей и функций доступности, необходимых людям с определенными функциональными ограничениями или инвалидностью;
- набор детальных требований к обеспечению доступности по каждой из этих возможностей и функций;
- серию испытаний для подтверждения соблюдения требований.

Стандарты также предоставляют государственным служащим и представителям отрасли информацию об общих требованиях к доступности ИКТ, ИКТ с двусторонней голосовой связью, ИКТ с возможностями видеосвязи, аппаратному обеспечению, программному обеспечению, веб-сайтам, несетевым документам, документации и службам поддержки, а также ИКТ, которые обеспечивает доступ к услугам ретрансляции или экстренным службам.

Крайне важно постоянно пересматривать международные стандарты и разрабатывать согласующийся с ними национальный стандарт.

Результат 3 или 4

Необходимо пересмотреть и обновить действующие национальные стандарты и согласовать их с международными стандартами.

Свой вклад в пересмотр или создание этих стандартов должны внести представители отрасли, а также организации лиц с ограниченными возможностями.

Результат 5

Необходимо пересмотреть и обновить действующие национальные стандарты и согласовать их с международными стандартами.

Следует взаимодействовать с представителями отрасли по вопросу разработки новых стандартов, обеспечивающих доступность новых ИКТ.

Свой вклад в пересмотр или создание этих стандартов должны внести представители отрасли, а также организации лиц с ограниченными возможностями.

Необходимо учитывать новые тенденции в сфере технологий и включать их в существующие стандарты. Следует обеспечить доступность таких новых технологий, как виртуальная реальность, машинное обучение и т. д. Членов отрасли следует поощрять к взаимодействию с конечными пользователями для определения новых функциональных характеристик этих технологий.

Ресурсы на основе передового опыта

Ресурсы МСЭ-D в области стандартов обеспечения доступности

[Стандарты по закупкам доступных продуктов и услуг ИКТ](#)¹ МСЭ-D, подготовленные в контексте двух европейских региональных инициатив, утвержденных ВКРЭ-17, предназначены для оказания содействия в преодолении цифрового разрыва и предоставления ресурсов всем категориям общества, включая лиц с ограниченными возможностями и особыми потребностями, с тем чтобы они могли воспользоваться преимуществами ИКТ.

[Комплект материалов и глобальный стандарт по безопасным устройствам и системам прослушивания](#)² МСЭ-D содержат практическое руководство для поддержки Государств-Членов, отраслевых партнеров и групп гражданского общества в использовании и внедрении глобального стандарта ВОЗ-МСЭ Н.870 по безопасным устройствам и системам прослушивания.

Япония: Промышленные стандарты Японии [JIS X 8341-3:2016](#)³ идентичны стандарту [ИСО/МЭК 40500:2012 \(версия 2.0 Руководящих указаний по обеспечению доступности веб-контента\)](#) и содержат точно такие же критерии успешности. Обновление стандарта JIS X 8341-3 осуществляется под контролем Комитета по инфраструктуре обеспечения доступности веб-сайтов (WAIC) Японии. Стандарты JIS могут обновляться каждые пять лет; обновление JIS X 8341-3 запланировано на 2021 год. Министерство внутренних дел и связи Японии рекомендовало веб-сайтам государственного сектора к концу марта 2018 года обеспечить соответствие уровню AA стандарта JIS X 8341-3:2016. К государственному сектору относятся министерства, органы местного самоуправления и независимые административные учреждения.

Китай: Что касается правил обеспечения доступности ИКТ, то Министерство промышленности и информационных технологий (МИИТ, ранее – Министерство информационной промышленности) [Китайской Народной Республики](#) запланировало работу по обеспечению доступности информации в рамках своего проекта "Зеленая солнечная сеть" и приступило к выполнению исследовательских задач по разработке соответствующего стандарта. После этого МИИТ выпустило серии стандартов по обеспечению доступности информации, связанных с технологиями, средствами, услугами, продукцией и т. д. в области сети электросвязи и интернета. Стандарт "Технические требования к доступности веб-сайтов" (YD/T 1761-2012), выпущенный МИИТ в 2012 году, является основным техническим документом для разработки доступных веб-сайтов в Китае. Последующий стандарт "Технические требования к возможности доступа к терминалам подвижной связи" станет главной технической основой разрабатываемого доступа к терминалам подвижной связи для отечественных предприятий в Китае.

¹ Стандарты закупок: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/ICT%20Accessibility%20standards%20procurement%20FINAL.pdf>

² Для получения дополнительной информации о безопасном прослушивании см.: https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/Toolkit_for_safe_listening_devices_and_systems.pdf

³ Для получения дополнительной информации о принятых в Японии стандартах см.: <https://waic.jp/docs/jis2016/understanding/201604/>.

Республика Корея: Закон "["О социальном обеспечении лиц с ограниченными возможностями"](#)"¹ применяется в отношении сетевых и несетевых активов и услуг на рабочих местах в частном и государственном секторах Республики Корея. В законе используется версия 2.0 WCAG для определения соответствия приемлемому уровню обеспечения доступности. Республика Корея также использует свой собственный стандарт – Руководящие указания по обеспечению доступности веб-контента Республики Корея (версия 2.1). Эти рекомендации, разработанные по примеру W3C, не только согласуются с уровнем А версии 2.0 WCAG, но также содержат дополнительные технические спецификации, определяющие, каким образом веб-разработчики могут сделать веб-сайты более доступными для граждан с ограниченными возможностями. Наконец, эти Руководящие указания по обеспечению доступности помимо версии 2.0 WCAG включают 12 национальных критериев, что обеспечивает полную доступность соответствующего веб-контента. Одним только этим подходом Республика Корея помогает обеспечивать соответствие любой связанной с веб-сайтами инициативы в рамках Закона минимальному уровню WCAG. Некоторым директивным органам было бы достаточно просто разработать и принять подобный закон, но, создав собственные Руководящие указания по обеспечению доступности, правительство Кореи предоставило Министерству здравоохранения и социального обеспечения, а также всем соответствующим организациям четко проложенный путь к успешному осуществлению.

¹ Для получения дополнительной информации о Республике Корея см.: <https://dynamapper.com/blog/27-accessibility-testing/532-international-web-accessibility-laws-and-policies#Republic-of-Korea-1>.

5.3.2 Стандарты, определяющие веб-доступность (3.2)

3.2 Делается ли в законах и подзаконных актах вашей страны ссылка на национальный или международный стандарт при определении сетевой доступности, включая программное обеспечение?

Результат 1 или 2

Международным стандартом в отношении доступности веб-сайтов являются Руководящие указания по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) и его эквивалент – [стандарт ИСО/МЭК 40500:2012](#). Хотя учет стандарта ИСО необходим для согласования международных и национальных стандартов, на практике использование последней версии WCAG позволит государственным учреждениям интегрировать последние разработки в области обеспечения веб-доступности в постоянно меняющуюся технологическую среду. Важно отметить, что стандарты WCAG являются обратно совместимыми. Содержание веб-сайта, соответствующее последней версии стандарта, также будет соответствовать более ранним его версиям. Даже с учетом того, что последняя версия WCAG не отменяет действие более ранних версий и не заменяет их, в соответствии с передовым международным опытом при разработке и обновлении содержания веб-сайта или политики обеспечения доступности рекомендуется использовать самую последнюю версию WCAG²³. Что касается ссылок на WCAG, то передовой практикой для государственных веб-сайтов является уровень соответствия AA.

"Уровень А" обозначает минимальный уровень соответствия, которому должен удовлетворять веб-сайт согласно руководящим указаниям WCAG. "Уровень AA" обозначает промежуточный уровень соответствия, которому должен удовлетворять веб-сайт, успешно отвечающий всем критериям уровней А и AA согласно руководящим указаниям WCAG. "Уровень AAA" обозначает наивысший уровень соответствия, которому может удовлетворять веб-сайт, успешно отвечающий всем критериям уровней А, AA и AAA, описанным в руководящих указаниях WCAG.

На сегодняшний день не утвержден ни один международный стандарт обеспечения доступности мобильных приложений. Тем не менее, важно отметить, что Руководящие указания по обеспечению

²³ Для получения дополнительной информации о версиях WCAG см.: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag>.

доступности веб-контента (WCAG) и представленные в них принципы, рекомендации и критерии успешности могут применяться к мобильному веб-контенту, мобильным веб-приложениям, встроенным приложениям и гибридным приложениям, в которых веб-компоненты использованы внутри встроенных приложений. Они содержат информативные рекомендации, но не конкретные требования. Также очень важно работать с организациями лиц с ограниченными возможностями и гарантировать совместимость этих приложений со специальными функциональными возможностями, представленными в широко используемых устройствах, таких как смартфоны и планшеты.

Чтобы обеспечить защиту прав лиц с ограниченными возможностями, рекомендуется предусмотреть обязательство в отношении доступности веб-сайтов и мобильных приложений частного сектора.

Результат 3 или 4

Следует осуществить пересмотр и обновление стандарта на предмет учета в нем последней версии Руководящих указаний по обеспечению доступности веб-контента (WCAG).

Результат 5

Следует осуществить пересмотр и обновление стандарта на предмет учета в нем последней версии Руководящих указаний по обеспечению доступности веб-контента (WCAG).

Ресурсы на основе передового опыта

Ирландия: Республика Ирландия приняла закон об оценке потребностей, услуг и возможностей трудоустройства для людей с ограниченными возможностями. В соответствии с этим законом было создано Национальное управление по вопросам лиц с ограниченными возможностями, а также [Центр передового опыта в области универсального дизайна](#)¹. [Национальное управление по вопросам лиц с ограниченными возможностями \(NDA\)](#)² является независимым установленным законом советом, который консультирует правительство и частный сектор по вопросам политики и процедур в отношении лиц с ограниченными возможностями, а также способствует распространению универсального дизайна. Для того, чтобы веб-сайт удовлетворял требованиям, он не должен содержать барьеров для людей с ограниченными возможностями. Согласно критериям NDA веб-сайты должны соответствовать уровню AA версии 2.0 Руководства по доступности веб-контента (WCAG).

Австралия: В [Законе о борьбе с дискриминацией лиц с ограниченными возможностями](#)³ (DDA) Австралии от 1992 года содержится требование об обеспечении доступности любой информации и услуг в онлайн-среде. По данным Комиссии по правам человека и равным возможностям (HREOC) – органа, отвечающего за обеспечение доступности контента веб-сайта в соответствии с DDA, – онлайн-среда включает в себя веб-страницы, разработанные или функционирующие для целей, связанных с трудоустройством; образованием; предоставлением услуг, включая профессиональные услуги, банковские, страховые или финансовые услуги, услуги в области развлечения или отдыха, услуги электросвязи, услуги общественного транспорта или государственные услуги; продажу или аренду недвижимости, спорт; деятельность добровольных объединений; или административная деятельность в отношении законов или программ Содружества.

Республика Корея: Начиная с 2014 года в Республике Корея реализуется Система сертификации качества веб-доступности. На основании пункта 2 Статьи 32 Национального закона об информации Республики Корея в рамках Системы сертификации качества веб-доступности, сертификат качества предоставляется тем веб-сайтам, которые обеспечили определенный уровень доступности своих информационных услуг и услуг электросвязи, чтобы содействовать доступу к этим услугам лиц с ограниченными возможностями и других лиц с особыми потребностями, а также удобству пользования этими услугами данной категорией лиц. Техническая оценка, являющаяся основным элементом Системы сертификации качества веб-доступности, осуществляется на основании версии 2.1 Руководящих указаний по обеспечению доступности веб-контента Республики Корея (KWCAAG 2.1), которые представляют собой национальный стандарт веб-доступности. Подробные критерии содержатся в Руководящих указаниях по оценке соответствия стандартам, разработанных Министерством науки и ИКТ в качестве минимальных стандартов, а оценка включает экспертную оценку и тесты на удобство использования.

¹ Центр передового опыта в области универсального дизайна: <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2005/act/14/section/52/enacted/en/html#sec52>.

² Для получения дополнительной информации о законодательстве Ирландии см.: <http://www.irishstatutebook.ie/eli/1999/act/14/enacted/en/html>.

³ Для получения дополнительной информации о законодательстве Австралии см.: <https://www.legislation.gov.au/Details/C2018C00125>.

Российская Федерация: В Российской Федерации требования по доступности определены в национальном стандарте "Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению" (ГОСТ Р 52872-2012). Этот национальный стандарт распространяется на русскоязычные электронные интернет-ресурсы и устанавливает общие требования по обеспечению доступности для инвалидов по зрению. Стандарт разработан с учетом версии 2.0 Руководящих указаний по обеспечению доступности веб-контента (WCAG 2.0).

В национальном стандарте определены три уровня доступности интернет-ресурсов:

- уровень А: уровень минимальной доступности: позволяет инвалидам по зрению получить доступ к интернет-ресурсам без потери информации;
- уровень АА: полный уровень доступности: позволяет инвалидам по зрению получить доступ ко всем структурным элементам интернет-ресурса.
- уровень ААА: уровень доступности специализированных интернет-ресурсов для инвалидов по зрению: позволяет инвалидам по зрению получить доступ к интернет-ресурсу с использованием специальных технологий этого ресурса, разработанных для данной категории пользователей.

Среди интернет-ресурсов, обеспечивающих социальную интеграцию лиц с ограниченными возможностями, можно выделить следующие:

- веб-сайты государственных учреждений и структур;
- сайты государственных услуг;
- сайты образовательных учреждений (в особенности обеспечивающих дистанционное обучение);
- крупные поисковые порталы;
- системы электронных платежей;
- электронная почта.

В соответствии с национальным стандартом на указанных сайтах обеспечены следующие функции отображения информации:

- настройка размера шрифта (нормальный, большой, огромный);
- настройка цвета фона (белый, черный, синий, голубой, зеленый);
- возможность включать и отключать изображения;
- настройка межсимвольного расстояния (0, 2, 5).

5.3.3 Стандарты, определяющие доступность электронных документов (3.3)

3.3 Делается ли в законах и подзаконных актах вашей страны ссылка на национальный или международный стандарт при определении доступности электронных документов?

Результат 1 или 2

Право человека на доступ к информации включает доступ к электронным документам. Информация, публикуемая на сайтах и в социальных сетях, должна соответствовать стандартам обеспечения доступности. В законах и постановлениях, направленных на обеспечение доступа граждан к информации, должны учитываться национальные или международные стандарты, гарантирующие их доступность. В них также должны быть включены четкие определения, формирующие у всех однозначное представление о том, что такое доступный электронный документ.

В новые национальные стандарты следует интегрировать международный стандарт в отношении веб-доступности: Руководящие указания по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) и его эквивалент – стандарт ИСО/МЭК 40500:2012.

В WCAG представлены критерии успешности в отношении обеспечения доступности электронных документов, публикуемых в онлайн-среде. Наблюдается растущая глобальная тенденция к

принятию и внедрению одного и того же основного набора стандартов обеспечения доступности ИКТ.

Следует взаимодействовать с организациями лиц с ограниченными возможностями и другими отраслями по вопросам разработки национального стандарта.

Результат 3 или 4

Необходимо осуществить пересмотр и обновление стандарта с учетом последней версии WCAG. В него также следует включить четкие определения, формирующие у всех однозначное представление о том, что такое доступный электронный документ.

Каждый день появляются новые системы управления контентом. Важно проводить кампании по повышению осведомленности, с тем чтобы каждый участник отрасли знал о критериях доступности.

Результат 5

Необходимо осуществить пересмотр и обновление стандарта с учетом последней версии WCAG.

Каждый день появляются новые системы управления контентом. Важно проводить кампании по повышению осведомленности, с тем чтобы каждый участник отрасли знал о критериях доступности.

Ресурсы на основе передового опыта

Марракешский договор¹: Целью Марракешского договора (МД) является упрощение доступа к опубликованным произведениям для слепых, слабовидящих или иных лиц с ограниченными способностями воспринимать печатную информацию. Согласно нему договаривающиеся стороны должны ввести стандартный набор ограничений и исключений из правил авторского права, чтобы разрешить воспроизведение, распространение и предоставление опубликованных произведений в форматах, предназначенных для обеспечения доступности, а также разрешить организациям, которые обслуживают этих бенефициаров, осуществлять трансграничный обмен этими произведениями.

В Договоре уточняется, что бенефициарами являются лица, имеющие различного рода инвалидность, которая препятствует эффективному чтению печатных материалов. В широком смысле под это определение попадают слепые, слабовидящие, лица с ограниченными способностями воспринимать печатную информацию или лица с ограниченными физическими возможностями, которые не позволяют им держать книгу и обращаться с ней.

Под действие режима Марракешского договора попадают материалы "в форме текста, нотной записи и/или связанных с ними иллюстраций, будь то опубликованные или иным образом доведенные до всеобщего сведения с помощью любых средств информации", включая аудиокниги.

¹ Марракешский договор: https://www.wipo.int/marrakesh_treaty/en/.

5.3.4 Стандарты, определяющие доступность аппаратных средств (3.4)

3.4 Делается ли в законах и подзаконных актах вашей страны ссылка на национальный или международный стандарт при определении доступности аппаратного обеспечения, в том числе цифровых киосков?

Результат 1 или 2

Продукция большинства мировых изготовителей аппаратных средств ИКТ соответствует международным стандартам доступности. Например, почти на каждой физической клавиатуре, устройстве клавишного ввода или пульте дистанционного управления, представленных сегодня на рынке, на определенных клавишах и цифрах нанесены тактильные отличительные знаки. Эти знаки позволяют, не глядя на клавиатуру, находить нужные буквы или цифры.

При определении доступности аппаратных средств национальные законы и подзаконные акты должны содержать ссылку на национальные или международные стандарты. Это будет гарантировать закупку правительством доступных технологий, устраняющих барьеры для широкого использования таких средств гражданами. Более того, определение доступных аппаратных средств пойдет на пользу национальной отрасли, которая сможет сбывать конкурентоспособные устройства за рубежом.

В мире существуют различные согласованные стандарты, определяющие доступность оборудования. Систематическое внедрение и использование общепринятых технических стандартов имеет решающее значение для создания и развертывания успешного рынка доступных ИКТ. Как отрасль, так и государство могут достигнуть значительной экономии за счет эффекта масштаба. Наблюдается растущая глобальная тенденция к принятию и внедрению одного и того же основного набора стандартов обеспечения доступности ИКТ.

Так, к примеру, Раздел 508 Закона США о реабилитации и европейский стандарт EN 301 549 содержат четко определенные технические критерии обеспечения доступности и функциональные характеристики аппаратного обеспечения и цифровых киосков.

Результат от 3 до 4

Необходимо осуществить пересмотр и обновление национального стандарта для согласования его требований с общепринятым базовым набором стандартов обеспечения доступности ИКТ. Так, к примеру, Раздел 508 Закона США о реабилитации и европейский стандарт EN 301 549 содержат четко определенные технические критерии обеспечения доступности и функциональные характеристики аппаратного обеспечения и цифровых киосков.

Результат 5

Необходимо осуществить обновление национального стандарта для согласования его требований с общепринятым базовым набором стандартов обеспечения доступности ИКТ. Так, к примеру, Раздел 508 Закона США о реабилитации и европейский стандарт EN 301 549 содержат четко определенные технические критерии обеспечения доступности и функциональные характеристики аппаратного обеспечения и цифровых киосков.

Ресурсы на основе передового опыта

Австралия: Австралия разработала отраслевой стандарт Банковской ассоциации, который включает технические спецификации W3C WCAG в дополнение к требованиям Раздела 508 Закона США о реабилитации. [Банковская ассоциация Австралии](#)¹ также взяла на себя обязательство придерживаться принципов доступного проектирования во всех областях банковского дела, включая обеспечение общей доступности, цифровые каналы (веб-сайты и мобильный банкинг), дизайн и использование устройств, телефонные службы, услуги с активацией голосом или искусственный интеллект, а также конкретные области, связанные с аутентификацией клиентов. Три аспекта рассчитанного на всех дизайна включают:

- признание многообразия и уникальности;
- открытый для всех процесс и инструменты: привлечение в разработке продуктов и услуг людей из различных групп, с разными потребностями и точками зрения;
- для более масштабного положительного воздействия во внимание принимается контекст и окружающая среда, и осуществляется поиск решений, которые принесут пользу всем благодаря гибкости, адаптации и персонализации.

Чтобы не отставать от быстрых темпов технологического прогресса, пересмотр принципов будет осуществляться каждые два года.

Катар: Высший совет по информационно-коммуникационным технологиям (ictQATAR) недавно представил [первую политику Катара в области электронной доступности](#)². Эта политика направлена на то, чтобы люди с ограниченными возможностями в Катаре могли иметь равный доступ к технологиям, способствующим повышению уровня их жизни, и охватывает ряд вопросов в области электронной доступности, включая веб-сайты, службы электросвязи, телефоны, банкоматы, государственные услуги, доступ к ассистивным технологиям и цифровой контент. Политика вступает в силу немедленно, и ictQATAR будет контролировать ее осуществление во всех секторах и следить за прогрессом.

Основные положения политики в области электронной доступности включают:

- требование к поставщикам услуг электросвязи обеспечивать доступные телефоны, пользовательские интерфейсы, услуги ретрансляции, специальные тарифные планы, экстренные службы и доступные общественные таксофоны, в надлежащих случаях;
- требование к организациям государственного сектора разрабатывать веб-сайты и мобильный контент, доступный для лиц с ограниченными возможностями;
- требование ко всем организациям государственного сектора, включая государственные банки, осуществлять меры по повышению качества обслуживания, которые обеспечат доступность терминалов/киосков общего пользования и банкоматов в стратегически важных местах и возможность их использования слабовидящими, глухими или слабослышащими людьми, лицами с ограниченными физическими возможностями и трудностями с чтением;
- требование к Центру ассистивных технологий Катара (Mada) создать фонд для расширения доступа к ассистивным технологиям (АТ) и услугам, поощрения широкомасштабных закупок АТ, распространения информации о доступных услугах и преимуществах АТ и проведения демонстраций, специального обучения и мероприятий по оценке;
- призыв в адрес всех производителей и дистрибьюторов цифровых медиа в Катаре обеспечивать более широкую доступность их контента с помощью доступных электронных книг, онлайн-информации и специальных подписей для видеопрограмм.

¹ Для получения дополнительной информации о политике Австралии см.: <https://www.ausbanking.org.au/banking-products-to-be-designed-with-accessibility-in-mind/>.

² Для получения дополнительной информации о политике Катара см.: <https://www.gco.gov.qa/en/accessibility/>.

Европейский союз: Стандарт EN 301 549 включает описание заявлений о функциональных характеристиках. В этих заявлениях описывается набор потребностей пользователей, которым должны соответствовать продукты или услуги в области ИКТ, чтобы быть доступными для лиц с ограниченными возможностями. В заявлениях о функциональных характеристиках представлен относительно простой для чтения и понимания набор потребностей пользователей в отношении доступности. В них описаны как ресурсы, которые позволяют лицам с ограниченными возможностями взаимодействовать с продуктом или услугой в области ИКТ, так и функции, которые ИКТ должны обеспечивать, когда физические, когнитивные или сенсорные ресурсы недоступны или не могут быть использованы.

Заявления о функциональных характеристиках:

- использование лицами с ограниченной способностью к познавательной деятельности;
- сведение к минимуму стимулирующих факторов фотогенной эпилепсии;
- использование лицами с ограниченной мобильностью;
- использование лицами с ограниченной подвижностью или физической силой;
- использование лицами с цветовой слепотой;
- использование незрячими или слабовидящими;
- использование немыми;
- использование глухими или слабослышащими.

Технические требования к доступности и связанные с ними испытания предназначены для того, чтобы продемонстрировать, что продукт или услуга в области ИКТ удовлетворяют всем соответствующим заявлениям о функциональных характеристиках. В эти определения включены аппаратное обеспечение и киоски.

Индия: Интеграция специальных возможностей в работу финансовых учреждений в государственной сфере путем предоставления доступных банковских услуг стала наглядным примером того, как привлечение частного сектора к мерам по обеспечению доступности может облегчить взаимодействие лиц с ограниченными возможностями с окружающей средой. Под руководством Резервного банка Индии и при поддержке Ассоциации банков Индии, правительства Индии и других заинтересованных сторон в стране были изданы директивы для государственных и частных банков Индии, предусматривающие обеспечение как физических, так и связанных с ИКТ специальных возможностей для поддержки лиц с ограниченными возможностями при управлении их личными финансовыми средствами. Среди прочего, в соответствии с этими директивами одна треть банкоматов должна быть оснащена функцией голосового управления и клавиатурой Брайля, чтобы люди с нарушениями зрения могли самостоятельно проводить стандартные финансовые операции в банкоматах. Банкам было предложено координировать свои действия друг с другом в целях размещения банкоматов с функцией голосового управления таким образом, чтобы они предоставляли обслуживание во всех населенных пунктах, при условии дальнейшего расширения масштаба действия этой директивы на все имеющиеся банкоматы с их последующим переоборудованием и на все новые банкоматы, которые будут предусматривать наличие специальных возможностей.

5.3.5 Стандарты, определяющие доступность видеоматериалов (3.5)

3.5 Делается ли в законах и подзаконных актах вашей страны ссылка на национальный или международный стандарт при определении доступности видео?

Результат 1 или 2

Даже учитывая то обстоятельство, что некоторые страны еще не перешли на цифровой формат телевизионного вещания, телевидение быстро становится цифровым благодаря использованию различных платформ (например, Netflix, Amazon и Apple).

Важно использовать формат видеопрограмм, который означает, что все типы эфирных передач предоставляются или распространяются лицензированными поставщиками услуг. Поставщики контента, не имеющие лицензии, которые хотят загружать свои видео в интернет, должны

использовать платформу, оснащенную такими специальными возможностями, как преобразование голоса в текст (субтитры), – например, YouTube.

Также важно, чтобы отрасль и организации лиц с ограниченными возможностями разрабатывали и утверждали политику обеспечения доступности телепередач/видеопрограмм либо в виде отдельного документа, либо в рамках имеющейся политики. Эта политика должна обеспечивать:

- предоставление обладателями лицензий услуг доступа, таких как звуковое описание, звуковые субтитры, скрытые подписи и язык жестов;
- маркировку видеопрограмм с услугами доступа в электронных программах передач посредством соответствующих международно признанных символов (иконок), таких как "CC" для скрытых подписей и "AD" для звуковых описаний;
- поощрение лицензированными поставщиками услуг мер, предпринимаемых создателями контента для производства программ с услугами доступа;
- обеспечение лицензированными поставщиками услуг передачи информации об экстренных ситуациях и связанных с общественной безопасностью объявлений с использованием услуг доступа.

Результат от 2 до 3

Необходимо осуществить обновление законов и подзаконных актов с учетом новых технологий и перехода на цифровое телевидение.

Следует повышать осведомленность организаций и служб доступа к видеопрограммам о соответствующих законах и политике. Обладатели лицензий должны предоставлять услуги доступа, такие как звуковое описание, звуковые субтитры, скрытые подписи и язык жестов.

Следует обеспечить полный доступ к видеосвязи в экстренных ситуациях.

Результат 5

Необходимо осуществить обновление законов и подзаконных актов с учетом новых технологий и перехода на цифровое телевидение и использование платформ потоковой передачи.

Следует обеспечить полный доступ к видеосвязи в экстренных ситуациях.

Ресурсы на основе передового опыта

Ресурсы МСЭ-D

В документе "[Обеспечение доступности телевидения](#)"¹ МСЭ-D рассматриваются стратегические последствия обеспечения доступности аудиовизуального контента (с упором на цифровые медиа) для лиц с ограниченными возможностями.

Документ "[Будущее доступных аудиовизуальных мультимедийных услуг, ТВ и видеопрограмм](#)"² МСЭ-D был разработан в рамках региональной инициативы МСЭ для Европы "Доступность, приемлемость в ценовом отношении и развитие навыков для всех, с тем чтобы обеспечить охват цифровыми технологиями и устойчивое развитие".

Соединенное Королевство: В законе Соединенного Королевства "[О связи](#)"³, принятом в 2003 году, было установлено, что такие виды связи, как телевидение, радио, фиксированная связь, подвижная и беспроводная связь, будут регулироваться Управлением связи (OFCOM). OFCOM устанавливает правила, стандарты и руководящие принципы, включая кодекс, описывающий порядок предоставления телекомпаниями услуг обеспечения доступа, таких как субтитры, звуковые описания и сурдоперевод, чтобы обеспечить доступность связи для всех лиц, включая людей с ограниченными возможностями. Кодекс [предоставления услуг доступа к телевидению](#)⁴, последний раз обновленный в 2021 году, включает целевые сроки для предоставления услуг доступа к телевидению в процентном отношении эфирного времени.

Европейский союз: Согласно передовому опыту Европейского региона все основные национальные телевизионные станции с долей рынка свыше пяти процентов должны передавать программы с сурдопереводом или подписями. В некоторых странах основные телевизионные каналы передают около 70 процентов доступного контента (контента с субтитрами на различных языках и подписями), а в детских передачах почти 90 процентов контента сопровождаются субтитрами и звуковым описанием.

Канада: В 1995 году Комиссия по радио- и телевидению и телекоммуникациям (CRTC) Канады ввела требование о наличии определенной доли передач со скрытыми подписями. В 2007 году это требование стало выполняться на 100% в программах на английском и французском языках. В 2011 и 2012 годах были внедрены стандарты качества для скрытых подписей на французском и английском языках соответственно. С 2001 года существует требование о наличии определенного количества видеопрограмм, сопровождающихся звуковым описанием основных визуальных элементов, таких как декорации, костюмы и язык тела. К сентябрю 2019 года значительно выросло количество доступных канадцам видеопрограмм со звуковым описанием.

Фонд доступности радиовещания⁵ – это уникальная независимая программа, одобренная Комиссией по радио- и телевидению и телекоммуникациям (CRTC) Канады в 2012 году. Его основная роль заключается в "поддержке и финансировании инновационных проектов, которые предоставляют независимые от платформы решения для обеспечения доступности всего вещательного контента в Канаде". Инвестируя в эти инициативы, правительство Канады ставило своей целью продвижение инновационных и экономически эффективных решений, в которых используются технологии, обеспечивающие равный доступ к контенту для лиц с ограниченными возможностями.

¹ "Обеспечение доступности телевидения": <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/contents>.

² "Будущее доступных аудиовизуальных мультимедийных услуг, ТВ и видеопрограмм": [https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/Europe/Documents/Events/2019/Accessible%20Europe/191107_AVMS%20Accessibility%20in%20Europe%20\(Final%20edition\).pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/Europe/Documents/Events/2019/Accessible%20Europe/191107_AVMS%20Accessibility%20in%20Europe%20(Final%20edition).pdf).

³ Для получения дополнительной информации о законах Соединенного Королевства см.: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/contents>.

⁴ Для получения дополнительной информации о программе Соединенного Королевства см.: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/ICT%20Accessibility%20standards%20procurement%20FINAL.pdf>.

⁵ Для получения дополнительной информации о Фонде доступности радиовещания Канады см.: <https://www.baf-far.ca/en/about-broadcasting-accessibility-fund#:~:text=The%20Broadcasting%20Accessibility%20Fund%20Incall%20broadcasting%20content%20in%20Canada>.

Германия: Приложение VerbaVoice предоставляет экономически эффективные варианты устранения барьеров для устного общения применительно к телевидению и интернету. Оно является вспомогательным средством связи для слабослышащих или глухих людей, которое делает устную речь доступной в качестве "живого" текста и/или видеоотображения языка жестов. Сочетание использования системы телеприсутствия устных переводчиков (ITS), разработанной VerbaVoice для прямой трансляции мероприятий, и телевизионного вещания открывает дополнительные перспективы для полномасштабной интеграции людей с нарушениями слуха, зрения или двигательных функций.

Япония: В Японии в соответствии со стандартом МСЭ-Т H.702 были разработаны профили для IPTV (ТВ на основе протокола Интернет). Это программное обеспечение включено в отдельную "приставку" и может демонстрировать скрытые и открытые подписи, менять цвет подписей и фона, включать перевод с помощью языка жестов в дополнительном окне, а также предоставлять подписи не более чем на трех языках.

5.4 Передовой опыт в области государственных закупок (4)

5.4.1 Требования доступности в отношении государственных закупок (4.1)

4.1 Включают ли законы и подзаконные акты по государственным закупкам ИКТ требования доступности?

Результат 1 или 2

Существует множество согласованных стандартов, определяющих доступность аппаратного обеспечения. Систематическое внедрение и использование общепринятых технических стандартов имеет решающее значение для создания и развертывания успешного рынка доступных ИКТ. Как отрасль, так и государство могут достигнуть значительной экономии за счет эффекта масштаба. Наблюдается растущая глобальная тенденция к принятию и внедрению одного и того же основного набора стандартов обеспечения доступности ИКТ.

Основными покупателями технологий являются правительства. Политика закупок доступных продуктов и услуг в области ИКТ будет иметь огромное влияние на обеспечение их доступности для всех. Кроме того, если правительства обеспечат доступные ИКТ, они смогут предоставить больше вариантов для трудоустройства лиц с ограниченными возможностями.

Национальный стандарт в области закупок должен включать технические стандарты, определяющие функции, которые необходимо предусмотреть в ИКТ. Эти технические стандарты должны быть приведены в соответствие с международными стандартами для обеспечения эффекта масштаба и повышения конкурентоспособности национальной технологии.

Когда правительство и органы государственной власти осуществляют закупки доступных ИКТ, они тем самым:

- создают доступную среду для обеспечения занятости в государственном секторе;
- предлагают гражданам услуги с лучшим соотношением цены и качества;
- за счет снижения стоимости обеспечивают доступные ИКТ за приемлемую цену.

"Учитывая, что государственные закупки составляют от 10 до 17 процентов ВВП среднестатистической страны, благодаря политике государственных закупок доступных ИКТ правительства могут создать процветающий цифровой рынок".

Результат 3 или 4

Необходимо осуществить пересмотр национального стандарта в области закупок на предмет учета в нем новых технологий. Этот пересмотр должен проводиться с участием в этом процессе организаций лиц с ограниченными возможностями.

Следует повышать осведомленность заинтересованных сторон о национальном законе о закупках.

Результат 5

Необходимо осуществить пересмотр национального стандарта в области закупок на предмет учета в нем новых технологий. Этот пересмотр должен проводиться с участием в этом процессе организаций лиц с ограниченными возможностями.

Следует повышать осведомленность заинтересованных сторон о национальном законе о закупках.

Ресурсы на основе передового опыта

Ресурсы МСЭ-Д

Документ "[Стандарты по закупкам доступных продуктов и услуг ИКТ](#)"¹ МСЭ-Д, подготовленный в контексте двух европейских региональных инициатив, утвержденных ВКРЭ-17, ставит своей целью содействие в преодолении цифрового разрыва и предоставление всем группам общества, включая лиц с ограниченными возможностями и особыми потребностями, ресурсов, с тем чтобы они могли воспользоваться преимуществами ИКТ, путем создания условий для повышения потенциала в области цифровых навыков.

Соединенные Штаты Америки: В Соединенных Штатах Америки были разработаны технические стандарты по доступным ИКТ и введено в действие законодательство, которое должны применять все федеральные учреждения при закупках ИКТ. Раздел 508 Закона США о реабилитации 1973 года представляет собой комплекс имеющих исковую силу стандартов по доступности ИКТ, которые федеральные учреждения должны включать в качестве обязательного комплекса требований (или технических спецификаций) и которые поставщики должны соблюдать при закупках ИКТ. Они были разработаны Советом Соединенных Штатов Америки по доступности и включены в федеральные нормы по закупкам в 2001 году.

Европейский союз: В марте 2014 года был обнародован первый европейский стандарт в области доступных ИКТ – EN 301 549 "Требования ЕС к доступности товаров и услуг ИКТ, закупаемых для государственных нужд на территории ЕС". Этот стандарт был разработан органами ЕС по стандартизации по запросу Европейской комиссии. Требования к доступности, содержащиеся в стандарте EN 301 549, были согласованы таким образом, чтобы максимально соответствовать требованиям, содержащимся в Разделе 508 Закона США о реабилитации.

¹ Для получения дополнительной информации о закупках см.: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/ICT%20Accessibility%20standards%20procurement%20FINAL.pdf>.

Австралия: [Руководство по стандарту в отношении закупок](#)¹ представляет собой выпущенные государством руководящие указания, не применяемые к широкой общественности и не ограничивающиеся веб-контентом. Их цель состоит в том, чтобы сделать продукты и услуги в области ИКТ, закупаемые правительством Австралии, более доступными для всех сотрудников. В частности, данная политика распространяется на все видео-, двусторонние аудио-, аппаратные, программные и веб-продукты ИКТ, а также любые службы поддержки. Любой процесс закупок должен осуществляться таким образом, чтобы гарантировать возможность использования продуктов ИКТ всеми сотрудниками, независимо от их возможных физических, эмоциональных или когнитивных нарушений. Этот стандарт имеет много общего с европейским стандартом EN 301 549. С практической точки зрения этот стандарт не подразумевает замены всех ранее существовавших продуктов и услуг в области ИКТ, поскольку большинство из них уже соответствуют нескольким руководящим принципам в области обеспечения доступности. В основном этот стандарт применяется при необходимости провести обновление или замену продуктов и услуг в области ИКТ или при необходимости возобновить какие-либо скоординированные закупки. Этот стандарт не является окончательным руководством по осуществлению закупок и должен применяться в сочетании с действующими в Австралии руководящими указаниями в отношении закупок. Как и европейский стандарт, стандарт Австралии рассчитан на уровень соответствия AA версии 2.0 WCAG.

- [Стандарт в области цифровых услуг](#)² представляет собой набор практических принципов, основанных на передовой практике разработки и предоставления государственных услуг.
- Принятые правительством Австралии [Правила Содружества по осуществлению закупок](#)³ содержат требование о наличии подтверждения соответствия применимым в Австралии стандартам в отношении обеспечения доступности; применяется стандарт [AS EN 301 549](#)⁴.
- [Политика учета первоочередных факторов при закупках цифровых товаров и услуг](#)⁵, выпущенная Управлением цифровой трансформации в июне 2019 года, также содержит требование в отношении доступности.

¹ Для получения дополнительной информации о стандарте в отношении закупок см.: <https://dynamapper.com/blog/27-accessibility-testing/532-international-web-accessibility-laws-and-policies#Australia-2>.

² Для получения дополнительной информации о политике Австралии см.: <https://www.dta.gov.au/help-and-advice/about-digital-service-standard>.

³ Для получения дополнительной информации о политике Австралии см.: <https://www.buyict.gov.au/sp>.

⁴ Для получения дополнительной информации о политике Австралии см.: <https://infostore.saiglobal.com/en-us/Standards/AS-EN-301-549-2016-1892396/>.

⁵ Для получения дополнительной информации о политике Австралии см.: <https://www.dta.gov.au/help-and-advice/ict-procurement/digital-sourcing-framework-ict-procurement/digital-sourcing-policies/digital-sourcing-consider-first-policy>.

5.4.2 Определения требований к государственным закупкам (4.2)

4.2 Если законы и подзаконные акты по государственным закупкам ИКТ включают требования доступности, четко ли определены эти требования в следующих случаях:

- программное обеспечение
- аппаратное обеспечение
- цифровые киоски
- веб-сайты
- видеоматериалы
- электронные документы

Результат 1 или 2

В мире существуют различные согласованные стандарты, определяющие доступность оборудования. Систематическое внедрение и использование общепринятых технических стандартов имеет решающее значение для формирования успешного рынка доступных ИКТ. Как отрасль, так и

государство могут достигнуть значительной экономии за счет эффекта масштаба. Наблюдается растущая глобальная тенденция к принятию и внедрению одного и того же основного набора стандартов обеспечения доступности ИКТ.

Раздел 508 Закона США о реабилитации или стандарт EN 301 549 Европы можно использовать в качестве примера для разработки национального стандарта в отношении закупок. Оба стандарта включают заявления с техническими и функциональными характеристиками для программного и аппаратного обеспечения, цифровых киосков, веб-сайтов, видеопрограмм и электронных документов.

Результат 3 или 4

Необходимо осуществить пересмотр национального стандарта в области закупок на предмет учета в нем новых технологий. Этот пересмотр должен проводиться с участием организаций лиц с ограниченными возможностями.

Следует повышать осведомленность заинтересованных сторон о национальном законе о закупках.

Результат 5

Необходимо осуществить пересмотр национального стандарта в области закупок в соответствии с международными тенденциями.

Ресурсы на основе передового опыта

Соединенные Штаты Америки: В Соединенных Штатах Америки были разработаны технические стандарты по доступным ИКТ и введено в действие законодательство, которое должны применять все федеральные учреждения при закупках ИКТ. Раздел 508 Закона США о реабилитации 1973 года представляет собой комплекс имеющих исковую силу стандартов по доступности ИКТ, которые федеральные учреждения должны включать в качестве обязательного комплекса требований (или технических спецификаций) и которые поставщики должны соблюдать при закупках ИКТ. Эти стандарты были разработаны Советом Соединенных Штатов Америки по доступности и включены в федеральные нормы по закупкам в 2001 году.

Европейский союз: В марте 2014 года был обнародован первый европейский стандарт в области доступных ИКТ – EN 301 549 "Требования ЕС к доступности товаров и услуг ИКТ, закупаемых для государственных нужд на территории ЕС". Этот стандарт был разработан органами ЕС по стандартизации по запросу Европейской комиссии. Требования к доступности, содержащиеся в стандарте EN 301 549, были согласованы таким образом, чтобы максимально соответствовать требованиям, содержащимся в Разделе 508 Закона США о реабилитации.

Австралия: [Руководство по стандарту в отношении закупок](#)¹ представляет собой выпущенные государством руководящие указания, не применяемые к широкой общественности и не ограничивающиеся веб-контентом. Их цель состоит в том, чтобы сделать продукты и услуги в области ИКТ, закупаемые правительством Австралии, более доступными для всех сотрудников. В частности, данная политика распространяется на все видео-, двусторонние аудио-, аппаратные, программные и веб-продукты ИКТ, а также любые службы поддержки. Любой процесс закупок должен осуществляться таким образом, чтобы гарантировать возможность использования продуктов ИКТ всеми сотрудниками, независимо от их возможных физических, эмоциональных или когнитивных нарушений. Этот стандарт имеет много общего с европейским стандартом EN 301 549. С практической точки зрения этот стандарт не подразумевает замены всех ранее существовавших продуктов и услуг в области ИКТ, поскольку большинство из них уже соответствуют нескольким руководящим принципам в области обеспечения доступности. В основном этот стандарт применяется при необходимости провести обновление или замену продуктов и услуг в области ИКТ или при необходимости возобновить какие-либо скоординированные закупки. Этот стандарт не является окончательным руководством по осуществлению закупок и должен применяться в сочетании с действующими в Австралии руководящими указаниями в отношении закупок. Как и европейский стандарт, стандарт Австралии рассчитан на уровень соответствия AA версии 2.0 WCAG.

¹ Для получения дополнительной информации о политике Австралии см.: <https://dynamapper.com/blog/27-accessibility-testing/532-international-web-accessibility-laws-and-policies#Australia-2>.

- [Стандарт в области цифровых услуг](#)¹ представляет собой набор практических принципов, основанных на передовой практике разработки и предоставления государственных услуг.
- Принятые правительством Австралии [Правила Содружества по осуществлению закупок](#)² содержат требование о наличии подтверждения соответствия применимым в Австралии стандартам в отношении обеспечения доступности; применяется стандарт [AS EN 301 549](#)³.
- [Политика учета первоочередных факторов при закупках цифровых товаров и услуг](#)⁴, выпущенная Управлением цифровой трансформации в июне 2019 года, также содержит требование в отношении доступности.

Австралия также разработала отраслевой стандарт Банковской ассоциации, который включает технические спецификации W3C WCAG в дополнение к требованиям Раздела 508 Закона США о реабилитации. [Банковская ассоциация Австралии](#)⁵ также взяла на себя обязательство придерживаться принципов доступного проектирования во всех областях банковского дела, включая обеспечение общей доступности, цифровые каналы (веб-сайты и мобильный банкинг), дизайн и использование устройств, телефонные службы, услуги с активацией голосом или искусственный интеллект, а также конкретные области, связанные с аутентификацией клиентов.

¹ Для получения дополнительной информации о политике Австралии см.: <https://www.dta.gov.au/help-and-advice/about-digital-service-standard>.

² Для получения дополнительной информации о политике Австралии см.: <https://www.buyict.gov.au/sp>.

³ Для получения дополнительной информации о политике Австралии см.: <https://infostore.saiglobal.com/en-us/Standards/AS-EN-301-549-2016-1892396/>.

⁴ Для получения дополнительной информации о политике Австралии см.: <https://www.dta.gov.au/help-and-advice/ict-procurement/digital-sourcing-framework-ict-procurement/digital-sourcing-policies/digital-sourcing-consider-first-policy>.

⁵ Для получения дополнительной информации о политике Австралии см.: <https://www.ausbanking.org.au/banking-products-to-be-designed-with-accessibility-in-mind/>.

5.5 Передовой опыт в области профессиональной подготовки (5)

5.5.1 Подготовка заинтересованных сторон по вопросам цифровой доступности (5.1)

5.1 Проводится ли профессиональная подготовка по цифровой доступности для различных заинтересованных сторон, чтобы они могли понять, что такое доступность ИКТ?

Результат 1 или 2

Чтобы обеспечивать развитие открытой для всех экосистемы, всем заинтересованным сторонам важно понимать, что такое доступность ИКТ. Правительства должны возглавить этот процесс, обеспечив профессиональную подготовку должностных лиц по вопросам доступности ИКТ.

Доступные ИКТ необходимы для предоставления всем гражданам возможности получения:

- общественно значимой информации и связи;
- государственных услуг (здравоохранение, электронное правительство, экстренные службы и т. д.).

При осуществлении правительствами и государственными органами закупок доступных ИКТ им следует:

- создавать доступную среду для трудоустройства в государственном секторе;
- предлагать гражданам услуги с лучшим соотношением цены и качества;
- за счет снижения стоимости обеспечивать приемлемость цены на доступные ИКТ.

Осуществляя регулирование и содействие в обеспечении доступности ИКТ, правительства будут способствовать:

- уменьшению масштабов неравенства;
- созданию в своей стране открытого для всех общества;
- обеспечению участия всех граждан в развитии страны;
- повышению темпов экономического роста страны.

Чтобы обучаемые имели возможность хорошо понять потребности конечных пользователей, к проведению профессиональной подготовки должны привлекаться лица с ограниченными возможностями.

Результат 3 или 4

Большая ответственность за обеспечение доступности ИКТ также лежит на отрасли, в которой должна проводиться надлежащая профессиональная подготовка.

В 2017 году мировой рынок для лиц с ограниченными возможностями/обеспечения доступности оценивался в 1,3 триллиона долл. США, и ожидается, что к 2050 году он составит более чем 5 триллионов долл. США.

Разработка доступных ИКТ – это инвестиция, которая окупается, потому что она:

- стимулирует изготовителей и поставщиков к инновациям и совершенствованию процесса производства;
- повышает общее качество ИКТ, делая их более удобными для пользователя;
- создает рынок доступных ИКТ;
- способствует повышению прибыльности коммерческой деятельности.

Чтобы обеспечить понимание слушателями потребностей конечных пользователей, к проведению профессиональной подготовки должны привлекаться лица с ограниченными возможностями.

Результат 5

Организации лиц с ограниченными возможностями также должны получать подготовку в области доступности ИКТ, чтобы иметь инструменты для более эффективного отстаивания этого права человека.

Ресурсы на основе передового опыта

Ресурсы МСЭ-D

Онлайн-курс МСЭ-D для самостоятельного изучения под названием "[Доступность ИКТ: ключ к открытой для всех связи](#)"¹ ставит своей целью формирование у всех соответствующих заинтересованных сторон четкого понимания того, что представляет собой доступность ИКТ, в частности, с особым упором на соответствующую политику, подзаконные акты, тенденции в области развития технологий и правила осуществления государственных закупок.

Гайана: "[Интернет для всех: национальная программа обеспечения доступности веб-сайтов](#)"², проводимая МСЭ в Гайане, состояла из первого совещания высокого уровня продолжительностью полдня для обеспечения политической поддержки, двухдневного обучения по вопросам создания и восстановления доступных электронных документов и двух с половиной дней технической подготовки по вопросам разработки доступных веб-сайтов. Для получения сертификата МСЭ о прохождении этой технической подготовки участники работали над обеспечением доступности 21 правительственного веб-сайта, а также веб-сайта Университета Гайаны. Университет подписал Меморандум о взаимопонимании (MoU) с правительством о проведении дальнейшей подготовки и необходимых политических реформах в целях обеспечения цифровой доступности.

Видеоматериал 2: Национальная программа обеспечения доступности веб-сайтов МСЭ-D "Интернет для всех"

The ITU-D National Programme in Web Accessibility: "Internet for @ll"



* Национальная программа МСЭ: https://www.youtube.com/watch?v=8QlbHUOk4jE&feature=emb_logo

Источник: МСЭ.

Республика Корея: Гарантирует доступность ИКТ для людей с ограниченными возможностями, включая пожилых людей, с точки зрения использования продуктов, систем, услуг и средств независимо от их физических или технических ограничений. В ходе этого процесса Республика Корея в равной степени уделяет внимание роли правительства при подготовке правовой системы для обеспечения доступности ИКТ и создании стандартизированной стратегии для общества в форме профессиональной подготовки, консультаций и распространения информации для обеспечения участия других заинтересованных сторон за пределами государственного сектора.

¹ Онлайн-курс МСЭ-D: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Self-Paced-Online-Training-on-ICT-Accessibility.aspx>.

² Программа МСЭ "Интернет для всех": <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Internet-for-@ll.aspx>.

5.5.2 Профессиональная подготовка специалистов по вопросам обеспечения доступных электронных документов (5.2)

5.2 Проводится ли профессиональная подготовка для специалистов по тому, как создавать доступные электронные документы в соответствии с национальными или международными стандартами?

Результат 1 или 2

Крайне важно распространять и предоставлять передаваемую правительством цифровую информацию во всех доступных форматах, обеспечивая таким образом, что эту информацию получают все люди и никто не будет забыт, в том числе лица с ограниченными возможностями, в особенности с нарушениями зрения, глухие и слабослышащие, которым для чтения и понимания цифровой информации необходимы альтернативные решения, такие как программы чтения экрана, подписи и сурдоперевод.

Кроме того, учитывая использование нескольких форматов коммуникации, важно обеспечить профессиональную подготовку специалистов по вопросам осуществления доступной для всех коммуникации.

Правительства должны работать с академическими организациями над обеспечением возможностей для проведения подготовки по вопросам создания доступного цифрового контента. При проведении такой подготовки следует учитывать, что:

- Информация для населения в звуковых и визуальных форматах, доставляемая на электронные экраны в общественных местах, может быть представлена людям, не имеющим доступа к персональным устройствам ИКТ. По возможности, в дополнение к тексту следует отображать графические материалы и изображения. Звуковые сигналы тревоги и/или сирены, используемые в чрезвычайных ситуациях, должны сопровождаться мигающими световыми сигналами, обозначающими характер и уровень угрозы.
- Радио: радиоприемники могут быть оснащены приставками или специальными средствами для обеспечения возможности их использования глухими и слабослышащими людьми. Например, это могут быть устройства, которые передают широкоэвещательные сообщения в форме вибрации, мигающего светового сигнала и простого текста в целях предупреждения глухих и слабослышащих людей. В онлайн-овые прямые радиопередачи или подкасты следует включать текстовую расшифровку контента.
- Телевидение: следует предоставлять скрытые или открытые подписи на местных языках. Кроме того, при передаче по телевидению критически важной информации, в том числе об экстренной ситуации, кризисе и/или пандемии, должны быть задействованы сурдопереводчики.
- СМС: если информация рассылается только по SMS, неохваченными окажутся люди, которые нуждаются в не визуальном материале и у которых нет доступа к высокотехнологичным устройствам, способным преобразовывать текст в другие форматы, например звуковой.
- Социальные сети: все чаще доступными становятся новые версии самых популярных социальных сетей. Специальные возможности представлены в Facebook, Instagram, Twitter и YouTube.
- Цифровые документы (таблицы, презентации, текстовые документы) могут быть недоступны для использования лицами, применяющими программы для чтения с экрана, если они представляются в форматах, не обеспечивающих возможность чтения вслух, таких как файлы JPEG или файлы в формате PDF на основе изображений (например, отсканированные изображения). Так, например, во всех документах следует всегда предусматривать альтернативные текстовые подписи ко всем изображениям, корректировать цветовые контрасты, использовать соответствующую структуру и стили документа для обеспечения их доступности.

Любой разработчик цифрового контента, будь то в сфере маркетинга, государственных услуг, рекламы и образования, должен приобретать эти навыки посредством профессиональной подготовки, чтобы гарантировать доступность контента для всех и социально-экономическое развитие.

Рекомендуется, чтобы к проведению профессиональной подготовки привлекались лица с ограниченными возможностями, с тем чтобы обеспечить понимание слушателями потребностей конечных пользователей. Кроме того, лица с ограниченными возможностями могут также проверять контент, представленный на различных цифровых платформах, на предмет его доступности.

Результат 3 или 4

В сотрудничестве с академическими организациями или международными ассоциациями следует обеспечивать признание сертификации, подтверждающей знания о способах разработки и/или адаптации электронных документов в целях обеспечения их доступности и демонстрирующей наличие этого важного навыка на рынке труда. Любой разработчик цифрового контента, будь то в сфере маркетинга, государственных услуг, рекламы и образования, должен приобретать эти навыки посредством профессиональной подготовки, чтобы гарантировать доступность контента для всех и социально-экономическое развитие.

Рекомендуется, чтобы к проведению профессиональной подготовки привлекались лица с ограниченными возможностями, с тем чтобы обеспечить понимание слушателями потребностей конечных пользователей. Кроме того, лица с ограниченными возможностями могут также проверять контент, представленный на различных цифровых платформах, на предмет его доступности.

Результат 5

Содержание профессиональной подготовки должно быть обновлено, с тем чтобы обеспечить учет технологических тенденций, новых услуг и продуктов.

В сотрудничестве с академическими организациями или международными ассоциациями следует обеспечивать признание сертификации, подтверждающей знания о способах разработки и/или адаптации электронных документов в целях обеспечения их доступности и демонстрирующей наличие этого важного навыка на рынке труда. Любой разработчик цифрового контента, будь то в сфере маркетинга, государственных услуг, рекламы и образования, должен приобретать эти навыки посредством профессиональной подготовки, чтобы гарантировать доступность контента для всех и социально-экономическое развитие.

Рекомендуется, чтобы к проведению профессиональной подготовки привлекались лица с ограниченными возможностями, с тем чтобы обеспечить понимание слушателями потребностей конечных пользователей. Кроме того, лица с ограниченными возможностями могут также проверять контент, представленный на различных цифровых платформах, на предмет его доступности.

Ресурсы на основе передового опыта

Ресурсы МСЭ-D

"Интернет для всех: национальная программа по сетевой доступности"¹ МСЭ-D предоставляет странам необходимые ноу-хау для обеспечения того, чтобы все граждане, в том числе лица с ограниченными возможностями и пожилые люди, могли пользоваться общедоступными информационными онлайн-продуктами и услугами, тем самым расширяя их доступ к образованию и перспективам трудоустройства и предоставляя им возможность активно участвовать в социально-экономической жизни страны. В ней также представлена самодостаточная национальная модель профессиональной подготовки в области обеспечения сетевой доступности. В программу входит двухдневное учебное мероприятие по созданию доступных документов.

Учебные пособия МСЭ-D "Создание доступного цифрового контента и устранение недостатков"² были созданы с целью обучения критериям доступности и предоставления соответствующих рекомендаций по созданию документов в любом формате Microsoft Office или документов Adobe PDF.

Видеоматериал 3: Учебные пособия по созданию доступного цифрового контента



Источник: МСЭ.

Соединенное Королевство: [Правительство Соединенного Королевства](#)³ предоставляет информацию о том, как выбрать доступный формат и привести документы, представленные не на языке HTML, в соответствие со стандартами доступности. Последний раз рекомендации обновлялись в феврале 2021 года.

Новая Зеландия: [Министерство внутренних дел](#)⁴ Новой Зеландии предоставляет руководящие указания и информацию для создания доступного цифрового контента.

¹ Программа МСЭ "Интернет для всех": <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Internet-for-@ll.aspx>.

² Учебные пособия МСЭ: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Video-Tutorials-on-Accessible-Digital-Content.aspx>.

³ Для получения дополнительной информации о политике Соединенного Королевства см.: <https://www.gov.uk/guidance/how-to-publish-on-gov-uk/accessible-pdfs>.

⁴ Для получения дополнительной информации о политике Новой Зеландии см.: <https://www.digital.govt.nz/standards-and-guidance/design-and-ux/accessibility/>.

5.5.3 Профессиональная подготовка специалистов по вопросам обеспечения доступности веб-сайтов (5.3)

5.3 Проводится ли профессиональная подготовка для специалистов по тому, как проектировать и разрабатывать доступные веб-сайты в соответствии с национальными или международными стандартами?

Результат 1 или 2

Руководящие указания по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) являются международным стандартом в области обеспечения сетевой доступности. Сорок процентов веб-сайтов, предназначенных для широкого круга лиц, не являются доступными. Это обусловлено отсутствием профессиональной подготовки в области обеспечения сетевой доступности.

Академическим организациям следует работать рука об руку со специалистами, чтобы гарантировать наличие возможностей для профессиональной подготовки в области веб-разработки с учетом факторов доступности.

Чтобы обеспечить понимание слушателями потребностей конечных пользователей, к проведению профессиональной подготовки должны привлекаться лица с ограниченными возможностями. Кроме того, лица с ограниченными возможностями могут также проверять контент, представленный на различных цифровых платформах, на предмет его доступности.

Результат 3 или 4

Необходимо ввести требование о наличии национального или международного сертификата, подтверждающего, что специалист обладает навыками, необходимыми для разработки доступного веб-сайта. Кроме того, эти сертификаты следует рассматривать как ключевой навык на рынке труда для веб-дизайнеров, веб-разработчиков и специалистов по обслуживанию веб-сайтов.

Чтобы обеспечить понимание слушателями потребностей конечных пользователей, к проведению профессиональной подготовки должны привлекаться лица с ограниченными возможностями. Кроме того, лица с ограниченными возможностями могут также проверять контент, представленный на различных цифровых платформах, на предмет его доступности.

Результат 5

Содержание профессиональной подготовки должно быть обновлено в соответствии с новыми версиями стандарта.

Необходимо ввести требование о наличии национального или международного сертификата, подтверждающего, что специалист обладает навыками, необходимыми для разработки доступного веб-сайта. Кроме того, эти сертификаты следует рассматривать как ключевой навык на рынке труда для веб-дизайнеров, веб-разработчиков и специалистов по обслуживанию веб-сайтов.

Чтобы обеспечить понимание слушателями потребностей конечных пользователей, к проведению профессиональной подготовки должны привлекаться лица с ограниченными возможностями. Кроме того, лица с ограниченными возможностями могут также проверять контент, представленный на различных цифровых платформах, на предмет его доступности.

Ресурсы на основе передового опыта

Ресурсы МСЭ-D

Курс МСЭ-D для самостоятельного обучения под названием "[Сетевая доступность – краеугольный камень открытого для всех цифрового общества](#)"¹ направлен на формирование общего понимания того, что представляет собой доступность веб-сайтов, среди всех членов МСЭ, заинтересованных сторон и других соответствующих субъектов.

Рисунок 20: Цифровое общество

The screenshot shows the ITU website's navigation bar with categories like ITU, General Secretariat, Radiocommunication, Standardization, Development, ITU Telecom, Members' Zone, and Join ITU. Below the navigation, the main heading reads "Self-Paced Online Course: 'Web Accessibility - the Cornerstone of an Inclusive Digital Society'". A breadcrumb trail indicates the user's location: "YOU ARE HERE HOME > ITU-D > ITU-D DIGITAL INCLUSION > PERSONS WITH DISABILITIES".

The course description states: "Web Accessibility – the Cornerstone of an Inclusive Digital Society" is a free, self-paced online course developed by the ITU-D Digital Inclusion Programme aiming to develop an overall understanding about web accessibility among all ITU members, stakeholders and other relevant parties.

The course consists of three modules as follows:

- Module 1: Executive tools for developing a web accessibility policy
- Module 2: Essentials of implementing a web accessibility evaluation
- Module 3: Technical skills for designing and developing accessible websites

The course encompasses web accessibility policy development; the creation of accessible digital content; the evaluation of websites; web design and the development and maintenance of accessibility tools in websites.

The ENROLMENT section includes the following information:

- To enrol in the course, first **register yourself** on ITU Academy. (FAQ on registration can be found [here](#)).
- To take the course and earn the certificate you can **enrol today at ITU Academy!**
- Language: English
- Open to all
- Course Fee: free
- Contact: digital.inclusion@itu.int

Источник: МСЭ.

"[Интернет для всех: национальная программа по сетевой доступности](#)"¹² МСЭ-D предоставляет странам необходимые ноу-хау для обеспечения того, чтобы все граждане, в том числе лица с ограниченными возможностями и пожилые люди, могли пользоваться общедоступными информационными онлайн-продуктами и услугами, тем самым расширяя их доступ к образованию и перспективам трудоустройства и предоставляя им возможность активно участвовать в социально-экономической жизни страны. В ней также представлена самодостаточная национальная модель профессиональной подготовки в области обеспечения сетевой доступности. Программа включает два с половиной дня технической подготовки по вопросам разработки и дизайна доступных веб-сайтов.

Международная ассоциация специалистов в области доступности (IAAP): [Международная ассоциация специалистов в области доступности](#) (IAAP)³ – это некоммерческая членская организация для отдельных лиц и организаций, которые занимаются вопросами доступности или находятся в процессе развития своих навыков и стратегий в области обеспечения доступности. Ее цель состоит в том, чтобы помочь специалистам в области доступности развиваться и продвигаться по карьерной лестнице, а также поддерживать организации, учитывающие фактор доступности в своих услугах, продуктах и инфраструктуре. Миссия IAAP заключается в том, чтобы определять, продвигать и совершенствовать профессию, связанную с обеспечением доступности, во всем мире посредством сертификации, обучения и установления профессиональных связей, позволяющих создавать доступные продукты, контент и услуги. В настоящее время IAAP разработала три сертификата и занимается подготовкой нового материала для укрепления сообщества специалистов в области доступности.

¹ Учебный курс МСЭ: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Web-Accessibility-Cornerstone-Training.aspx>.

² Программа МСЭ "Интернет для всех": <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Internet-for-@ll.aspx>.

³ Для получения дополнительной информации о IAAP см.: <https://www.accessibilityassociation.org/s/>.

Дания: Для обеспечения доступности веб-сайтов государственных учреждений Дании была разработана структура функциональной совместимости. Этот документ включает доступные стандарты веб-дизайна и служит руководством для государственных учреждений при разработке планов и проектов в области информационных технологий. Он содержит описания и рекомендации отдельных стандартов, технологий и протоколов для внедрения электронного правительства в Дании. В руководстве учитывается как стандарт W3C WCAG, так и Раздел 508 Закона США о реабилитации.

Тайвань (провинция Китая): Версия 2.0 [Руководящих указаний по обеспечению доступности веб-сайтов](#)¹ содержит обязательные к соблюдению меры политики для всех организаций государственного сектора. Область применения этих руководящих указаний ограничена исключительно онлайн-ресурсами. В представленных в руководящих указаниях критериях оценки на предмет соответствия требованиям, среди прочего, используется видоизмененная версия 2.0 WCAG. Сотрудники, отвечающие за такие оценки, также занимаются выдачей веб-сайтам соответствующих учреждений или школ специальных знаков, свидетельствующих о соблюдении ими правил прохождения аккредитации по сетевой доступности. Еще одним ресурсом, имеющимся в распоряжении этих сотрудников, является средство проверки сетевой доступности, предлагаемое компанией Freego; с его помощью новым сотрудникам предоставляется короткий контрольный список, позволяющий проверить веб-контент на предмет соблюдения требований. В руководящих указаниях не предусмотрен минимально приемлемый уровень доступности.

¹ Для получения дополнительной информации о политике Тайваня (провинция Китая) см.: <https://dynamapper.com/blog/27-accessibility-testing/532-international-web-accessibility-laws-and-policies#Taiwan-1>.

5.5.4 Профессиональная подготовка специалистов по вопросам доступного программного обеспечения (5.4)

5.4 Проводится ли профессиональная подготовка для специалистов по тому, как разрабатывать доступное программное обеспечение в соответствии с национальными или международными стандартами?

Результат 1 или 2

ИКТ имеют огромное влияние на обработку информации и предоставление данных, которые в конечном итоге анализируются и используются для оказания более качественных услуг населению. Интеграция лиц с ограниченными возможностями играет решающую роль для обеспечения того, чтобы они не остались неохваченными такими данными.

Программные системы должны разрабатываться в соответствии с последней версией Руководящих указаний по обеспечению доступности веб-контента (WCAG).

Средства авторской разработки – это программное обеспечение и службы, которые "авторы" (веб-разработчики, дизайнеры, писатели) используют для создания веб-контента. Некоторые примеры средств авторской разработки включают:

- инструменты для работы с веб-страницами, например HTML-редакторы, работающие в режиме точного отображения (WYSIWYG);
- программное обеспечение для создания веб-сайтов, как, например, системы управления контентом (CMS), инструменты создания обучающих программ и агрегаторы контента;
- программное обеспечение, осуществляющее преобразование в веб-контент, как, например, текстовые процессоры и другие офисные приложения для работы с документами с функцией "Сохранить как документ HTML";
- средства авторской разработки для создания мультимедиа;
- веб-сайты, которые позволяют пользователям добавлять контент, как, например, блоги, сетевые энциклопедии, сайты для обмена фотографиями, онлайн-форумы и социальные сети.

[ATAG 2.0](#)²⁴ – это международный стандарт для создания доступных средств авторской разработки.

Академическим организациям следует тесно взаимодействовать со специалистами, чтобы гарантировать наличие возможностей для профессиональной подготовки в области веб-разработки с учетом факторов доступности.

Чтобы обеспечить понимание слушателями потребностей конечных пользователей, к проведению профессиональной подготовки должны привлекаться лица с ограниченными возможностями. Кроме того, лица с ограниченными возможностями могут также проверять программное обеспечение на предмет доступности.

Результат 3 или 4

Необходимо ввести требование о наличии национального или международного сертификата, подтверждающего, что специалист обладает навыками, необходимыми для разработки доступного программного обеспечения. Кроме того, эти сертификаты следует рассматривать как один из ключевых навыков на рынке труда для разработчиков программного обеспечения.

Чтобы обеспечить понимание слушателями потребностей конечных пользователей, к проведению профессиональной подготовки должны привлекаться лица с ограниченными возможностями. Кроме того, лица с ограниченными возможностями могут также проверять контент, представленный на различных цифровых платформах, на предмет его доступности.

Результат 5

Содержание профессиональной подготовки должно быть обновлено в соответствии с новыми версиями стандартов.

Необходимо ввести требование о наличии национального или международного сертификата, подтверждающего, что специалист обладает навыками, необходимыми для разработки доступного программного обеспечения. Кроме того, эти сертификаты следует рассматривать как один из ключевых навыков на рынке труда для разработчиков программного обеспечения.

Чтобы обеспечить понимание слушателями потребностей конечных пользователей, к проведению профессиональной подготовки должны привлекаться лица с ограниченными возможностями. Кроме того, лица с ограниченными возможностями могут также проверять контент, представленный на различных цифровых платформах, на предмет его доступности.

²⁴ Для получения дополнительной информации об ATAG см.: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/atag/>.

Ресурсы на основе передового опыта

Бразилия: [Программа признания в области обеспечения доступности веб-сайтов](#)¹ Бразилии ставит своей целью повышение осведомленности о необходимости предоставления лицам с ограниченными возможностями доступа к веб-сайтам путем поощрения разработчиков веб-сайтов и выдачи наград отдельным лицам и компаниям. В рамках этой программы предусмотрено три категории наград, а именно: i) для частных лиц и компаний, которые осуществляют меры по продвижению сетевой доступности; ii) для веб-проектов, которые соответствуют стандартам W3C, носят творческий характер и являются удобными для использования; iii) для приложений и ассистивных технологий, разработанных не в целях извлечения прибыли и с открытым исходным кодом. Руководство этим проектом осуществляет Комитет управления интернетом Бразилии (Comite Gestor da Internet) в партнерстве с W3C Бразилии и другими государственными учреждениями.

Новая Зеландия: [Руководящие указания по сетевой практике](#)² представляют собой рекомендации, относящиеся к государственным учреждениям. В частности, они применяются только к веб-ресурсам в государственных организациях и обеспечивают учет версии 2.0 WCAG. В результате, если соответствующие организации удовлетворяют всем пяти критериям версии 1.0 Стандарта обеспечения сетевой доступности, согласно этим руководящим указаниям они также будут удовлетворять требованиям уровня AA версии 2.0 WCAG. Помимо определения их общей стратегии и плана действий, который включает в себя предварительные и запланированные обзоры доступности, в руководящих указаниях содержится ссылка на учебные ресурсы, которые могут помочь сотрудникам узнать о принципах обеспечения доступности. Кроме того, в руководящих указаниях представлены продукты и услуги, в отношении которых они применяются, а также любые соответствующие инициативы и новая обновленная информация, которую необходимо знать.

¹ Для получения дополнительной информации о политике Бразилии см.: <http://premio.ceweb.br/english/>.

² Для получения дополнительной информации о политике Новой Зеландии см.: <https://dynamapper.com/blog/27-accessibility-testing/532-international-web-accessibility-laws-and-policies#New-Zealand-2>.

5.5.5 Профессиональная подготовка специалистов по вопросам доступного аппаратного обеспечения и цифровым киоскам (5.5)

5.5 Проводится ли профессиональная подготовка для специалистов по тому, как разрабатывать доступное аппаратное обеспечение и цифровые киоски в соответствии с национальными или международными стандартами?

Результат 1 или 2

По мере того, как сообщества преобразуются и переходят в цифровую среду, для обслуживания их граждан используется все больше аппаратного обеспечения и киосков.

Банкоматы и киоски должны соответствовать принципам доступности и универсального дизайна.

Академическим организациям следует тесно сотрудничать со специалистами, чтобы гарантировать наличие профессиональной подготовки в области доступного и универсального дизайна.

Чтобы обучаемые могли лучше понимать потребности конечных пользователей, к проведению профессиональной подготовки должны привлекаться лица с ограниченными возможностями.

Результат 3 или 4

Необходимо ввести требование о наличии национального или международного сертификата, подтверждающего, что специалист обладает навыками, необходимыми для разработки доступных аппаратных средств и цифровых киосков.

Чтобы обучаемые могли лучше понимать потребности конечных пользователей, к проведению профессиональной подготовки должны привлекаться лица с ограниченными возможностями.

Результат 5

Содержание профессиональной подготовки должно быть обновлено в соответствии с новыми версиями руководящих принципов.

Чтобы обучаемые могли лучше понимать потребности конечных пользователей, к проведению профессиональной подготовки должны привлекаться лица с ограниченными возможностями.

Ресурсы на основе передового опыта

Ирландия: Республика Ирландия приняла закон об оценке потребностей, услуг и возможностей трудоустройства для людей с ограниченными возможностями. В соответствии с этим законом было создано Национальное управление по вопросам лиц с ограниченными возможностями, а также [Центр передового опыта в области универсального дизайна](#)¹. [Национальное управление по вопросам лиц с ограниченными возможностями \(NDA\)](#)² является независимым установленным законом советом, который консультирует правительство и частный сектор по вопросам политики и процедур в отношении лиц с ограниченными возможностями, а также способствует распространению универсального дизайна.

GSMA (Соединенное Королевство): GSMA публикует отчеты, в которых освещаются исследования конкретных ситуаций передового опыта в области ИКТ и доступности. В рамках Программы ассистивных технологий ведется работа с отраслью подвижной связи и основными заинтересованными сторонами для решения проблемы разрыва в охвате цифровыми технологиями лиц с ограниченными возможностями и определения перспектив инноваций для превращения технологий подвижной связи в движущие силы ассистивных технологий. Исследования показывают, что во многих странах увеличивается разрыв в области инвалидности и развития, и если лица с ограниченными возможностями не будут постоянно включаться в деятельность по развитию, их социально-экономический статус останется статичным, тогда как статус тех, чьи возможности не ограничены, будет повышаться.

¹ Центр передового опыта в области универсального дизайна: <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2005/act/14/section/52/enacted/en/html#sec52>.

² Для получения дополнительной информации о законодательстве Ирландии см.: <http://www.irishstatutebook.ie/eli/1999/act/14/enacted/en/html>.

5.5.6 Профессиональная подготовка персонала службы закупок и поставщиков по вопросам доступности ИКТ (5.6)

5.6 Проводится ли профессиональная подготовка для персонала службы закупок и поставщиков по доступности ИКТ в процессах торгов в соответствии с национальными или международными стандартами?

Результат 1 или 2

Существует множество согласованных стандартов, определяющих доступность аппаратных средств. Систематическое внедрение и использование общепринятых технических стандартов имеет решающее значение для создания и развертывания успешного рынка доступных ИКТ. Как отрасль, так и государство могут достичь значительной экономии за счет эффекта масштаба. Наблюдается растущая глобальная тенденция к принятию и внедрению одного и того же основного набора стандартов обеспечения доступности ИКТ.

Раздел 508 Закона США о реабилитации или стандарт EN 301 549 Европы можно использовать в качестве примера для разработки национального стандарта в отношении закупок.

Должностные лица, отвечающие за закупки, и поставщики должны пройти профессиональную подготовку по учету вопросов доступности ИКТ в процессах торгов в соответствии с международными или национальными стандартами.

Чтобы обучаемые могли лучше понимать потребности конечных пользователей, к проведению профессиональной подготовки должны привлекаться лица с ограниченными возможностями.

Результат 3 или 4

Необходимо ввести требование о наличии национального или международного сертификата, подтверждающего, что поставщики гарантируют приобретение доступных ИКТ.

Чтобы обучаемые могли лучше понимать потребности конечных пользователей, к проведению профессиональной подготовки должны привлекаться лица с ограниченными возможностями.

Результат 5

Содержание профессиональной подготовки должно быть обновлено в соответствии с новыми версиями стандартов.

Чтобы обучаемые могли лучше понимать потребности конечных пользователей, к проведению профессиональной подготовки должны привлекаться лица с ограниченными возможностями.

Ресурсы на основе передового опыта

Существует несколько комплектов материалов и руководств, способствующих включению доступности в качестве критерия при проведении закупок.

Ресурсы МСЭ-D

Онлайн-курс МСЭ-D "Государственные закупки доступных продуктов и услуг в области ИКТ"

Рисунок 21: Академия МСЭ*

The screenshot shows the ITU Academy website interface. At the top, there is a navigation bar with the ITU Academy logo and menu items: Home, About, Centres of Excellence, Training courses, and Main activities. Below the navigation bar, a breadcrumb trail reads: Home > Training courses > Full catalogue of courses > Online Training: Public Procurement of accessible ICT products and services. The main content area features a large blue sidebar on the left with a 'Full catalogue' dropdown menu containing options: By date, By registration method, By training type, By topic, By region, and By language. The main content area displays the course title 'Online Training: Public Procurement of accessible ICT products and services' in large, bold black text. Below the title, there are two columns of information: 'REGISTRATION' with dates 'Start Date: 14 Sep 2015' and 'End Date: 27 Nov 2015', and 'EVENT DATES' with dates 'Start Date: 12 Oct 2015' and 'End Date: 27 Nov 2015'. To the right of these columns is a blue box with the text 'Price \$0.00'.

*Академия МСЭ: <https://academy.itu.int/training-courses/full-catalogue/online-training-public-procurement-accessible-ict-products-and-services-0>.

Источник: МСЭ.

Соединенные Штаты Америки: На веб-сайте [Section508.gov](https://section508.gov)¹ представлены рекомендации для сотрудников федеральных учреждений, функции которых связаны с обеспечением доступности ИТ. С их помощью учреждения могут понять, каким образом они могут четко определить требования доступности для закупок ИКТ. Кроме того, они помогают поставщикам ИКТ осознать необходимость демонстрации доступности своих ИТ-продуктов и услуг для потенциальных покупателей из числа федеральных учреждений.

Европейский союз: В Европе был создан веб-сайт mandate376.standards.eu², с помощью которого должностные лица, занимающиеся государственными закупками, могут начать использовать и внедрять европейский стандарт EN 301 549.

¹ Section 508: <https://section508.gov/>.

² Mandate 376: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/mandates/index.cfm?fuseaction=search.detail&id=333>.

5.5.7 Профессиональная подготовка конечных пользователей по вопросам взаимодействия с правительством (5.7)

5.7 Проводится ли профессиональная подготовка для конечных пользователей для использования цифровых каналов правительства/организаций?

Результат 1 или 2

Конечные пользователи также должны обладать цифровыми навыками, необходимыми для взаимодействия с доступными ИКТ.

Академическим организациям следует тесно сотрудничать с правительством, чтобы гарантировать наличие профессиональной подготовки в области цифровых навыков для лиц с ограниченными возможностями.

Результат 3 или 4

Национальная сертификация, подтверждающая цифровые навыки конечных пользователей, будет способствовать их экономическому и социальному развитию.

Результат 5

Содержание профессиональной подготовки должно быть обновлено с учетом новых технологий и межличностных навыков, востребованных на рынке.

Ресурсы на основе передового опыта

Ресурсы МСЭ-Д

"Интернет для всех: национальная программа по сетевой доступности"¹ МСЭ-Д предоставляет странам необходимые ноу-хау для обеспечения того, чтобы все граждане, в том числе лица с ограниченными возможностями и пожилые люди, могли пользоваться общедоступными информационными онлайн-овыми продуктами и услугами, тем самым расширяя их доступ к образованию и перспективам трудоустройства и предоставляя им возможность активно участвовать в социально-экономической жизни страны. В ней также представлена самодостаточная национальная модель профессиональной подготовки в области обеспечения сетевой доступности. Программа представляет собой устойчивую модель, в которой средства, получаемые в результате национальной профессиональной сертификации, расходуются на подготовку в области развития цифровых навыков для лиц с ограниченными возможностями и других уязвимых групп.

В Японии был проведен анализ методов выбора доступных продуктов и услуг. Для того, чтобы облегчить лицам с ограниченными возможностями и пожилым людям распознавание доступных служб и устройств электросвязи, такая продукция была помечена буквой "U" ("универсальная"). Эта работа являлась неотъемлемой частью усилий правительства, ассоциаций конечных пользователей, отраслей и академических организаций.

Китай: В 2018 году Государственный совет выпустил руководство по повышению темпов создания общенациональной онлайн-платформы государственных услуг и дальнейшему продвижению концепции "Интернет + государственные услуги" для оптимизации деловой среды, обеспечения удобства для предприятий и людей, повышения рыночной жизнеспособности и стимулирования социального творчества, а также создания правительства, ориентированного на предоставление услуг, которым будут довольны люди. Одной из мер по продвижению инновационных онлайн-приложений для удовлетворения потребностей лиц с ограниченными возможностями является создание специального приложения, которое позволяет лицам с ограниченными возможностями подавать заявки на получение ассистивных устройств непосредственно с веб-сайта правительства; связанные с ассистивными устройствами услуги предоставляются всем лицам с удостоверением инвалида, зарегистрированным по адресу в Пекине; они могут рассчитывать на субсидию в размере не менее 50 процентов от стоимости ассистивного устройства при его приобретении на платформе государственных услуг. Лицам с ограниченными возможностями всего лишь нужно, не выходя из дома, зарегистрироваться на Платформе онлайн-обслуживания лиц с ограниченными возможностями Пекина или на веб-сайте Центра муниципальных административных услуг и подать свое заявление в онлайн-форме. После того, как платформа посредством механизма обмена данными произведет автоматическую идентификацию кандидатов и полагающейся им субсидии, административные отделы завершат процесс рассмотрения и утверждения заявления в онлайн-режиме. Ассистивные устройства можно приобрести через интернет, и их доставка на дом будет осуществлена примерно через неделю, что устраняет необходимость в получении любого рода удостоверений и прохождении промежуточных процедур и позволяет лицам с ограниченными возможностями проводить все операции из дома².

Индия: В декабре 2015 года правительство начало реализацию кампании "Доступная Индия"³ по созданию краудсорсинговой платформы на базе приложения для мобильных телефонов, предназначенного для сбора данных о местах, недоступных для лиц с ограниченными возможностями, обработки информации для утверждения предложений, связанных с интеграцией, и направления ресурсов в рамках корпоративной социальной ответственности на связанные с доступностью нужды, что является ключом к обеспечению интеграции и равного доступа для людей с ограниченными возможностями.

Иран (Исламская Республика): В 270 регионах, включая провинции, города и деревни, проводилась национальная программа профессиональной подготовки Управления по делам женщин и семьи Министерства ИКТ, предназначенная для расширения прав и возможностей женщин путем применения

¹ Программа МСЭ "Интернет для всех": <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Pages/Internet-for-@ll.aspx>.

² Источник: Обзор ООН по электронному правительству 2020 года [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf).

³ Для получения дополнительной информации о политике Индии см.: <https://disabilityaffairs.gov.in/content/page/accessible-india-campaign.php>.

5.6 Передовой опыт в области мониторинга (6)

5.6.1 Агентство или комитет по мониторингу для обеспечения доступности ИКТ (6.1)

6.1 Существует ли агентство по мониторингу или регуляторный комитет для обеспечения доступности ИКТ во всех государственных секторах?

Результат от 1 до 2

Содействие в постановке четких целей и периодическая отчетность для мониторинга осуществления политики играют основополагающую роль при создании открытых для всех сообществ на основе цифровых технологий.

Государственное учреждение, регуляторный орган или комитет должны нести ответственность за продвижение и мониторинг обеспечения доступности ИКТ.

Законы и подзаконные акты должны устанавливать ответственное должностное лицо и четко предусматривать условия, мониторинг и обеспечение выполнения обязательств, порядок составления или утверждения сводов норм практики, проведение кампаний по повышению осведомленности и консультаций.

Результат 3 или 4

Государственные ведомства, ответственные за мониторинг достижения целей в области обеспечения доступности, должны подготавливать периодические публикации.

Необходимо обеспечивать соблюдение законов и подзаконных актов путем активного мониторинга доступности услуг связи и устройств общего пользования для лиц с ограниченными возможностями посредством проведения выборочных проверок, судебных разбирательств и посещений объектов общественного доступа с принятием необходимых правоприменительных мер в случае необходимости.

Результат 5

Необходимо учитывать вклад организаций, представляющих лиц с ограниченными возможностями, и с ними следует консультироваться при обновлении процесса мониторинга на предмет включения в него новых тенденций и технологий.

Ресурсы на основе передового опыта

Канада: В Канаде был принят [Закон об обеспечении доступности](#)¹, предназначенный для выявления, устранения и предотвращения препятствий для обеспечения доступа лицам с ограниченными возможностями. Этот закон, называемый также законом об обеспечении безбарьерной среды в Канаде, предписывает соблюдение требований в отношении цифрового контента и технологий для парламента, правительства Канады и организаций частного сектора, регулируемых на федеральном уровне. В их число входят организации из таких отраслей, как банковское дело, электросвязь и транспорт.

Для контроля над соблюдением Закона об обеспечении доступности Канады были созданы две специальные должности: комиссар по вопросам доступности и главный специалист по вопросам доступности. За каждое нарушение комиссар имеет право оштрафовать организации на сумму до 250 000 канадских долларов.

Управлению комиссара поручено изучать жалобы, определять размер штрафов и принимать корректирующие меры по улучшению положения.

Филиппины: [Национальный совет по делам лиц с ограниченными возможностями \(NCDA\)](#)² – это учреждение, уполномоченное определять политику и координировать деятельность всех учреждений на Филиппинах, как государственных, так и частных, в отношении вопросов, связанных с лицами с

¹ Для получения дополнительной информации о политике Канады см.: <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/A-0.6/>.

² Для получения дополнительной информации о политике Филиппин см.: <http://www.ncda.gov.ph/>.

5.6.2 Процесс предоставления отчетности в отношении мониторинга (6.2)

6.2 Существует ли определенный процесс предоставления отчетности?

Результат от 1 до 2

В соответствующих законах и подзаконных актах следует предусмотреть порядок установления целевых показателей и требований к отчетности в отношении обеспечения доступных ИКТ.

Следует назначить регуляторный орган, ответственный за мониторинг процесса отчетности.

Необходимо внедрить методику и механизм отчетности.

Результат 3 или 4

Следует пересмотреть существующие цели и требования к отчетности в отношении обеспечения доступных ИКТ и привести их в соответствие с международными и национальными стандартами.

Результат 5

Следует пересмотреть существующие цели и требования к отчетности в отношении обеспечения доступных ИКТ и обновить их с учетом новых технологий.

Ресурсы на основе передового опыта

EN 301 549: В приложении С к европейскому стандарту представлены различные модели "доказательства соответствия требованиям", которые производители и поставщики могут использовать для того, чтобы иметь возможность заявить о соответствии их продукта/услуги стандартам обеспечения доступности.

Бразилия: ANATEL несет ответственность за создание сравнительной классификации операторов в соответствии с их деятельностью по продвижению доступности и индексом эффективности мер по повышению качества услуг электросвязи для лиц с ограниченными возможностями.

5.7 Передовой опыт в области электронного правительства (7)

5.7.1 Стратегии данных электронного правительства (7.1)

7.1 Включаются ли статистические данные по лицам с ограниченными возможностями и уязвимым группам населения в стратегии данных электронного правительства?

По мере того как технологии становятся важным инструментом взаимодействия между людьми и их правительствами, происходит накопление все большего объема данных, что обеспечивает более качественное и эффективное предоставление услуг и осуществление государственной политики.

Чтобы гарантировать соблюдение прав и эффективное предоставление государственных услуг для лиц с ограниченными возможностями, они должны учитываться в статистике и стратегии данных электронного правительства.

Необходимо определить политику и стратегии в отношении сбора информации от граждан, включая лиц с ограниченными возможностями.

Результат 3 или 4

Необходимо пересмотреть политику и стратегии в отношении сбора предоставляемой гражданами информации, с тем чтобы обеспечить учет в них лиц с ограниченными возможностями, в том числе в разбивке по типам ограничений. Эта информация имеет решающее значение для обеспечения экономически эффективной политики и равенства.

Результат 5

Необходимо внедрить стратегии взаимодействия для обеспечения использования платформ электронного правительства гражданами с ограниченными возможностями.

Ресурсы на основе передового опыта

Индия: В целях создания национальной базы данных лиц с ограниченными возможностями и выдачи каждому такому лицу уникального удостоверения инвалида в Индии разрабатывается "[уникальный идентификационный документ для лиц с ограниченными возможностями](#)"¹. Этот проект не только будет способствовать прозрачности, эффективности и простоте предоставления государственных пособий лицам с ограниченными возможностями, но и обеспечит единообразие. Проект также будет способствовать упрощению процесса отслеживания физического и финансового прогресса бенефициаров на всех уровнях иерархии осуществления – на уровне села, квартала, района, провинции и на национальном уровне.

Израиль: Израиль выдает [удостоверение инвалида](#)² всем, кто получает от Национального института страхования одно из следующих пособий: общая пенсия по инвалидности, пособие по уходу, пособие на ребенка-инвалида, пособие по потере мобильности, компенсация жертвам в связи со стригущим лишаем

¹ Для получения дополнительной информации о политике Индии см.: <https://www.india.gov.in/spotlight/unique-disability-id>.

² Для получения дополнительной информации о политике Израиля см.: <https://www.btl.gov.il/English%20Homepage/Benefits/Disability%20Insurance/AdditionalRights/Pages/disabilitescard.aspx>.

5.7.2 Требования в отношении доступности ИКТ для электронного правительства (7.2)

7.2 Включена ли доступность ИКТ (определенная и требуемая) в следующие решения в области электронного правительства?

- Связь в чрезвычайных ситуациях
- Базовое образование
- Высшее образование
- Услуги здравоохранения
- Финансовые услуги
- Социальные льготы
- Правосудие
- Мобильность
- Участие в политической деятельности

Результат от 1 до 18

Доступность ИКТ – это тема, которая охватывает все решения в области электронного правительства. По этой причине важно включить определения и требования в соответствующие законы и подзаконные акты.

Политика, касающаяся использования электронных платформ для предоставления экстренной связи, базового образования, высшего образования, медицинских услуг, финансовых услуг, социальных пособий, отправления правосудия, обеспечения мобильности и участия в политической жизни, должна включать требования в отношении доступных ИКТ.

Результат от 19 до 36

Необходимо осуществить пересмотр законов и подзаконных актов на предмет включения в них определений и требований в отношении наличия доступных ИКТ в каждом секторе электронного правительства.

Чтобы гарантировать использование этих решения в области электронного правительства уязвимыми группами, необходимо предусмотреть стратегии взаимодействия. Чем больше граждан будут пользоваться этими решениями, тем больше информации будет поступать правительству, которое сможет разработать более эффективную политику для населения.

Результат от 37 до 45

Необходимо осуществить пересмотр законов и подзаконных актов на предмет включения в них определений и требований в отношении наличия доступных ИКТ, а также новых технологий в каждом секторе электронного правительства.

Чтобы гарантировать использование этих решения в области электронного правительства уязвимыми группами, необходимо предусмотреть стратегии взаимодействия. Чем больше граждан будут пользоваться этими решениями, тем больше информации будет поступать правительству, которое сможет разработать более эффективную политику для населения.

Ресурсы на основе передового опыта

Гонконг (САР Китая): Кампания по обеспечению доступности сетевых и мобильных приложений¹: Канцелярия Старшего сотрудника по вопросам информации в правительстве (OGCIO) проводит кампанию по обеспечению доступности сетевых и мобильных приложений и уже утвердила многовекторную стратегию, направленную на внедрение доступного дизайна на веб-сайтах и в мобильных приложениях как в государственном, так и в частном секторах. Среди прочего, она охватывает следующие направления: "Лидирующая роль правительства", "Повышение осведомленности", "Распространение руководящих принципов и рекомендаций"² и "Расширение экспертных знаний и организация системы признания".

Канада: 911 – это канадская национальная линия помощи в экстренных ситуациях. Канадцы с нарушениями слуха или речи теперь могут пройти соответствующую регистрацию и в случае экстренной ситуации отправлять текстовые сообщения с указанием "9-1-1".

Швеция: Шведская система образования (SPSM) побудила большинство шведских муниципалитетов организовать "skoldatatek" – школьные компьютерные центры, чтобы гарантировать понимание всеми учителями, как использовать ИКТ таким образом, чтобы преподавание было доступно всем ученикам. Этот пример показывает, как можно добиться интеграции, предлагая ученикам, испытывающим трудности при чтении, альтернативные инструменты, такие как синтезатор речи и программное обеспечение для проверки орфографии.

Соединенные Штаты Америки: Министерство труда Соединенных Штатов Америки при поддержке Партнерства по вопросам занятости и доступных технологий (PEAT)³ внедрило платформу TalentWorks⁴ – бесплатный онлайн-ресурс, в котором содержатся рекомендации для организаций по обеспечению доступности объявлений о приеме на работу, представленных на их веб-сайтах, и процессов найма для лиц с ограниченными возможностями. Создание платформы для предоставления работодателям рекомендаций по обеспечению доступности потенциально может повысить эффективность процессов найма, что в результате обусловит большее разнообразие и открытость для всех при найме сотрудников. Учитывая, что в последнее время большинство процессов найма перешли в онлайн-формат, такая инициатива необходима для обеспечения равных возможностей в отношении доступа к рынку труда.

Bookshare⁵ – это цифровая платформа, выпущенная некоммерческой организацией Benetech, которая занимается вопросами применения технологий для решения социальных проблем. В рамках инициативы "Бесплатные книги и инновации для образования", проводимой при поддержке Управления специальных образовательных программ Министерства образования США, американским учащимся с нарушениями зрения, физическими недостатками или трудностями в обучении предоставляется более 390 000 бесплатных изданий.

Проект "Набор инструментов обеспечения сетевой доступности для исследовательских библиотек"⁶ ставит своей целью оказание содействия исследовательским библиотекам в обеспечении цифровой доступности. Проект направлен на то, чтобы сделать цифровые ресурсы в исследовательских библиотеках пригодными для использования и доступными. В наборе инструментов представлены разъяснение стандартов, передовой опыт, принципы и пошаговая инструкция по тому, как обеспечить доступность учреждения. Набор инструментов был разработан в рамках программы Библиотеки Конгресса в

¹ Для получения дополнительной информации о политике Гонконга (САР Китая) см.: https://www.ogcio.gov.hk/en/our_work/community/web_mobileapp_accessibility/.

² Для получения дополнительной информации о политике Гонконга (САР Китая) см.: https://www.ogcio.gov.hk/en/our_work/community/web_mobileapp_accessibility/promulgating_resources/.

³ Для получения дополнительной информации о программе США см.: <https://www.dol.gov/agencies/odep/resources/peat>.

⁴ <https://peatworks.org/digital-accessibility-toolkits/talentworks/>.

⁵ <https://www.bookshare.org/cms/>.

⁶ <https://www.arl.org/news/web-accessibility-toolkit-for-research-libraries-launched-by-arl/>.

Австралия: [Профиль правительства Австралии для системы протокола общего оповещения \(CAP\)](#)¹ позволяет отображать унифицированный текст в виде коротких текстовых сообщений (SMS) на мобильных телефонах лиц, въезжающих в зону оповещения или проезжающих через нее, а также в виде текста на электронных дорожных табло. Кроме того, система посылает сигнал на пейджеры сотрудников экстренных служб и может активировать предупреждающие сирены. Эта технология может быть очень полезна для лиц с ограниченными возможностями, в том числе глухих и слабовидящих, а также для людей, не говорящих по-английски, поскольку она обеспечивает надежное обслуживание предупреждениями и связанной с общественной безопасностью информацией через мобильные устройства.

Новая Зеландия: Правительство Новой Зеландии создало веб-сайт [Get Ready Get Through](#)² ("Подготовиться и выжить"), на котором представлена информация о различных типах стихийных бедствий (например, землетрясениях, ураганах, наводнениях, цунами и извержениях вулканов), способах подготовки плана действий для домохозяйств в экстренных ситуациях, аварийном комплекте предметов первой необходимости и т. д. Информация предоставляется в доступных форматах (файлы MP3, электронный

¹ Для получения дополнительной информации о программе Австралии см.: <http://www.bom.gov.au/metadata/CAP-AU/About.shtml>.

² Для получения дополнительной информации о программе Новой Зеландии см.: <http://www.getthru.govt.nz/>.

5.7.3 Бюджет на реализацию доступности ИКТ в электронном правительстве (7.3)

7.3 Выделен ли в рамках правительства бюджет на реализацию доступности ИКТ?

Результат 1 или 2

Для создания открытых для всех цифровых сообществ необходимо обеспечивать профессиональную подготовку, развитие специалистов и создание новой экосистемы.

Правительства должны выделять бюджетные средства, достаточные для достижения этой цели.

Результат 3 или 4

Правительства должны проанализировать ход реализации своей политики, с тем чтобы осуществить пересмотр выделенных бюджетных средств с ключевыми заинтересованными сторонами.

Результат 5

Показатели социально-экономического развития следует оценивать относительно объема инвестиций в обеспечение доступности ИКТ.

Ресурсы на основе передового опыта

Канада: Ожидается, что Фонд доступности радиовещания, учрежденный в Канаде в соответствии с Политикой регулирования радиосвязи Канадской комиссии по радио, телевидению и электросвязи (CRTC 2012-430) 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.

Кения: Закон Кении "О связи" 2009 года (с поправками)¹ предусматривает создание Фонда универсального обслуживания (USF), в котором административные и контролирующие функции осуществляются Управлением связи Кении. Целью фонда является поддержка в обеспечении широкого доступа к услугам ИКТ, а также содействие наращиванию потенциала и инновациям в сфере услуг ИКТ в стране. Источники финансирования для фонда включают сборы с держателей лицензий, ассигнования правительства, а также гранты и пожертвования. Ожидается, что создаваемый в настоящее время фонд будет финансировать национальные проекты, которые окажут значительное влияние на наличие и доступность ИКТ в сельских, отдаленных и бедных городских районах.

Индия: Фонд обязательств по универсальному обслуживанию² преследует следующие основные цели:

- Обеспечение жителям сельских и отдаленных районов широкого и недискриминационного доступа к качественным услугам ИКТ по приемлемым ценам.
- Предоставление эффективных и мощных каналов связи с внутренними регионами страны, что будет обеспечивать охват населения в сельских и отдаленных районах.
- Обеспечение предоставления универсального обслуживания экономически эффективным способом.
- Обеспечение преимуществ всеобъемлющего роста благодаря развитию ранее не связанных между собой районов, что приводит к быстрому социально-экономическому развитию и повышению уровня жизни.

¹ Для получения дополнительной информации о политике Кении см.: <https://ca.go.ke/wp-content/uploads/2018/02/Kenya-Information-Communications-Act-1.pdf>

² Для получения дополнительной информации о политике Индии см.: <https://dot.gov.in/universal-service-obligation-fund-usof>

5.7.4 Всеобъемлющие процессы обеспечения доступности ИКТ в рамках электронного правительства (7.4)

7.4 Участвуют ли лица с ограниченными возможностями в процессах электронного правительства?

Любой результат

"Ничего для нас без нас" (лат. Nihil de nobis, sine nobis) – выражение, используемое для передачи идеи о том, что ни одна политика не должна приниматься каким-либо представителем без полного и прямого участия членов групп(ы), на которых она распространяется. Сюда входят национальные, этнические или другие группы, включая объединения лиц с ограниченными возможностями, которые, как считается, нередко лишены политических, социальных и экономических возможностей.

6 Доступные услуги общего доступа и подвижной связи, включая контрольный перечень доступного оборудования для общего доступа и доступные распространенные смартфоны для подвижной связи

Для того чтобы дополнить комплект материалов и инструмент самооценки, директивным и регуляторным органам операторам, фирмам, организациям и предпринимателям, предоставляющим общий доступ к услугам связи или услугам подвижной связи, важно учитывать следующие соображения.

Как правило, услуги общего доступа предоставляются тем членам сообщества, у которых отсутствует доступ к высокоскоростному интернету дома. Общий доступ в интернет также является важной составляющей инициатив по обеспечению цифровой грамотности, поскольку позволяет людям попрактиковаться в применении своих компьютерных навыков, прежде чем стать самостоятельным интернет-абонентом. Во многих странах и в сельских районах эти объекты общего доступа являются единственной возможностью доступа в интернет для граждан. В частности, общественными местами, предоставляющими услуги связи общего доступа, являются публичные библиотеки, коллективные компьютерные центры, центры электросвязи, зоны, оборудованные Wi-Fi, а также государственные школы.

Услуги связи общего доступа оказывают неоспоримое воздействие на сообщества. Как доказано многими исследованиями, ИКТ являются проводником развития, стимулирующим поступательный социально-экономический рост²⁵. Так, например, известно, что центры электросвязи в сообществах способствуют развитию в таких областях как управление, гражданское участие, расширение прав и возможностей женщин, социальная справедливость, образование, культура, язык, доход и здравоохранение. Центр электросвязи определяется как общественное место, где люди могут получить доступ к компьютерам и интернету. Если такие места и имеющееся оборудование будут недоступны, лица с ограниченными возможностями будут исключены из потенциального процесса развития, обеспечиваемого ИКТ.

С другой стороны, мобильными телефонами пользуется приблизительно 69 процентов населения мира. Расширяется доступ в интернет при помощи этих устройств. Важно, чтобы люди имели доступ к устройствам с универсальным дизайном.

Во всех операционных системах смартфонов присутствуют ассистивные технологии, которые помогают пользователям улучшить и настроить взаимодействие с устройством. Согласно проведенному в США в 2016 году пользовательскому опросу о технологиях для лиц с ограниченными возможностями, 72 процента пользователей в 2016 году имели смартфоны (в сравнении с 57 процентами в 2013 году). Смартфоны влияют на способность лиц с ограниченными возможностями вести независимый образ жизни.

В следующем разделе приводятся контрольные перечни элементов, которые следует принимать во внимание регуляторным и директивным органам, операторам, фирмам, организациям и предпринимателям, для того чтобы обеспечить доступность в таких важных экосистемах.

6.1 Требования к доступности оборудования общего доступа

В настоящем отчете под услугами общего доступа следует понимать как все общественные места, которые могут использоваться членами сообщества для подключения к интернету при помощи собственных устройств или общественных цифровых терминалов или ИКТ. Онлайн-взаимодействие стало столь важной составляющей общественной жизни, что многие правительства обеспечивают бесплатный доступ в интернет в местах общего пользования. Так обстоит дело в парках, школах, государственных учреждениях и даже во многих частных организациях, например кофейнях и интернет-кафе. Следует поощрять поставщиков государственных или частных услуг ИКТ – как правило, предоставляемых лицам, не имеющим индивидуального доступа, - к тому, чтобы

²⁵ Табассум (2018 г.).

обеспечивать доступность и наличие устройств и объектов на равноправной основе для лиц с ограниченными возможностями. Такие устройства также должны отвечать потребностям таких людей.

Следует учитывать аспект обеспечения доступности применительно к киоскам, центрам электросвязи, переговорным и банкоматам. Так, слепым людям для того, чтобы распечатать посадочный талон в киоске, требуется функция прослушивания инструкции, а также наушники для защиты конфиденциальности. Также необходимо, чтобы инвалид-колясочник, находясь в аналогичной ситуации, мог дотянуться до сенсорного экрана киоска. Поэтому для того, чтобы поставщикам были известны критерии доступности, которым должны отвечать эти устройства, требуются руководящие указания.

В свете глобального кризиса 2020 года, вызванного COVID-19, отчетливо обозначилась потребность в качественном интернет-подключении и личных устройствах для работы, обучения и совершения покупок. Очевидно, что из-за этого глобального события жизнь меняется и будет продолжать меняться. Директивным и регуляторным органам и поставщикам следует воспользоваться этим моментом перемен и обеспечить внедрение принципов всеохватности, для того чтобы избежать практики исключения и усугубления цифрового разрыва. Кризис, вызванный коронавирусом, ускорил внедрение цифровых решений, инструментов и услуг, подстегнув глобальный переход к цифровой экономике. Сильнее всех ощутили на себе физические и экономические последствия пандемии наименее развитые страны и уязвимые слои населения; они же значительно отстают с точки зрения обеспечения готовности к использованию цифровых технологий.

В условиях этой новой реальности ожидается повышение спроса на приемлемые в ценовом отношении и доступные цифровые информационные продукты и услуги. Открытым для всех цифровым сообществам будет необходимо уделять внимание содействию доступности, приемлемости в ценовом отношении, освоению и использованию ИКТ всеми людьми. Это предполагает предоставление приемлемых в ценовом отношении инфраструктуры и оборудования, а также представление цифрового контента в доступном формате для обеспечения всеобщего охвата.

В соответствии с Отчетом МСЭ о типовой политике в области доступности ИКТ, важную роль играют:

- принятие 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;
- содействие доступности услуг ИКТ общего пользования на ранней стадии проектирования и реализации в целях снижения стоимости предоставления соответствующих общедоступных услуг ИКТ;
- содействие приемлемости в ценовом отношении услуг ИКТ общего пользования посредством субсидирования и стимулирования, и, когда это возможно, выявления и уменьшения барьеров полной доступности услуг ИКТ общего доступа.

В случае если общий доступ предоставляется за счет государственного финансирования, регуляторные и директивные органы могут применять нормативные положения или публиковать руководящие указания, с тем чтобы обеспечить доступность киосков, кибер-кафе, центров для совместной работы и центров электросвязи для всех.

В качестве подспорья в деле обеспечения доступности оборудования и физических объектов все поставщики услуг связи общественного доступа могут использовать следующий контрольный перечень.

Таблица 10: Требования к аппаратному обеспечению

Требования к аппаратному обеспечению	Да	Нет
Доступно ли оборудование для лиц с сенсорными нарушениями, в том числе для глухих, слабослышащих, а также слепых и слабовидящих?		
Имеется ли по меньшей мере 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 достаточные рабочие зоны для право- и леворуких пользователей? Или же оборудование позволяет тем и другим пользователям легко пользоваться его функциями?		
Имеется ли возможность воспользоваться устройствами в наушниках? Предоставляются ли наушники пользователям, желающим ознакомиться с информацией конфиденциального характера?		

Таблица 11: Требования к программному обеспечению

Требования к программному обеспечению	Да	Нет
Отвечают ли электронные ресурсы, включая веб-страницы поставщика услуг общего доступа, руководящим принципам или стандартам доступности (Руководящим указаниям по обеспечению доступности веб-контента WCAG 2.0 на уровне А или АА)?		
Предоставляете ли вы специальное программное обеспечение для лиц с ограниченными возможностями (например, программы для чтения с экрана, экранные лупы)?		

Таблица 12: Ассистивные технологии и искусственный интеллект (ИИ)

Ассистивные технологии, рекомендуемые для доступных школ, центров электросвязи, публичных библиотек и т. п. (мест, предназначенных для предоставления услуг связи и создания возможностей для сообщества)	Да	Нет
Блокировка клавиатуры		
Команды посредством движений головы		
Мышь, управляемая движением головы		
Доступная мышь		
Альтернативная клавиатура		
Клавиатура для слабовидящих/со шрифтом Брайля		
Экранная лупа		
Функция чтения экрана		
Программное обеспечение для распознавания голоса		
Программное обеспечение для преобразования текста в речь		
Программное обеспечение для преобразования речи в текст		

Таблица 13: Физическая доступность

Физическая доступность	Да	Нет
Доступны ли зоны парковки, дорожки и входы в здание для инвалидных колясок и четко ли они обозначены?		
Рассчитана ли ширина проходов на пользователей в инвалидных колясках и лиц с нарушениями двигательных функций или зрения и свободны ли такие проходы от препятствий?		
Оборудованы ли туалеты доступными санузлами?		
Имеются ли столы с регулируемой высотой для некоторых рабочих станций, установленных на объекте общего доступа? Можно ли отрегулировать их высоту из сидячего положения?		
Расположена ли по крайней мере часть окон или стоек обслуживания на высоте, доступной из сидячего положения?		

6.2 Требования к доступности мобильных телефонов

Основным средством доступа в интернет во многих регионах стали мобильные телефоны. Цифровая трансформация открывает больше возможностей для тех, у кого есть подключение, и увеличивают цифровой разрыв с теми, у кого отсутствует цифровая грамотность или интернет-доступ.

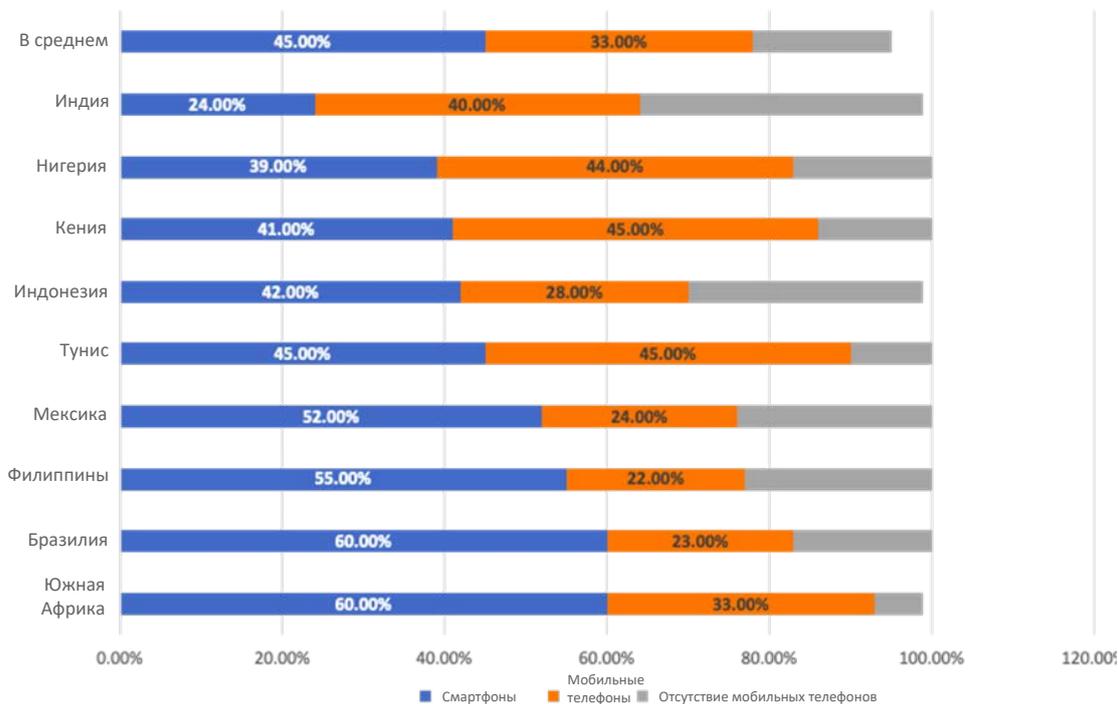
Рисунок 22: Средний показатель владения смартфонами



Источник: МСЭ.

Во всем мире возросло использование смартфонов. Согласно статистике МСЭ, в период с 2009 по 2019 год число абонентов мобильного широкополосного доступа выросло на 246%. Средний показатель владения смартфонами в наименее развитых странах в 2018 году составил 45%. Это стало возможно благодаря наличию на рынке более дешевых устройств. В развитых странах этот средний показатель составляет 76%.

Рисунок 23: Доступ к технологиям подвижной связи: использование смартфонов/мобильных телефонов/неиспользование мобильных телефонов



Источник: Spring 2018 Global Attitudes Survey (Глобальный анализ на тему отношения, весна 2018 г.).

Важное значение для участия в социально-экономической жизни общества имеют доступ к распространенным беспроводным технологиям и их использование. Производители смартфонов и планшетов разрабатывают устройства со все более универсальным дизайном – не только потому, что рынок доступных продуктов и услуг оценивается в 13 триллионов долл. США²⁶, но и потому, что продукты с универсальным дизайном оказывают положительное воздействие на всех.

Эти доступные распространенные устройства вышли на новый уровень в плане важности для независимого существования лиц с ограниченными возможностями. Слепому человеку, которому раньше приходилось пользоваться говорящим устройством GPS, говорящим блокнотом, говорящим MP3-плеером, говорящим сканером штрих-кодов и любыми другими видами говорящих устройств, теперь нужен лишь смартфон.

Опрос пользователей на тему использования смартфонов и деятельности людей с ограниченными возможностями 2016 года подтверждает рост доли владения смартфонами и планшетами среди взрослых с ограниченными возможностями в сопоставлении с населением в целом.

²⁶ The Global Economics of Disabilities (Глобальная экономика инвалидности): <http://www.rod-group.com/sites/default/files/2020%20Annual%20Report%20-%20The%20Global%20Economics%20of%20Disability.pdf>.

Таблица 14: Показатель владения устройствами среди взрослых с ограниченными возможностями и среди населения в целом

Вид устройства	Лица с ограниченными возможностями, 2012–2013 гг.	Лица с ограниченными возможностями, 2015–2016 гг.	Население в целом 2013 г.	Население в целом 2015 г.
Простой мобильный телефон	27%	13%	35%	24%
Смартфон	57%	72%	56%	68%
Планшет	35%	50%	34%	45%

Источник: Morris et al 2017, стр. 52.

Регуляторные и директивные органы могут применять нормативные положения с целью обеспечить доступность услуг подвижной связи для всех.

Регуляторным органам следует работать с операторами, с тем чтобы гарантировать наличие специальных программ и тарифов для лиц с ограниченными возможностями с учетом их потребностей.

Весьма ценным ресурсом по вопросам доступности подвижной связи является "[Всемирная инициатива по отчетности в области доступности](#)" (GARI)²⁷ ассоциации Mobile & Wireless Forum (MWF). Данная инициатива представляет собой бесплатную онлайн-базу данных, в которой приводятся специальные возможности мобильных телефонов, планшетов, приложений, "умных" телевизоров и носимых устройств. GARI предоставляет информацию о более чем 110 специальных возможностях приблизительно 1100 моделей мобильных телефонов со всего мира.

Для того чтобы обеспечить меры политики, способствующие развитию рынка приемлемых в ценовом отношении и доступных услуг подвижной связи, все регуляторные органы и поставщики могут использовать следующий контрольный перечень.

Таблица 15: Соображения общего порядка

Соображения общего порядка	Да	Нет
Нормативные положения или политика, обеспечивающие наличие у розничных продавцов популярных устройств со специальными возможностями.		
Нормативные положения или политика, обеспечивающие наличие доступных вебсайтов с информацией по обслуживанию, доступных договоров на обслуживание и доступных цифровых счетов.		
Нормативные положения или политики, обеспечивающие доступность подвижной связи в чрезвычайных ситуациях для лиц с ограниченными возможностями, включая предоставление текстовых и видеотрансляций в режиме реального времени.		
Нормативные положения или политика, обеспечивающие специальные или сниженные тарифы для лиц с ограниченными возможностями, например тарифные планы только для текстовых сообщений для глухих и слабослышащих.		
Нормативные положения или политика, поощряющие разработку и предоставление для лиц с ограниченными возможностями доступных приложений ("apps"), которые имеются в "магазинах приложений".		

²⁷ Для получения дополнительной информации о GARI см.: <https://www.gari.info/index.cfm?lang=eng>.

Таблица 16: Специальные возможности смартфонов/планшетов

Специальные возможности смартфонов/планшетов	Да	Нет
Зрение: увеличение текста		
Зрение: изменение цветов		
Зрение: чтение экрана		
Слух: мигание при получении сообщения		
Слух: настройка баланса звука правого/левого уха		
Слух: шумоподавление в телефоне		
Моторика: текстовая замена		
Моторика: голосовое управление		

Таблица 17: Мобильные приложения

Мобильные приложения	Да	Нет
Подписи		
Поддержка преобразования текста в речь		
Информация, разрабатываемая для людей с дальтонизмом		
Настраиваемое время для людей с ограниченными возможностями обучения		
Настраиваемые размер, цвет, яркость шрифта		

Таблица 18: Приемлемость в ценовом отношении

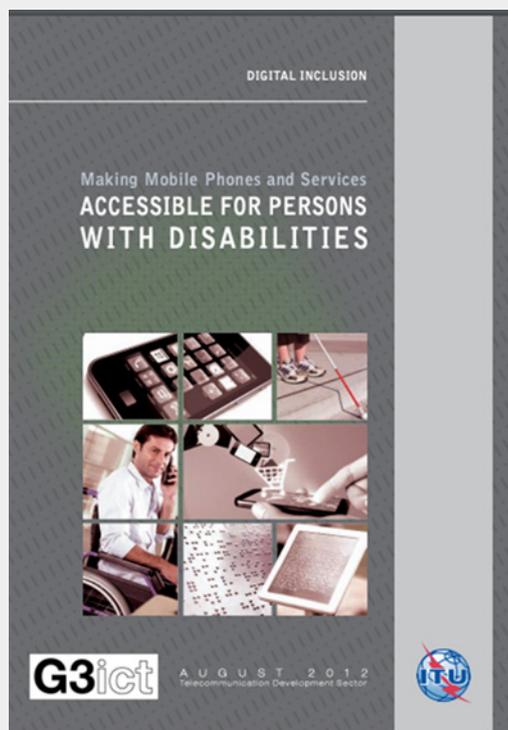
Приемлемость в ценовом отношении	Да	Нет
Политика или программа, направленная на обеспечение наличия на рынке приемлемых в ценовом отношении устройств для лиц с ограниченными возможностями (субсидии, налоговые стимулы).		
Являются ли лица с ограниченными возможностями бенефициарами программ, финансируемых Фондом универсального обслуживания?		
Политика или программа, гарантирующие наличие надлежащих систем возврата через перерабатывающие или утилизирующие организации, в целях обеспечения наличия приемлемых в ценовом отношении и доступных смартфонов или уменьшения электронных отходов.		

Ресурсы на основе передового опыта

Ресурсы МСЭ-D

В отчете МСЭ-D "Обеспечение доступности мобильных телефонов и услуг для лиц с ограниченными возможностями" собраны и проанализированы разные способы, которыми различные заинтересованные стороны в разных странах широко внедряют технологии и услуги доступных мобильных телефонов.

Рисунок 24: Обеспечение доступности мобильных телефонов и услуг



Источник: МСЭ

<https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Documents/Making%20Mobile-English.pdf>

В рамках "[Всемирной инициативы по отчетности в области доступности](#)" (GARI) ведется работа по крайней мере с восемью странами по содействию созданию в них баз данных о специальных возможностях мобильных телефонов, планшетов, приложений, "умных" телевизоров, носимых устройств; как правило, такая работа ведется по линии государственных регуляторных органов, как подтверждают следующие примеры:

Бразилия: Национальное агентство электросвязи (Anatel)

<https://www.gov.br/anatel/pt-br>

Финляндия: Регуляторный орган связи Финляндии (FICORA)

<https://www.viestintavirasto.fi/en/internettelephone/purchasingatelephoneandbroadbandsubscription.htm>

Португалия: Национальный орган связи (ANACOM)

<http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1142009#.Vh6gWajhrwQ>

Румыния: Национальный орган по управлению и регулированию в области связи (ANCOM)

http://www.ancom.org.ro/en/baza-de-date-telefoane-persoane-dizabilitati_5252

Соединенные Штаты: Координационный центр по обеспечению доступности Федеральной комиссии по связи (ФКС)

<http://ach.fcc.gov/products-and-services>

7 Глоссарий определений и ключевых принципов, связанных с доступностью ИКТ в контексте глобальной цифровой экосистемы²⁸

Крайне важно, чтобы все заинтересованные стороны понимали и использовали надлежащие термины и принципы в отношении ИКТ и цифровой доступности в контексте глобальной цифровой экосистемы. В этой связи приводятся следующие термины и определения:

Доступность (Accessibility): Доступность – степень, в которой изделия, системы, услуги, среда и сооружения пригодны для использования людьми из контингента с максимально широким диапазоном возможностей и способностей к достижению установленной цели в заданных условиях²⁹.

Доступное общение (Accessible communication): 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"³⁰.

Контент, обеспечивающий доступность (Accessibility content): Контент, предоставляемый при помощи аудиовизуального медийного решения, например подписи, субтитры, звуковое описание, звуковые субтитры. Они отличаются от доступности интерфейса устройства, который доступен лицам с ограниченными возможностями, а также лицам с особыми потребностями.

ПРИМЕЧАНИЕ. – Услуги по предоставлению доступа являются основным средством предоставления контента, обеспечивающего доступность.

Специальные возможности (accessibility feature): Дополнительный компонент контента, предназначенный в помощь лицам, испытывающим затруднения в понимании какого-либо аспекта основного контента.

Доступные ИКТ (Accessible ICTs): Оборудование или услуга, которые совместимы с требованиями к доступности, благодаря чему возможен доступ к ним, их понимание и использование для всех лиц с широким кругом возможностей с учетом их различных потребностей и/или обстоятельств. Доступные ИКТ совместимы с ассистивными технологиями.

Доступные форматы публикации (Accessible publication formats): Под этим понимается предоставление информации, доступной в таких форматах как азбука Брайля, аудиозаписи, голосовое воспроизведение, язык жестов (включен в свете использования разнообразных средств информации в электронных публикациях), или в электронном виде лицам с ограниченными возможностями по чтению.

Доступная публикация (Accessible publishing): Предоставление информации в доступных форматах, к которым, среди прочего, относятся такие альтернативные форматы как азбука Брайля, аудиозапись, голосовое воспроизведение или электронный файл. Доступная публикация – это публикация, обеспечивающая максимальную универсальность для пользователей и позволяющая легко получить

²⁸ Термины и определения МСЭ-Т в области доступности и определения, содержащиеся в Мандате ЕС 376: <https://www.itu.int/rec/T-REC-F.791-201808-I/en>.

²⁹ ИСО.

³⁰ Конвенция ООН о правах инвалидов.

доступ к контенту и работать с ним как пользователям с ограниченными возможностями, так остальным пользователям.

Приемлемость в ценовом отношении (Affordability): означает состояние, когда товар стоит достаточно дешево, чтобы люди могли его купить.

Поэтому доступность в ценовом отношении следует рассматривать в качестве ключевого элемента обеспечения лиц с ограниченными возможностями доступом к ИКТ.

Вспомогательное слуховое устройство (ALD) (Assistive listening device (ALD)): Устройства, позволяющие слабослышащим людям лучше слышать звуки и речь.

Вспомогательная слуховая система (ALS) (Assistive listening system (ALS)): Системы ассистивных технологий (АТ), использующие электромагнитное излучение, как правило радио- или световые волны, либо их сочетание, для обеспечения передачи акустического сигнала от источника звука (например, громкоговорителя или говорящего человека) непосредственно в слуховой аппарат или процессор кохлеарного импланта слабослышащего человека.

Ассистивные технологии (АТ) (Assistive technology (AT)): Ассистивные технологии являются отдельным аппаратным или программным обеспечением, добавляемым к оборудованию или услугам, для того чтобы лица с наиболее тяжелыми формами инвалидности могли преодолеть препятствия, с которыми они сталкиваются при доступе к информации и связи. Ассистивные технологии используются для расширения возможностей пользователей или компенсации их функциональных, моторных, сенсорных или интеллектуальных ограничений.

Звуковые субтитры; произносимые субтитры (Audio subtitles; spoken subtitles): Текст субтитров, преобразуемый в речь голосом актера или синтезированным голосом программного обеспечения для преобразования текста в речь.

Звуковые подписи, снабжение звуковыми подписями (Audio captions; audio captioning): Подписи, которые читаются вслух или отображаются как речь. Звуковые подписи могут также называться "звуковыми субтитрами" или "произносимыми субтитрами" в случае диалога на иностранном языке. Подписи также могут использоваться для передачи звукового контента аудиовизуального произведения или отрезка на любом языке, сопровождающего действие. Подписи читает вслух человек или специальное устройство, преобразующее текст в речь.

Звуковое описание; описание видеоряда; описание визуального контента; описываемое видео (Audio description; video description; visual description; described video): Дополнительная аудиодорожка для помощи лицам с нарушениями зрения, которые не могут следить за видеорядом.

Вспомогательные средства и услуги (Auxiliary services and aids): Средства и услуги, которые помогают лицам с ограниченными возможностями воспринимать и понимать вербальное и невербальное общение. К вспомогательным средствам и услугам можно отнести:

- услуги квалифицированных сурдопереводчиков; секретари; автоматизированные переводчики; письменные материалы или обмен письменными материалами; телефонные усилители; вспомогательные слуховые аппараты и системы; телефоны, совместимые со слуховыми аппаратами и кохлеарными имплантатами; декодеры скрытых подписей; открытые и скрытые подписи; 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 или другие эффективные методы доставки голосовой информации для глухих или слабослышащих лиц;
- 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;

- приобретение или модификация оборудования или устройств; и
- другие аналогичные услуги и действия.

Барьер (Barrier): Установочный фактор или фактор внешней среды, который в связи с нарушениями здоровья ограничивает функционирование и участие в жизни общества наравне с другими людьми.

Азбука Брайля (Braille): Последовательность выпуклых точек, которые можно читать при помощи пальцев. Обычно используется слепыми людьми или людьми, которым состояние зрения не позволяет читать печатный материал.

Вещание (Broadcasting): Означает программы, транслируемые через эфир, кабель, спутник, интернет, а также программы, записанные на отдельном диске, кассете или в любом другом формате съемного носителя информации.

Подписи; снабжение подписями (Captions; captioning): Транскрипция произнесенных слов, звуковых эффектов, соответствующих музыкальных сигналов и другой соответствующей звуковой информации в режиме реального времени или для предварительно записанных событий. Подписи могут быть открытыми, не настраиваемыми пользователем, или скрытыми – могут включаться и выключаться пользователями по желанию. См. положение 3.13 [Рекомендации МСЭ-Т F.791](#)³¹, где содержится более подробное объяснение открытых или скрытых доступных услуг.

Чистый звук (Clean audio): Усиление звукового сигнала путем обработки сигнала, с повышением разборчивости диалога по отношению к окружающему и фоновому шуму, музыке и т. д. Оно также может применяться в отношении качества звука при создании звуковых подписей, звукового описания и субтитров.

Открытая/скрытая услуга доступности (Closed/open accessibility service): Услуга доступности – звуковое описание, звуковые субтитры, подписи и язык жестов, – которая предполагает функцию выбора конечным пользователем. В данном случае она является скрытой. Если пользователь не может включить или отключить ее, это открытая услуга, то есть открытые подписи.

Облачные вычисления (Cloud computing): Возможность использования ресурсов компьютерной системы, особенно хранилища данных и вычислительной мощности, по запросу, без непосредственного активного управления со стороны пользователя. Данный термин обычно используется для описания центров обработки данных, предоставляемых многим пользователям через интернет. Большие облака, которые сегодня преобладают, часто располагают функциями, распределяемыми по нескольким объектам с центральных серверов. Если соединение с пользователем находится относительно близко, его можно обозначить как периферийный сервер.

Анализ данных (Data analytics): Наука, состоящая в анализе необработанных данных с целью сделать выводы об имеющейся информации. Многие методы и процессы анализа данных были преобразованы в механические процессы и алгоритмы, которые обрабатывают исходные данные для использования человеком.

Цифровая связь (Digital communication): К цифровой связи относятся все виды информации и коммуникации, доступные через интернет, широкополосную связь, онлайн-радио, цифровое телевидение, мобильные телефоны или планшеты, включая доступную электронную форму, читаемую и управляемую компьютером.

³¹ <https://www.itu.int/rec/T-REC-F.791>.

Охват цифровыми технологиями (Digital inclusion): Охват цифровыми технологиями – это способность отдельных лиц и групп независимо от пола, возраста и местонахождения получать доступ к информационно-коммуникационным технологиям и использовать их. Охват цифровыми технологиями включает в себя два важнейших элемента, а именно инфраструктуру и доступность ИКТ:

- 1 Инфраструктура (Infrastructure):** Цифровая инфраструктура включает в себя физические ресурсы, необходимые для обеспечения возможности использования данных, компьютеризированных устройств, методов, систем и процессов. Под интернет-соединением понимаются средства обеспечения связи между людьми и машинами. Для этого обычно требуется инфраструктура базовой сети и сети доступа, услуги и оборудование пользователя.
- 2 Доступность ИКТ (ICT accessibility):** Доступность ИКТ обеспечивает возможность охвата цифровыми технологиями самого широкого круга людей, включая лиц с ограниченными возможностями и других лиц с особыми потребностями, за счет дополнения компонента цифрового равенства компонентом цифровой справедливости. Цифровая справедливость необходима для обеспечения принципа гражданского и культурного участия, трудоустройства, обучения на протяжении всей жизни, а также доступа к основным услугам для всех людей, в том числе для людей с ограниченными возможностями. Понятие доступности ИКТ также включает в себя продукты, услуги и контент, разрабатываемые в соответствии со стандартами в области доступности; а также законодательство, политику и нормативные положения, обеспечивающие разработку и наличие доступных и приемлемых в ценовом отношении ИКТ и их приобретение и освоение всеми людьми.
 - а) Приемлемость в ценовом отношении (Affordability):** цену на услуги связи и интернет-услуги нередко называют в качестве одного из основных барьеров для получения доступа в интернет и его использования.

Источник: МСЭ о приемлемости в ценовом отношении.

- б) Доступность (Accessibility):** доступные ИКТ подразумевают, что продукт и услуга имеют встроенные специальные возможности с этапа проектирования/производства, в результате чего ИКТ могут использоваться ВСЕМИ пользователями, исходя из их собственных возможностей, потребностей и/или обстоятельств.
- с) Освоение (Adoption):** цифровые навыки лежат в основе почти всех аспектов работы и жизни человека. Начиная с заполнения государственных бланков и заканчивая общением по работе, трудно найти работу или дело жизни, которые не требовали бы базового уровня владения цифровыми навыками.

Источник: Комплект материалов МСЭ по цифровым навыкам.

Рисунок 25: Охват цифровыми технологиями



Источник: МСЭ.

Цифровые навыки (Digital skills): Существует широкий диапазон цифровых навыков, от базовых до углубленных, и они включают в себя "комбинацию типов поведения, опыта, знаний, рабочих привычек, черт характера, предрасположенности и способности критически мыслить"³².

Цифровая трансформация (Digital transformation): Цифровая трансформация представляет собой процесс использования цифровых технологий для создания новых – или преобразования существующих – процессов хозяйственной деятельности, культуры и потребительского опыта, с тем чтобы соответствовать меняющимся требованиям предпринимательской деятельности и рынка. Такое изменение формата хозяйственной деятельности в цифровую эпоху называется цифровой трансформацией.

³² Комплект материалов МСЭ по цифровым навыкам: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Youth-and-Children/Pages/Digital-Skills-Toolkit.aspx>.

Инвалидность (Disability): Развивающееся понятие, которое означает взаимодействие между людьми, имеющими нарушения здоровья, а также установочные барьеры и барьеры во внешней среде, которые препятствуют их полноценному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими людьми.

Эффективное общение (Effective communications): Любые сообщения, которые представляются 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.

Электронный документ (Electronic document): Электронный документ – это любое содержимое электронного носителя (кроме компьютерных программ или системных файлов), предназначенное для использования в электронной форме или в виде печатной продукции.

Способствующий фактор (Facilitator): Установочный фактор или фактор окружающей среды, например лицо, внешние условия или инструмент, помогающие улучшить функционирование и компенсировать инвалидность за счет своего отсутствия или наличия.

Человеческие факторы; эргономика (Human factors; ergonomics): Факторы, связанные с удобством использования и надлежащим взаимодействием между людьми и продуктами и устройствами; услугами, системами или средой, как реальной, так и виртуальной.

Нарушение здоровья (Impairment): Термин, использующийся для обозначения потери или ограничения физических, психических, умственных или сенсорных функций на долговременной или постоянной основе.

Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) (Information and communication technologies (ICTs)): Включают широкий круг аппаратного и программного обеспечения, устройств и компьютеров, форматов и систем, обеспечивающих взаимодействие электронным способом. Сюда относятся устройства и системы для хранения, 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.

Доступность интерфейса (Interface accessibility): Доступность набора средств, позволяющих пользователю оперировать и осуществлять управление аудиовизуальными медийными решениями.

Эмулятор клавиатуры (Keyboard emulator): Аппаратное или программное устройство ввода, имитирующее нажатие клавиш буквенно-цифровой клавиатуры.

Язык (Language): (Статья 2 Конвенции о правах инвалидов) включает речевые и жестовые языки, а также другие формы неречевых языков.

Чтение с губ; распознавание речи по губам (Lip reading; lip-reading interpretation): Форма общения или распознавания, применяемая глухими и слабослышащими, вне зависимости от того, используют ли они язык жестов.

Диктор для читающих с губ; специалист по переводу устной речи (Lip speaker; oral interpreter): Подготовленный устный переводчик для глухих и слабослышащих, который беззвучно проговаривает диалог в аудиовизуальном контенте или в ходе любого другого события в режиме реального времени, для того чтобы речь была четко различима для людей с нарушениями по слуху, которые умеют читать слова по губам переводчика без использования жестового языка.

Вовлечение в жизнь общества (Mainstreaming): Включение лиц с ограниченными возможностями в повседневную жизнь общества без сегрегации с точки зрения среды, образования или технологий. Например, предоставление доступа к телефонам, интернету и любым другим информационно-коммуникационным технологиям (ИКТ).

Мобильное приложение (Mobile application): Мобильное приложение (также именуемое "app"), представляет собой компьютерную программу или программное приложение, разработанное для управления мобильным устройством.

Лицо с ограниченными возможностями возрастного характера (Person with age-related disabilities): Лицо с ограниченными возможностями когнитивного или физического характера, вызванными процессом старения. Например, нарушения зрения, глухота различной степени, сниженная подвижность или когнитивные способности.

Лица с ограниченными возможностями (Persons with disabilities): Лица с устойчивыми физическими, психическими, умственными или сенсорными нарушениями, которые могут препятствовать их полноценному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими людьми при взаимодействии с различными барьерами. Корректное определение человека с ограниченными возможностями.

Лицо с особыми потребностями (Person with specific needs): Включает лиц с ограниченными возможностями, лиц, не владеющих грамотой, лиц со сниженными способностями к обучению, детей, коренные народы, пожилых людей с ограниченными возможностями возрастного характера и всех тех, у кого имеются нарушения временного характера.

"Услуги общего доступа" или "услуги связи с использованием средств общего доступа" ("Public access" or "public access communications services"): Подразумевает услуги электронной связи, 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.

Разложение изображения на элементы (Pixellation): Явление, возникающее при отображении растрового изображения или его части в таком крупном масштабе, что отдельные пиксели становятся видимыми, в результате чего изображение становится размытым и трудным для расшифровки.

Специальные возможности платформы (Platform accessibility feature): Специальные функциональные возможности, предоставляемые в стандартной конфигурации на данной аппаратной или программной платформе.

Настройка профиля (Profile setting): Возможность для пользователей хранить и извлекать несколько профилей, содержащих наборы параметров предпочтений пользовательского интерфейса без необходимости каждый раз переустанавливать их, включая настройки доступности.

Режим реального времени (Real time): Данные или услуги (например, вещательные), которые передаются практически без задержки.

Услуга ретрансляции текста (Relay service): Услуга телефонной связи, которая позволяет глухим и слабослышащим лицам, лицам с расстройством речи или предпочитающим использовать жестовый язык осуществлять и принимать голосовые вызовы в режиме реального времени.

Дистанционное участие (Remote participation): Участие в собрании из другого географического местоположения с использованием технологий связи.

Повторное проговаривание (Respeaking): Метод создания подписей, при котором субтитрист ("респикер") прослушивает источник звука и точно повторяет услышанное в микрофон таким образом, что голосовые данные субтитриста обрабатываются программным обеспечением распознавания речи, которое транскрибирует их и создает подписи.

Программное обеспечение для экранного увеличения (Screen magnification software): Программное приложение, используемое слабовидящими лицами для увеличения части текста или графики, отображаемых на видеоэкране, в достаточной степени, чтобы обеспечить чтение и восприятие информации.

Программное обеспечение чтения экрана (Screen reader software): Программное приложение, используемое слепыми людьми и людьми, не распознающими печатные символы, для воспроизведения текста и изображения альтернативного текстового контента, отображаемого на экране компьютера, мобильного телефона, планшета в виде речи или вывода по системе Брайля.

Жестовый язык; язык жестов; жестикуляция (Sign language; signed language; visual signing): Естественный язык, в котором для передачи смысла вместо акустически передаваемых звуковых отрезков используются жесты, создаваемые движением рук в сочетании с мимикой и языком тела для передачи смысла.

ПРИМЕЧАНИЕ. – Язык жестов варьируется в зависимости от страны, включая множество диалектов, аналогично речевым языкам.

Сурдоперевод (Sign language interpretation): Синхронное отображение переводчика, использующего язык жестов для передачи основного аудиоконтента, а также диалога людям, использующим язык жестов.

Представление информации на языке жестов (Sign language presentation): Процесс одностороннего представления темы аудитории с использованием языка жестов.

ПРИМЕЧАНИЕ – В некоторых случаях вместо переводчика может быть использована синтезированная модель (например, анимированный аватар).

Особые потребности (Specific needs): Данный термин заменяет ранее использовавшийся термин "special needs" [*Прим. переводчика. – Не имеет отношения к тексту на русском языке.*]. Он применим к широкому кругу категорий, включая женщин, детей, молодежь, коренные народы, пожилых людей с ограниченными возможностями возрастного характера, лиц, не владеющих грамотой, а также лиц с ограниченными возможностями.

Перевод речи в текст (STTI) (Speech to text interpretation (STTI)): Синхронная форма перевода текстов, передающая содержание устной речи.

Субтитры (Subtitles): Отображение на экране в виде текста диалога в любом аудиовизуальном контенте.

Дополнительная аудиослужба (Supplementary audio service): Дополнительная звуковая дорожка, обеспечивающая дополнительные возможности или функции помимо тех, которые предоставляются основным аудиопотоком.

Универсальный дизайн (Universal design): Дизайн предметов, среды, 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 особых групп или лиц с ограниченными возможностями, где это необходимо.

Фонд универсального обслуживания (Universal Service Fund): Представляет собой механизм финансирования, разработанный в качестве стимула для обеспечения доступности услуг электросвязи для максимально широкого числа лиц (и сообществ) по приемлемым ценам.

Опыт пользователя (User experience): Ощущения и ответная реакция в результате использования или предполагаемого использования продукта, системы или услуги, включая освоение физической или виртуальной среды.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. – Опыт пользователя включает все эмоции, убеждения, предпочтения, ощущения пользователя, его физические и психологические ответные реакции, поведение и достижения, которые имели место до, в процессе и после использования.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. – Опыт пользователя является следствием имиджа торговой марки, формата представления, функциональности, производительности системы, интерактивного поведения и вспомогательных возможностей интерактивной системы, внутреннего и физического состояния пользователя в результате прежнего опыта, установок, навыков и личностных особенностей, а также контекста использования.

ПРИМЕЧАНИЕ 3. – Удобство использования, понимаемое с точки зрения личностных целей пользователя, может предполагать тип перцептивных и эмоциональных аспектов, обычно ассоциируемых с опытом пользователя. Критерии удобства использования могут применяться для оценки аспектов опыта пользователя.

8 Справочные материалы

- Blakemore, K. (2019). *How to Position Diversity and Inclusion at the Core of Your Company Culture*. Partner In Leadership. (Блейкмор, К. (2019 г.). "Как внедрить принципы разнообразия и открытости для всех в основы корпоративной культуры"). Размещено в интернете по адресу: [Partners In Leadership Website](https://www.partnersinleadership.com/insights-publications/how-to-put-diversity-and-inclusion-at-the-core-of-your-workplace-culture/)³³.
- G3ict (2017 г.) *2016 CRPD ICT Accessibility Progress Report* (Отчет Комитета по правам инвалидов о прогрессе в области обеспечения доступности ИКТ за 2016 г.), Председатель Исследовательского комитета: Мартин Гоулд, аналитик: Вивиана Монтенегро.
- Morris J, Sweatman M, et al (2017). *Smartphone Use and Activities by People with Disabilities: User Survey 2016* (Моррис, Дж., Светман, М. и др. (2017 г.). Использование смартфонов и деятельность людей с ограниченными возможностями: опрос пользователей в 2016 г.), *The Journal on Technology and Persons with Disabilities*, Университет штата Калифорния, стр. 50–67.
- Siebel, T. (2019). *Digital Transformation: survive and Thrive in an Era of Mass Extinction*. (Зибель, Т. (2019 г.). "Цифровая трансформация: выживание и процветание в эпоху массового вымирания"). США: RosettaBooks.
- Kulathuramalyer N, Harris R, Yeo A, (2018). The indirect and intangible impacts of a telecentre on a rural community (Табассум, Г., Кулатурамальер, Н., Харрис, Р., Ю А. (2018 г.). "Косвенное и неуловимое воздействие центров электросвязи на сельские сообщества").
- Tchelet, Y. (2019). *Master Digital Transformation: the starter guide to business transformation using technology* (Челе, Й. (2019 г.). "Основы цифровой трансформации: начальное руководство по преобразованию бизнеса с помощью технологий"). Южная Африка: независимое издание.

³³ Вебсайт инициативы "Партнеры по лидерству": <https://www.partnersinleadership.com/insights-publications/how-to-put-diversity-and-inclusion-at-the-core-of-your-workplace-culture/>.

**Канцелярия Директора
Международный союз электросвязи (МСЭ)
Бюро развития электросвязи (БРЭ)**
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

Эл. почта: bdtdirector@itu.int
Тел.: +41 22 730 5035/5435
Факс: +41 22 730 5484

**Департамент цифровых сетей и
цифрового общества (DNS)**

Эл. почта: bdt-dns@itu.int
Тел.: +41 22 730 5421
Факс: +41 22 730 5484

**Канцелярия заместителя Директора и региональное присутствие
Департамент координации операций на местах (DDR)**
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

Эл. почта: bdtdeputydir@itu.int
Тел.: +41 22 730 5131
Факс: +41 22 730 5484

**Департамент центра цифровых
знаний (ДКН)**

Эл. почта: bdt-dkh@itu.int
Тел.: +41 22 730 5900
Факс: +41 22 730 5484

**Департамент партнерских отношений
в интересах цифрового развития (PDD)**

Эл. почта: bdt-pdd@itu.int
Тел.: +41 22 730 5447
Факс: +41 22 730 5484

Африка

Эфиопия

Региональное отделение МСЭ
Gambia Road
Leghar Ethio Telecom Bldg., 3rd floor
P.O. Box 60 005
Addis Ababa
Ethiopia

Эл. почта: itu-ro-africa@itu.int
Тел.: +251 11 551 4977
Тел.: +251 11 551 4855
Тел.: +251 11 551 8328
Факс: +251 11 551 7299

Камерун

Зональное отделение МСЭ
Immeuble CAMPOST, 3^e étage
Boulevard du 20 mai
Boîte postale 11017
Yaoundé
Cameroun

Эл. почта: itu-yaounde@itu.int
Тел.: + 237 22 22 9292
Тел.: + 237 22 22 9291
Факс: + 237 22 22 9297

Сенегал

Зональное отделение МСЭ
8, Route du Méridien Président
Immeuble Rokhaya, 3^e étage
Boîte postale 29471
Dakar – Yoff
Senegal

Эл. почта: itu-dakar@itu.int
Тел.: +221 33 859 7010
Тел.: +221 33 859 7021
Факс: +221 33 868 6386

Зимбабве

Зональное отделение МСЭ
USAF POTRAZ Building
877 Endeavour Crescent
Mount Pleasant Business Park
Harare
Zimbabwe

Эл. почта: itu-harare@itu.int
Тел.: +263 242 369015
Тел.: +263 242 369016

Северная и Южная Америка

Бразилия

Региональное отделение МСЭ
SAUS Quadra 6 Ed. Luis Eduardo
Magalhães
Bloco E, 10^o andar, Ala Sul
(Anatel)
CEP 70070-940 Brasilia – DF
Brazil

Эл. почта: 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
Тел.: +1 246 431 0343
Факс: +1 246 437 7403

Чили

Зональное отделение МСЭ
Merced 753, Piso 4
Santiago de Chile
Chile

Эл. почта: itusantiago@itu.int
Тел.: +56 2 632 6134/6147
Факс: +56 2 632 6154

Гондурас

Зональное отделение МСЭ
Colonia Altos de Miramontes
Calle principal, Edificio No. 1583
Frente a Santos y Cía
Apartado Postal 976
Tegucigalpa
Honduras

Эл. почта: itutegucigalpa@itu.int
Тел.: +504 2235 5470
Факс: +504 2235 5471

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: itu-ro-arabstates@itu.int
Тел.: +202 3537 1777
Факс: +202 3537 1888

Азиатско-Тихоокеанский регион

Таиланд

Региональное отделение МСЭ
4th floor NBTC Region 1 Building
101 Chaengwattana Road
Laksi,
Bangkok 10210,
Thailand

Mailing address:
P.O. Box 178, Laksi Post Office
Laksi, Bangkok 10210
Thailand

Эл. почта: itu-ro-asiapacific@itu.int
Тел.: +66 2 574 9326 – 8
+66 2 575 0055

Индонезия

Зональное отделение МСЭ
Sapta Pesona Building
13th floor
Jl. Merdan Merdeka Barat No. 17
Jakarta 10110
Indonesia

Эл. почта: itu-ro-asiapacific@itu.int
Тел.: +62 21 381 3572
Тел.: +62 21 380 2322/2324
Факс: +62 21 389 5521

Индия

**Зональное отделение и
Центр инноваций МСЭ**
C-DOT Campus
Mandi Road
Chhatarpur, Mehrauli
New Delhi 110030
India

Эл. почта: itu-ro-southasia@itu.int

СНГ

**Российская Федерация
Региональное отделение МСЭ**
4, Building 1
Sergiy Radonezhsky Str.
Moscow 105120
Russian Federation

Европа

Швейцария

Отделение для Европы МСЭ
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

Международный союз электросвязи
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

ISBN: 978-92-61-32394-3



Опубликовано в Швейцарии
Женева, 2021 г.

Фотографии представлены: Shutterstock