

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ для финансовых организаций по обеспечению доступности информации лицам с ограниченными возможностями

1. Предназначение Методических рекомендаций

Настоящие Методические рекомендации для финансовых организаций по обеспечению доступности информации лицам с ограниченными возможностями (далее – Методические рекомендации) рекомендованы и предназначены для использования финансовыми организациями при создании необходимых условий для обеспечения доступности информации лицам с ограниченными возможностями.

2. Перечень нормативных правовых актов и иных документов, использованных при разработке Методических рекомендаций

Перечень нормативных правовых актов, использованных при разработке Методических рекомендаций:

1. Конституция Республики Казахстан;
2. Закон Республики Казахстан «О доступе к информации»;
3. Закон Республики Казахстан «Об информатизации»;
4. Закон Республики Казахстан «О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан»;

3.1. Рекомендации по организации обеспечения доступа лиц с ограниченными возможностями к информации

В целях обеспечения доступа к информации лицам с ограниченными возможностями рекомендуется:

1. Определить ответственное лицо (подразделение) в финансовой организации.
2. Разработать и утвердить приказом распределение обязанностей внутри финансовой организации по организации обеспечения доступа к информации лицам с инвалидностью.
3. Закрепить соответствующие обязанности в должностных инструкциях, а также показатели в Индивидуальных планах работ ответственных сотрудников.

3.2. Рекомендации по обеспечению доступа лиц с ограниченными возможностями к информации, размещаемой в помещениях, занимаемых обладателями информации, и в иных отведенных для этих целей местах

Статья 28 Закона Республики Казахстан «О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан» предусматривает обеспечение

инвалидам доступа к информации в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

В соответствии с подпунктом 2) пункта 1 статьи 9 Закона Республики Казахстан «О доступе к информации» (далее – Закон) обладатель информации обязан обеспечивать в рамках своих полномочий организационно-технические и другие условия, необходимые для обеспечения доступа к информации.

Так, согласно подпункту 2) статьи 10 Закона одним из способов обеспечения доступа к информации является размещение информации в помещениях, занимаемых обладателями информации, и в иных отведенных для этих целей местах.

В целях исполнения вышеуказанного требования Закона финансовым организациям необходимо:

1. *Размещать информационные стенды и (или) другие технические средства аналогичного назначения (к примеру, тактильные интерактивные информационные терминалы) с информацией о своей деятельности;*

2. При размещении информационных стендов и (или) других технических средств аналогичного назначения обеспечить *круглосуточный свободный доступ к ним для инвалидов и иных лиц с ограниченными возможностями.*

Доступ к информационным стендам *не должен быть ограничен какими-либо внешними препятствиями*, например, пост охраны, закрытые турникеты и иные.

Размер каждого стенда (стойки) определяется самостоятельно. Высоту размещения информации целесообразно рассчитывать на средний рост потребителя, но с учетом нужд *лиц с инвалидностью, передвигающихся на кресло-коляске.*

Размер шрифта должен обеспечить возможность ознакомления с текстом для лиц с ослабленным зрением. При этом рекомендуется предусмотреть на стенде *рельефно-точечный шрифт Брайля* для незрячих и слабовидящих людей.

Информация должна быть представлена в систематизированном виде тематическими блоками, удобном для прочтения и понимания граждан. Информация по одному вопросу должна быть визуально отделена от информации по другому вопросу.

На информационном стенде размещается следующая информация (но, не ограничиваясь):

- структура, первый руководитель и его заместители (с контактными данными (с контактными данными));
- режим работы;
- иные сведения, необходимые для потребителя;

Информация, размещаемая на информационных стендах, должна *регулярно обновляться.*

4.3. Рекомендации по обеспечению доступа лиц с ограниченными возможностями к информации, размещенной на официальной странице и/или в мобильном приложении обладателя информации

В соответствии с подпунктами 7) и 8) пункта 1 статьи 9 Закона, обладатель информации обязан создавать необходимые условия для инвалидов при предоставлении информации и обеспечивать бесперебойное функционирование интернет-ресурсов, содержащих информацию.

При размещении информационных материалов необходимо соблюдение *выполнения норм доступности для людей с ограниченными возможностями* с учетом международного стандарта WCAG.

Доступность интернет-ресурса для слабовидящих и незрячих людей обеспечивается путем *создания альтернативной версии интернет-ресурса для слабовидящих и незрячих людей*. Для перехода на данную версию интернет-ресурса необходимо разместить на главной странице текстовую гиперссылку.

Однако, создание альтернативной версии *не всегда является удачным решением*, поскольку нужно поддерживать две отдельные версии сайта и в альтернативной может отсутствовать часть контента по сравнению с обычной версией.

Таким образом, более эффективным решением является обеспечение *соответствия основной версии интернет-ресурса требованиям международного стандарта WCAG 2.1*. В частности:

1. Представление информации и компонентов пользовательского интерфейса пользователям в таком виде, чтобы их можно было легко воспринимать (*видеть / слышать аудио/видеофайлы*), включая отделение переднего плана от фона.

2. Предпочтение текстовых альтернатив любому нетекстовому контенту, чтобы его можно было преобразовать в другие формы, которые нужны людям, такие как крупный шрифт, шрифт Брайля, речь, символы и другое.

3. Работоспособность компонентов пользовательского интерфейса и навигации.

4. Доступность всех функций с клавиатуры.

5. Предоставление пользователям достаточного времени для чтения и использования контента.

6. Избежание создания контента, который может вызвать судороги и иные физические реакции.

7. Использование способов и инструментов, благодаря которым пользователи смогут легко ориентироваться, находить контент и определять, где они находятся.

8. Упрощение пользователям управления функциями с помощью различных входов, помимо клавиатуры.

9. Читательность и понятность текстового контента. Информация и работа пользовательского интерфейса должны быть простыми и четкими.

10. Предсказуемое функционирование веб-страниц.

При этом обращаем внимание на наиболее частые ошибки, допускаемые при реализации функционала для лиц с ограниченными возможностями на интернет-ресурсе:

1. Ограниченный функционал

Зачастую используются только настройки размера шрифта и цвета. Это улучшает комфортность чтения для слабовидящих людей, однако оставляет без внимания потребности людей с другими категориями инвалидности.

2. Проблемы работы с экранным диктором

На сайте и/или в мобильном приложении могут быть проблемы взаимодействия с программами экранных дикторов. Например, не озвучивается часть контента или сложно установить фокус на элемент при включенной программе диктора.

3. Версию для слабовидящих сложно найти даже зрячему человеку

Ссылка для перехода к версии для слабовидящих может быть скрыта за мелкими и бледными иконками. Иногда используются нестандартные пиктограммы, по внешнему виду которых сложно догадаться, что это версия для слабовидящих.

В связи с чем, необходимо учесть данные встречающиеся ошибки при адаптации интернет-ресурсов и/или мобильных приложений под потребности инвалидов.

Кроме того, рекомендуется привлечь лиц с различными категориями инвалидности для тестирования удобства специального функционала на официальном интернет-ресурсе и/или в мобильном приложении и получения пользовательской оценки.