

ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ДЛЯ ЛИЦ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ

Босько О.В., Тулейко Е.В.

Академия управления при Президенте Республики Беларусь, г. Минск, Республика Беларусь
o_bosko@mail.ru, e_tulejko@mail.ru

This article discusses the problem of accessibility of public services for people with special needs. The article describes the main characteristics of the availability of public services. The results of a study of state websites for the consideration of the qualities of persons with special needs are presented. Recommendations are offered on increasing the accessibility of public services for people with special needs.

В исследовании ООН отмечается, что удовлетворение потребностей наиболее уязвимых групп населения – это одно из условий формирования устойчивых и гибких обществ. Современные технологии позволяют охватить всех, расширяя доступ к информации и услугам для тех, кто в них больше всего нуждается [1, с. 27].

Это связано с пониманием того, что к уязвимым группам должно уделяться особое внимание со стороны государства, так как существует тесная взаимосвязь между цифровой изоляцией и социальной изоляцией. Зачастую лица с особыми потребностями испытывают сложности в доступе к услугам, предоставляемым как через традиционные каналы, так и в сети Интернет. В связи с этим в настоящее время значительное внимание уделяется преодолению цифровых барьеров, препятствующих обеспечению равного доступа к государственным услугам, оказываемым с использованием ИКТ, уязвимым группам населения, в том числе лицам с инвалидностью.

В Республике Беларусь по данным Министерства труда и социальной защиты населения насчитывается 569,7 тыс. людей с инвалидностью [2], что составляет около 6 % населения нашей страны. В соответствии с законодательством инвалиды в Республике Беларусь обладают всей полнотой политических, социально-экономических, личных прав и свобод. Их статус и правовое положение регулируются Конституцией Республики Беларусь, а также рядом общих и специальных нормативных правовых актов. Однако, в настоящее время забота со стороны государства в большей степени направлена на оказание людям с инвалидностью социальной поддержки и медицинской помощи, реабилитационных услуг, а не на создание условий, в которых указанная категория населения сможет свободно жить в обществе наравне с остальными гражданами.

Особое место в этом направлении принадлежит обеспечению доступности

государственных услуг для лиц с особыми потребностями. Принцип доступности – один из основополагающих принципов Конвенции о правах инвалидов (далее – Конвенция), принятой в Нью-Йорке 13 декабря 2006 года. Конвенция была подписана Республикой Беларусь 28 сентября 2015 года и ратифицирована 18 октября 2016 г. В соответствии с Конвенцией доступными для людей с особыми потребностями должны быть как здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты (школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места), так и информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные и экстренные службы [3].

Так, в соответствии с Методическими рекомендациями по определению доступности объектов и адаптации услуг, предоставляемых населению, с учетом особых потребностей инвалидов, утвержденными Министерством труда и социальной защиты Республики Беларусь, основными характеристиками доступности являются физическая, информационная и организационная доступность.

Физическая доступность включает территориальную и временную доступность места получения государственной услуги, а также наличие безбарьерной среды. В свою очередь территориальная доступность предполагает наличие транспортного сообщения, близость остановок общественного транспорта, стоянок для личного транспорта, обустройство парковочных мест для инвалидов, обустроенность пешеходных путей, переходов, прилегающей территории. Временная доступность включает удобство режима работы государственных органов и организаций и графика оказания государственных услуг. Наличие безбарьерной среды подразумевает возможность беспрепятственного доступа людей с инвалидностью в здание и передвижения по нему для получения необходимой услуги.

Обеспечение информационной доступности предполагает, во-первых, наличие беспрепятственного доступа инвалидов к информации о деятельности государственного органа или организации в целом, о предоставляемых ими услугах, при этом способы предоставления данной информации должны быть максимально адаптированы к нуждам людей с инвалидностью (сайты государственных органов и организаций должны иметь специальные версии, предназначенные для людей с ослабленным зрением, незрячим должна быть обеспечена возможность получения необходимой информации, воспроизведенной шрифтом Брайля и др.). Во-вторых, информационная доступность предполагает наличие сведений об адаптированности места получения государственной услуги под особые потребности инвалидов как с точки зрения физической доступности, так и обеспеченности специальными средствами передачи информации (звуковыми, визуальными, тактильными), возможности воспользоваться помощью специалистов, владеющих жестовым языком и т.д.

Организационная доступность предполагает применение специально установленного порядка обслуживания людей с инвалидностью, использование которого позволит им получить услугу быстро и качественно. Для обеспечения данного вида доступности необходимо наличие подготовленного к взаимодействию персонала, отсутствие очереди на получение услуг и (или) возможность внеочередного обслуживания, использование специальных сервисов для регулирования потока получателей услуг (электронная регистрация, электронная очередь, предварительная запись и др.), возможность предоставления дополнительных услуг (выезд на дом, доставка, инструктаж и т.д.) [4, с. 5–6].

Остановимся более подробно на информационной доступности государственных услуг, в частности на доступности информации, размещаемой на официальных сайтах государственных органов и организаций. Так, авторами было проведено исследование с целью оценки доступности государственных услуг для лиц с особыми потребностями, представленных на государственных информационных ресурсах. Всего было рассмотрено 89 сайтов различных государственных органов и иных государственных организаций Республики Беларусь.

Анализ сайтов показал, что большинство из них (84,3 %) имеют версии для слабовидящих. При этом функционал таких версий сайтов отличается значительной

гибкостью настроек и позволяет людям с самыми разными зрительными нарушениями подобрать комфортный для себя режим отображения информации. Некоторые сайты государственных органов и организаций имеют версию для слабовидящих с ограниченными возможностями. При переходе на такую версию может отображаться та же информация несколько укрупненным шрифтом либо только текст без верхнего и бокового меню. Наряду с этим, 15,7 % сайтов не имеют версии для слабовидящих.

Еще одной трудностью, с которой сталкиваются в частности инвалиды по зрению, является отсутствие единых подходов к визуальному оформлению вкладки перехода на версию сайта для слабовидящих. Большинство проанализированных сайтов государственных органов и иных государственных организаций в качестве значка для перехода на версию сайта для слабовидящих используют обозначение глаза, которое дублируется соответствующим текстом «Версия для слабовидящих», «Слабовидящим». Количество таких сайтов составляет 48 %. В 20 % случаев используются только текст «Версия для слабовидящих», «Версия для людей с слабым зрением», а в оставшихся 32 % только пиктограммы (глаз, очки либо иные обозначения).

Помимо существенных различий в оформлении значка для перехода на специальную версию сайта, отмечено отсутствие единообразия в выборе места для размещения кнопки перехода, что также осложняет ее поиски. Сложившаяся ситуация объясняется тем, что внешний вид значка переключения в режим для слабовидящих и место его расположения определяются каждым государственным органом или организацией самостоятельно. В результате нередко складывается ситуация, когда найти этот значок непросто даже людям с хорошим зрением.

В связи с этим можно выделить ряд рекомендаций, направленных на повышение доступности услуг для лиц с особыми потребностями:

1. Адаптация сайтов государственных органов и организаций под потребности отдельных категорий лиц с особыми потребностями (специальные версии сайтов для людей с ослабленным зрением, возможность звукового сопровождения информации для незрячих, титры для видео, специальные шрифты и цветовое решение и др.);

2. Разработка национального законодательства или стандарта в области предоставления услуг для лиц с особыми потребностями (а также внесение изменений в действующие нормативные правовые акты), позволяющего унифицировать порядок предоставления услуг и размещения информации на сайтах государственных органов и организаций, в том числе регламентировать вопросы размещения и визуального оформления вкладок и кнопок, размеров шрифтов, иных функциональных характеристик;

3. Повышение уровня информированности лиц с особыми потребностями о доступности услуг в различных сферах жизнедеятельности (а также расширения перечня услуг), формате их предоставления, в частности развитие электронных форм предоставления услуг;

4. Мониторинг и контроль за обеспечением беспрепятственного доступа лиц с особыми потребностями к социальным, инженерным и транспортным услугам;

5. Стимулирование развития современных информационно-коммуникационных технологий, позволяющих обеспечивать удобство пользования для людей с особыми потребностями, (принципы универсального дизайна).

Литература

1. Исследование ООН: электронное правительство 2018 применение электронного правительства для формирования устойчивого и гибкого общества [Электронный ресурс] // Организация объединенных наций. – Режим доступа: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_Russian.pdf. – Дата доступа: 13.09.2019.

2. Численность инвалидов, получающих пенсию в органах по труду, занятости и социальной защите, по состоянию на 01.05.2019 [Электронный ресурс] / Министерство труда

и социальной защиты Республики Беларусь. – Режим доступа: <http://mintrud.gov.by/ru/chisliv>. – Дата доступа: 10.10.2019.

3. Закон Республики Беларусь от 18.10.2016 N 424-З «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 13 июня 2017 г., № 451 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

4. Методические рекомендации по определению доступности объектов и адаптации услуг, предоставляемых населению, с учетом особых потребностей инвалидов [Электронный ресурс] // Организация объединенных наций. – Режим доступа : <http://berestovitsa.grodno-region.by/uploads/files/Methodicheskie-rekomendatsii-po-opredeleniju-dostupnosti-objektov.pdf> – Дата доступа: 12.09.2019.