

**Қаржы ұйымдарына арналған мүмкіндігі шектеулі адамдарға
ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз ету жөніндегі
ӘДІСТЕМЕЛІК ҰСЫНЫМДАР**

1. Әдістемелік ұсынымдардың мақсаты

Осы Қаржы ұйымдарына арналған мүмкіндігі шектеулі адамдарға ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз ету жөніндегі әдістемелік ұсынымдар (бұдан әрі – Әдістемелік ұсынымдар) мүмкіндігі шектеулі адамдарға ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз ету үшін қажетті жағдайлар жасау кезінде қаржы ұйымдарына ұсынылған және олардың пайдалануына арналған.

2. Әдістемелік ұсынымдарды әзірлеу кезінде пайдаланылған нормативтік құқықтық актілердің және өзге де құжаттардың тізбесі

Әдістемелік ұсынымдарды әзірлеу кезінде пайдаланылған нормативтік құқықтық актілердің тізбесі:

1. Қазақстан Республикасының Конституциясы;
2. «Ақпаратқа қол жеткізу туралы» Қазақстан Республикасының Заңы;
3. «Ақпараттандыру туралы» Қазақстан Республикасының Заңы;
4. «Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы.

3.1. Мүмкіндігі шектеулі адамдарға ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз етуді ұйымдастыру жөніндегі ұсынымдар

Мүмкіндігі шектеулі адамдарға ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз ету мақсатында:

1. Қаржы ұйымында жауапты адамды (бөлімшені) анықтау.
2. Мүгедектігі бар адамдардың ақпаратқа қол жеткізуін қамтамасыз етуді ұйымдастыру бойынша қаржы ұйымы ішіндегі міндеттерді бөлуді әзірлеу және бұйрықпен бекіту.
3. Лауазымдық нұсқаулықтарда тиісті міндеттерді, сондай-ақ Жауапты қызметкерлердің жеке жұмыс жоспарларындағы көрсеткіштерді бекіту.

3.2. Мүмкіндігі шектеулі адамдардың ақпарат иеленушілер орналасқан үй-жайларда және осы мақсаттар үшін бөлінген өзге де орындарда орналастырылатын ақпаратқа қол жеткізуін қамтамасыз ету жөніндегі ұсынымдар

«Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 28-бабы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мүгедектердің ақпаратқа қол жеткізуін қамтамасыз етуді көздейді.

«Ақпаратқа қол жеткізу туралы» Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Заң) 9-бабы 1-тармағының 2) тармақшасына сәйкес ақпарат иеленуші ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз етуге қажетті ұйымдастырушылық-техникалық және басқа да жағдайларды өз өкілеттіктері шегінде қамтамасыз етуге міндетті

Мәселен, Заңның 10-бабының 2) тармақшасына сәйкес ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз етудің бір тәсілі ақпарат иеленушілер орналасқан үй-жайларда және осы мақсаттарда бөлініп берілген өзге де орындарда ақпаратты орналастыру болып табылады.

Жоғарыда көрсетілген Заң талаптарын орындау мақсатында қаржы ұйымдарына:

1. Өз қызметі туралы ақпаратпен *ақпараттық стендтер* және (немесе) ұқсас мақсаттағы басқа да техникалық құралдарды (*мысалы, тактильді интерактивті ақпараттық терминалдар*) орналастыру;

2. Ақпараттық стендтерді және (немесе) осыған ұқсас мақсаттағы басқа да техникалық құралдарды орналастыру кезінде *мүгедектер* мен өзге де мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін оларға тәулік бойы еркін қол жеткізуді қамтамасыз ету.

Ақпараттық стендтерге қол жетімділік қандай да бір сыртқы кедергілермен шектелмеуі керек, мысалы, күзет бекеті, жабық турникеттер және басқалар.

Әрбір стендтің (тұғырдың) мөлшері дербес айқындалады. Ақпаратты орналастыру биіктігін тұтынушының орташа биіктігіне, бірақ кресло-арбамен қозғалатын мүгедек адамдардың қажеттіліктерін ескере отырып есептеген жөн.

Қаріп өлшемі көру қабілеті нашар адамдар үшін мәтінмен танысу мүмкіндігін қамтамасыз етуі керек. Бұл ретте стендте зағип және нашар көретін адамдар үшін *Брайльдің бедерлі-нүктелі қарпін* көздеу ұсынылады.

Ақпарат азаматтардың оқуы мен түсінуі үшін ыңғайлы тақырыптық блоктармен жүйелендірілген түрде ұсынылуы тиіс. Бір мәселе бойынша ақпарат басқа мәселе бойынша ақпараттан айқын көрінетіндей бөлінуі тиіс.

Ақпараттық стендте мынадай ақпарат орналастырылады (бірақ, онымен шектелмей):

- құрылым, бірінші басшы және оның орынбасарлары (байланыс деректерімен (байланыс деректерімен);

- жұмыс режимі;

- тұтынушыға қажетті өзге де мәліметтер;

Ақпараттық стендтерде орналастырылатын ақпарат үнемі *жаңартылып отыруы тиіс.*

4.3. Мүмкіндігі шектеулі адамдардың ресми парақта және/немесе ақпарат иеленушінің мобильді қосымшасында орналастырылған ақпаратқа қол жетімділігін қамтамасыз ету бойынша ұсынымдар

Заңның 9-бабының 1-тармағы 7) және 8) тармақшаларына сәйкес ақпарат иеленуші ақпарат беру кезінде мүгедектер үшін қажетті жағдайлар

жасауға және ақпарат қамтылған интернет-ресурстардың іркіліссіз жұмыс істеуін қамтамасыз етуге міндетті.

Ақпараттық материалдарды орналастыру кезінде WCAG халықаралық стандартын ескере отырып, *мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін қол жетімділік нормаларының орындалуын* сақтау қажет.

Көзі нашар көретін және зағип жандарға арналған интернет-ресурстың қол жетімділігі *нашар көретін және зағип жандарға арналған интернет-ресурстың баламалы нұсқасын* құру арқылы қамтамасыз етіледі. Интернет-ресурстың осы нұсқасына ауысу үшін басты бетте мәтіндік гиперсілтемені орналастыру қажет.

Алайда, баламалы нұсқаны құру *әрдайым жақсы шешім бола бермейді*, өйткені сайттың екі бөлек нұсқасын жүргізу керек, ал әдеттегі нұсқаға қарағанда баламасында контенттің бір бөлігі болмауы мүмкін.

Осылайша, *Интернет-ресурстың негізгі нұсқасының WCAG 2.1 халықаралық стандартының талаптарына сәйкес келуін* қамтамасыз ету тиімді шешім болып табылады. Оның ішінде:

1. Ақпаратты және пайдаланушы интерфейсінің құрамдауыштарын пайдаланушыларға оларды оңай қабылдайтын етіп ұсыну (*аудио / видео файлдарды көру/тыңдау*), оның ішінде фоннан алдыңғы жоспарды бөлуді қоса алғанда.

2. Кез келген мәтіндік емес контентке мәтіндік баламаларға артықшылық беру, оны адамдарға қажет басқа түрлерге, мысалы, рі қаріп, Брайль қаріпі, сөйлеу, белгілер және т.б.

3. Пайдаланушы интерфейсі мен навигация құрамдауыштарының жұмыс қабілеттілігі

4. Пернетақта арқылы барлық функцияларға қол жетімділік.

5. Пайдаланушыларға контентті оқып, пайдалануға жеткілікті уақыт беру.

6. Тұрып қалулар және өзге де физикалық реакцияларды тудыруы мүмкін контент құруға жол бермеу.

7. Пайдаланушылардың контентті оңай табу және өздерінің қайда екенін анықтауына көмектесетін тәсілдер мен құралдарды пайдалану.

8. Пайдаланушыларға пернетақтадан басқа әртүрлі жолмен кіру арқылы қызметтерді басқаруды жеңілдету.

9. Мен және пайдаланушы интерфейсінің жұмысы қарапайым әрі айқын болуы тиіс.

10. веб-беттерінің жұмысы айқын болуы тиіс.

Бұл ретте на интернет-ресурста мүмкіндігі шектеулі тұлғаларға арналған қызметті жүзеге асырған кезде *неғұрлым жиі жіберілетін қателерге* назарларыңызды аударамыз:

1. *Қызмет шектеулілігі*

Көбінесе тек қаріп өлшемі мен түс параметрлері қолданылады. Бұл нашар көретін адамдардың оқуына қолайлы, алайда басқа санаттағы мүгедек адамдардың қажеттіліктерін ескерусіз қалдырады.

2. *Экрандық диктормен жұмыс істеу мәселелері*

Сайтта және/немесе мобильді қосымшада экрандағы дикторлардың бағдарламаларымен өзара әрекет ету проблемалары болуы мүмкін. Мысалы, мазмұнның бір бөлігі айтылмайды немесе диктор бағдарламасы қосулы тұрғанда элементке назар аудару қиын.

3. Көру қабілеті нашар адамдарға арналған нұсқасын жақсы көрсетін адамдардың табуы қиын.

Нашар көретіндерге арналған нұсқаға сілтеме кішкентай және бозғылт белгішелердің артында жасырылуы мүмкін. Кейде стандартты емес пиктограммалар қолданылады, олардың сыртқы көрінісінен бұл нашар көретіндерге арналған нұсқа деп болжау қиын.

Осыған байланысты интернет-ресурстарды және/немесе модильді қосымшаларды мүгедектердің қажеттіліктеріне бейімдеу кезінде кездесетін қателіктерді ескеру қажет.

Сонымен қатар, ресми интернет-ресурстағы және/немесе мобильді қосымшадағы арнайы қызметтің қолайлылығын тестілеу және пайдаланушы бағасын алу үшін *әртүрлі мүгедектік санаттағы адамдарды тарту* ұсынылады.