

Приложение № 3 к приказу
ГОКУ «ЦСПН Мурманской области»
от 01.04.2025 № 16

УТВЕРЖДЕНО

Приказом
ГОКУ «ЦСПН Мурманской
области»

от 01.04.2025 № 16

Для служебного пользования

Регистрационный №

№ п/п	№ дела	Код отделения

**Положение
по разработке, размещению и наполнению подразделов официального
сайта ГОКУ «ЦСПН Мурманской области» по вопросам доступности
объекта и услуг**

г. Мончегорск
2025 г.

Глава 1. Общие положения

Трудности с восприятием цифровой информации могут возникнуть у слепых и слабовидящих, глухих и слабослышащих, людей с двигательными и ментальными нарушениями, болезнями аутического спектра, с дислексией, пожилых.

Основные требования к компонентам сайта: воспринимаемость, управляемость, понятность, надежность.

Многие люди используют вспомогательные средства, чтобы воспринимать информацию: программы чтения с экрана, экранные лупы, программное обеспечение диктовки, обновляемый шрифт Брайля, программные анализаторы текста, но именно дизайн веб-сайта играет ключевую роль, обеспечивая доступ и хорошее взаимодействие с вспомогательными технологиями.

Основные проблемы при пользовании сайта:

- страницы с большим количеством контекста;
- плохая навигация;
- необходимость заполнения форм;
- реклама и мигающие изображения, отвлекающие внимание;
- плохое восприятие текста (цветовой контраст и шрифт текста);
- несовместимость со специальным программным обеспечением;
- необходимость скачивать отдельные документы.

Законодательно регламентировано наличие у любого сайта версии для слабовидящих, на которую можно перейти с главной страницы сайта. Требования к сайтам для слабовидящих прописаны в ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности» (Приложение 1 к настоящему положению).

Веб-разработчики должны быть знакомы с требованиями, но заказчику обязательно необходимо проконтролировать исполнение.

К основным требованиям можно отнести следующее:

- должен быть понятный интерфейс, значки, иконки, изображения должны легко расшифровываться;
- сайт должен легко загружаться и быть доступным для различных браузеров и программ;
- у сайта не должно быть фреймовой структуры. Использование фреймов значительно усложняет структуру сайта, поэтому людям с нарушенным зрением их наличие лишь мешает в поиске нужной информации;
- должна быть простая верстка и дизайн;
- графические файлы должны сопровождаться поясняющим текстом;
- файлы PDF лучше не использовать, так как они недоступны для многих инвалидов по зрению;
- должна быть возможность менять контрастность, межбуквенный интервал;
- размер текста без потери контента или качества;
- запрограммирована правильная последовательность текста, внутри него нет вставок постороннего материала;
- любое действие пользователя на сайте можно осуществить с помощью клавиатуры;
- пользователь должен иметь неограниченное время для ознакомления с контентом;
- каждая веб-страница должна иметь заголовок, отражающий ее содержание;
- понятная навигация позволяет пользователю в любой момент понимать в каком месте сайта он находится и легко вернуться на главную страницу;
- нельзя использовать заведомо опасные для здоровья элементы дизайна (мигающие элементы, резкие звуки);
- не должно быть всплывающих окон, рекламных страниц;

- пользователю предлагаются инструкции, если требуются особые действия;
- корректно работают программные средства экранного доступа для слабовидящих;
- должна быть возможность использования нескольких средств связи для передачи информации, например, прямая телефонная линия (бесплатный номер), веб-чат, электронная почта, и т.д.;
- есть система выявления и предупреждения ошибок (например, при вводе данных).

Глава 2. Требования к размещению подраздела официальных сайтов Организаций по вопросам доступности объекта и услуг организации

На главной странице официальных сайтов Организаций в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт) рекомендуется располагать отдельную гиперссылку на раздел «Доступная среда», в котором рассматриваются вопросы организации доступности объектов и услуг для маломобильных групп населения и инвалидов.

Доступ в раздел «Доступная среда» осуществляется с главной страницы сайта путем последовательного перехода по гиперссылке. Количество таких переходов (по кратчайшей последовательности) должно быть не более одного.

Глава 3. Требования к наполнению раздела сайта «Доступная среда»

В разделе «Доступная среда» содержится общая информация об организации работы в Организации доступности объектов и услуг для маломобильных групп населения и инвалидов, последовательные ссылки в виде списка на отдельные подразделы сайта, посвященные следующим направлениям проводимой работы:

- нормативные правовые и иные акты в сфере обеспечения доступной среды для маломобильных групп населения и инвалидов;
- документы Организации по вопросам обеспечения доступности объекта и услуг;
- обратная связь;
- информационно-методические материалы.

Раздел «Доступная среда» может содержать иные подразделы, размещение которых будет признано целесообразным руководителем, например:

- деятельность совета, комиссии, рабочей группы по организации доступности в Организации объектов и услуг для маломобильных групп населения и инвалидов по координации деятельности в сфере обеспечения доступной среды в Организации;
- план мероприятий («дорожная карта») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг;
- часто задаваемые вопросы (разъяснения по часто задаваемым вопросам).

3.1. Нормативные правовые и иные акты в сфере обеспечения доступной среды для маломобильных групп населения и инвалидов

В данном разделе содержится структурированный список гиперссылок, действующих законодательных и нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур (Приложение 2 к настоящему положению).

3.2. Документы Организации по вопросам обеспечения доступности объекта и услуг

При переходе по гиперссылке «документы Организации по вопросам обеспечения доступности объекта и услуг» осуществляется доступ к подразделу, содержащему:

- паспорт доступности Организации;

- план действий («дорожная карта») по обеспечению и повышению показателей доступности для инвалидов объектов и услуг;
- приказ о назначении ответственных за обеспечение доступности объекта и услуг в Организации.

Маломобильным людям для того, чтобы принять решение о посещении организации и для ориентации на местности, нужна на сайте следующая информация:

- адрес организации, время работы;
- описание организации;
- перечень услуг и регламент ситуационной помощи, предлагаемый в организации, а также порядок и правила предварительного заказа ситуационной помощи, если есть такая возможность;
- контактные телефоны и электронные адреса ответственных за оказание ситуационной помощи и проводимые мероприятия;
- схема проезда с указанием доступных маршрутов общественного транспорта, транспортных средств и объектов наземной инфраструктуры. Расположение остановок в обе стороны движения, парковок;
- актуальное расписание движения общественного транспорта по доступным маршрутам;
- перечень доступных помогающих средств и ассистивных технологий;
- информация о правилах использования на объекте личного реабилитационного оборудования.

Должны быть указаны любые ограничения на конкретное оборудование или его части:

- например, электроколяски, скутера, ограничения по весу или габаритам коляски;
- информация о необходимости сопровождающего лица;
- информация о порядке посещения объекта с собакой-проводником, условия по размещению собаки-проводника;
- информация о каналах обратной связи в форме, доступной для всех категорий инвалидов;
- информация о правилах безопасности на объекте;
- порядок подачи и рассмотрения предложений маломобильных граждан по улучшению доступности;
- иные нормативные акты (локальные акты) по вопросам обеспечения доступности Организации для маломобильных групп населения и инвалидов, размещение которых будет признано целесообразным.

Информация в виде текста размещается в формате, обеспечивающем возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя («гипертекстовый формат»).

Нормативные правовые и иные акты могут дополнительно размещаться на сайтах в графическом формате в виде графических образов их оригиналов («графический формат»).

Нормативные правовые и иные акты должны размещаться в действующей редакции.

Данный подраздел следует актуализировать по мере появления новых документов.

3.3. Обратная связь

Раздел используется для сообщений о фактах дискриминации маломобильных групп населения и инвалидов по вопросам обеспечения доступности объекта и услуг в Организации, является перекрестной с самостоятельным разделом сайта «Обращения граждан», содержащим, в том числе, информацию о:

- нормативном правовом акте Организации, регламентирующем порядок рассмотрения обращений граждан (при его наличии);

- наличии возможности для граждан и организаций беспрепятственно направлять свои обращения в Организацию (информация о отправке почтовых сообщений, форма по отправке сообщений граждан и организаций через официальный сайт).

3.4. Информационно-методические материалы

Через этот раздел осуществляется доступ к подразделу, содержащему методические рекомендации, обзоры, иные документы методического характера.

В данном подразделе размещаются как методические материалы по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для маломобильных групп населения и инвалидов, самостоятельно разработанные организацией, так и гиперссылка для последовательного перехода к методическим материалам, подготовленным Минтрудом России и размещенным на его официальном сайте (www.rosmintrud.ru).

Требования ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности» к версиям для слабовидящих

Информация на сайте представляется в виде текста, в том числе - к изображениям, гиперссылкам и элементам форм прилагается поясняющий содержание текст (например, пояснение под изображением). Присутствует возможность отключить изображения (кроме логотипа).

Капча (от CAPTCHA — англ. Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart — полностью автоматизированный публичный тест Тьюринга для различения компьютеров и людей) — компьютерный тест, используемый для того, чтобы определить, кем является пользователь системы: человеком или компьютером, если она используется, обязана иметь аудио-версию.

Файлы PDF должны использоваться ограниченно, как недоступные для многих инвалидов по зрению (как допустимый вариант - иметь функцию увеличения размера, дублирование информации в варианте, возможном для прочтения специализированными программами, например, в формате MS Word). Таблицы не должны иметь много уровней вложенности.

Часто посещаемые страницы не должны иметь объем больше 2-3 экранов.

Размер шрифта должен масштабироваться до 200% без вспомогательных средств и без появления полосы горизонтальной прокрутки в режиме полного экрана.

Медиа-контент, ограниченный по времени (например, слайдер) должен иметь поясняющие надписи к каждому элементу контента.

Адаптируемый дизайн - например, более простая верстка и дизайн.

Значимая последовательность контента (никаких вставок постороннего контента внутри главного контента).

Цвет не используется в качестве единственного визуального средства передачи информации и выделения элемента.

Коэффициент контрастности - не менее 7:1. Для увеличенного текста - не менее 4,5:1.

Требования к форматированию: цвета переднего плана и фона могут быть выбраны пользователем, ширина строки не превышает 80 символов, текст не выровнен по ширине строки, межстрочный интервал внутри абзаца не менее 1,5, интервал между абзацами не менее чем в 1,5 раза больше межстрочного.

Любое действие пользователя на сайте можно осуществить с помощью одной клавиатуры, причем без ограничений по времени нажатия на клавишу.

Единообразие навигации на всех страницах сайта дает возможность пользователю в любой момент времени определить, в какой части сайта он находится.

Язык сайта - русский.

Программные средства экранного доступа для слабовидящих корректно работают на сайте. К ним относятся Jaws for Windows, MAGic, ONYX camera, NVDA, дисплей Брайля.

Необходимо обязательно обеспечить пользователю в рамках специального функционала 3 направления:

- Изменение размера шрифта, типа шрифта, межбуквенного интервала.
- Изменение цветовой схемы сайта.
- Включение /отключение изображений.

Версию для слабовидящих оптимально реализовать на одноколоночной теме.

Главное требование - увеличения размера текста и контрастность. Цветовых схем рекомендуется сделать минимум три - черно-белая, бело-черная и любая другая (стандартно - темно-синим по голубому).

Перечень законодательных и нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов. После принятия ФЗ от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» данная Конвенция стала частью российского законодательства. Ее применение на территории страны осуществляется путем принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

Российское законодательство конкретизирует реализацию положений Конвенции о правах инвалидов. Создание доступной среды для инвалидов регулирует ряд федеральных законов, постановлений, а также ГОСТы, СП и СНиП.

Обеспечение доступности для инвалидов услуг и объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур в настоящее время регламентируется следующими документами:

Нормативные документы, закрепляющие общие положения о правах инвалидов:

1. Конвенция о правах инвалидов.
2. ФЗ от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Редакция от 29.10.2024 — Действует с 01.03.2025).
3. ФЗ от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Редакция от 26.12.2024 — Действует с 01.03.2025).
4. ФЗ от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (Редакция от 12.12.2023 — Действует с 01.01.2025).

Нормативные документы, устанавливающие требования доступности зданий и сооружений и услуг:

1. Приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других МГН, с возможностью учета региональной специфики».
2. Приказ Минтруда России от 30.07.2015 № 527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи».
3. Свод правил СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».
4. Свод правил по проектированию и строительству СП 35-102-2001 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам».
5. ГОСТ Р 53453-2009 Эргономика термальной среды. Применение требования стандартов к людям с особыми требованиями.
6. ГОСТ Р 53059-2019 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам.
7. ГОСТ Р 52289-2019 Технические средства организации дорожного движения. Правила применения дорожных знаков, разметки, светофоров, дорожных ограждений и направляющих устройств.
8. ГОСТ 12.4.026-2015 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний.

9. ГОСТ Р 52875–2018 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования.
10. ГОСТ Р 51261-2022 Устройства опорные стационарные для маломобильных групп населения. Типы и общие технические требования.
11. ГОСТ Р 50602–93 Кресла-коляски. Максимальные габаритные размеры.
12. ГОСТ Р 50917-2021. Платформы подъемные для инвалидов и других маломобильных групп населения.
13. ГОСТ 33652-2019 Лифты. Специальные требования безопасности и доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения.
14. ГОСТ Р 51633–2021 Устройства и приспособления реабилитационные, используемые инвалидами в жилых помещениях. Общие технические требования.
15. ГОСТ Р 51645–2017 Рабочее место для инвалида по зрению типовое специальное компьютерное. Технические требования к оборудованию и к производственной среде.
16. Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.
17. Приказ Минтруда России от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

Нормативные документы, устанавливающие требования доступности к отображению информации:

1. Приказ Минкомсвязи России от 25.04.2014 № 108 «Об утверждении методических рекомендаций об особенностях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий».
2. ГОСТ Р 51671-2020 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности.
3. ГОСТ Р 52131–2019 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования.
4. ГОСТ Р 51671-2020 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности.
5. ГОСТ 21786–76 Система «человек-машина». Сигнализаторы звуковые неречевых сообщений. Общие эргономические требования.
6. ГОСТ Р 52872-2019 Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, ные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.
7. Международный стандарт WCAG 2.0 и рекомендации по разработке качественных веб-сайтов государственных учреждений с учетом требований доступности для инвалидов.

Нормативные документы, устанавливающие требования безопасности:

1. ФЗ от 21.12.1994 № 69-ФЗ (редакция от 08.08.2024 — действует с 01.03.2025) «О пожарной безопасности».
2. ФЗ от 22.07.2008 № 123-ФЗ (редакция от 25.12.2023 — действует с 05.01.2024). «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».
3. ФЗ от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (редакция от 25.12.2023 — действует с 01.09.2024).

4. Постановление Правительства РФ от 28 мая 2021 г. № 815 Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения, которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

5. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации» (редакция от 30.03.2023 — действует с 01.03.2024).

6. Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.11.2021 № 806 «Об определении Порядка, видов, сроков обучения лиц, осуществляющих трудовую или служебную деятельность в организациях, по программам противопожарного инструктажа, требований к содержанию указанных программ и категорий лиц, проходящих обучение по дополнительным профессиональным программам в области пожарной безопасности» (действует до 01.09.2025).

7. Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 16.12.2024 № 1120 «Об определении порядка, видов, сроков обучения лиц, осуществляющих трудовую или служебную деятельность, по программам противопожарного инструктажа, требований к содержанию указанных программ, порядка их утверждения и согласования и категорий лиц, проходящих обучение по дополнительным профессиональным программам в области пожарной безопасности» (вступит в силу с 01.09.2025).

8. ГОСТ Р 51264–99 Средства связи, информатики и сигнализации реабилитационные электронные. Общие технические условия.

9. ГОСТ 12.4.026-2015 Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний.

10. ГОСТ 12.1.004–91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

11. СП 1.13130.2020 Системы противопожарной защиты. Эвакуационные пути и выход.