

ИТУ Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији



у сарадњи са:



ИТУ Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији

Корпоративни аутор:

Међународна унија за телекомуникације (ИТУ)

Издавач за српски језик:

Влада Републике Србије

Година издања:

2021. година

НАПОМЕНЕ:

Ова публикација не представља званичан став Владе Републике Србије. Сви појмови употребљени у публикацији у мушком граматичком роду обухватају и женски род лица на која се односе.

Овај превод није радила Међународна унија за телекомуникације (ИТУ). ИТУ није одговоран за садржај или тачност овог превода. Изворно издање на енглеском језику биће обавезујуће и аутентично издање.

ПОДРШКА:

Припрема издања на српском језику омогућена је средствима пројекта „Подршка унапређењу социјалног укључивања у Републици Србији“ који спроводи Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва Владе Републике Србије уз подршку Швајцарске Конфедерације

Молимо вас да имате у виду животну средину, пре него што одштампате ову студију.

© ИТУ 2021

Нека права задржана. Овај рад је лиценциран за јавност путем лиценце Creative Commons Attribution-NonCommercial-Share Alike 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO).

У складу са условима лиценце, можете копирати, дистрибуирати и прилагодити овај рад у некомерцијалне сврхе, под условом да је дело цитирано на одговарајући начин. У било којој употреби овог рада не треба наговешавати да ИТУ гарантује за било коју одређену организацију, производе или услуге. Неовлашћена употреба ИТУ имена или логотипа није дозвољена. Уколико адаптирате овај рад, морате га лиценцирати под истом или еквивалентном Creative Commons лиценцом. Ако преведете овај рад, требало би да додате изјаву о одрицању одговорности заједно са предложеним цитатом: „Овај превод није радила Међународна унија за телекомуникације (ИТУ). ИТУ није одговоран за садржај или тачност овог превода. Изворно издање на енглеском језику биће обавезујуће и аутентично издање”.

За више информација посетите: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/>

Садржај

1. Предговор	2
2. Речи захвалности	4
3. Увод	5
4. Преглед дигиталне инклузије и приступачности ИКТ у Србији	12
5. Преглед националних политика, закона и програма који подржавају спровођење дигиталне инклузије и приступачност ИКТ у Србији	15
6. Опште препоруке	19
7. Актуелна ситуација и препоруке по кључним областима	28
7.1. Приступ интернету	28
7.2. Веб приступачност	32
7.3. Е-управа	34
7.4. Мобилне комуникације и уређаји	46
7.5. Приступачност телевизијског и дигиталног садржаја	48
7.6. Електронски киосци	53
7.7. Образовање	56
7.8. Здравствена заштита	65
7.9. Комуникација у ванредним ситуацијама	67
7.10. Приступ помоћним технологијама (АТ)	71
7.11. Јавне набавке ИКТ производа и услуга	72
8. Ресурси	80
8.1. ИТУ курсеви за подизање нивоа знања	80
8.2. ИТУ политике, стратегије и смернице	80
8.3. ИТУ о подизању свести и примерима добре праксе	81
8.4. ИТУ публикације	82
8.5. Опште о ИТУ	82
8.6. Уједињене нације	82
8.7. Европска унија	83
8.8. Разно	83
9. Речник	84
10. Списак скраћеница	89

1. Предговор

Од почетка пандемије вируса COVID-19 свет се суочио са крајње неувобичајеном ситуацијом која је приморала милијарде људи широм света да се пребаце на дигитални екосистем као главно средство за приступ важним информацијама и услугама.

Неопходно је да владе широм света обезбеде услове да информације од суштинског значаја буду препознате и доступне свим грађанима, без дискриминације на основу пола, старости, способности или места на ком се налазе, како би сви били свесни мера које су неопходне да би се заштитили и преживели ове несвакидашње околности кризе. Актери у приватном сектору такође су се суочили са истим захтевима како би наставили да раде и постоје; основни предуслов био је да се прилагоде новим облицима пословања, да се обуче и пласирају на тржиште своје производе и услуге.

У оваквим глобалним околностима постало је очигледно да ће неки људи бити изостављени и онемогућени да нормално функционишу уколико информационо-комуникационе технологије (ИКТ) нису дизајниране тако да значајне функције, које омогућавају приступачност, буду део дигиталних информација, производа и услуга.

Нагли пораст употребе средстава ИКТ и потражње за технолошким решењима током кризе изазване вирусом COVID-19 оштрије је истакао разлику између дигитално „повезаних“ и „неповезаних“. Тиме је погоршан иначе неравномеран приступ могућностима, што је људе са ограниченим приступом технологијама учинило рањивијима него икад.

Услед ограничене доступности дигиталних технологија нарочито су старије особе онемогућене да примају важне информације које се достављају онлајн, као и да користе подршку и услуге, укључујући телемедицину, куповину путем интернета и електронско банкарство. Током потпуне забране кретања на територији државе или града, ризици и изазови који проистичу из друштвене изолације и усамљености старијих особа знатно се појачавају за оне који немају приступ дигиталним информацијама.

Штавише, неприступачност било ког облика дигиталне технологије спречава особе са инвалидитетом да приступе важним информацијама које се односе на њихово здравље, сигурност и социјалну заштиту, као и на друштвене и економске активности. Тренд се погоршао тиме што је пандемија вируса COVID-19 створила нову културу рада, образовања и дружења, где људи користе различите алате за онлајн конференције, а бројне веб-платформе остају неприступачне особама са инвалидитетом, укључујући оне којима су потребни тачни титлови у реалном времену, попут глувих или наглувих особа.

Обезбеђивање приступачности користиће не само особама са инвалидитетом, већ и старијим особама које можда не умеју да користе ИКТ, као и онима који живе у подручјима где се не користи њихов матерњи језик. Неопходно је приступити универзалном дизајну који подржава ове идеје и могућности.

Стога је пандемија вируса COVID-19 учинила још очигледнијим да ИКТ морају бити доступне, а да би се постигао овај циљ, државе морају у своје законе, политике, прописе, стратегије и стандарде укључити и разматрање ИКТ приступачности као кључног фактора који гарантује једнак и равноправан приступ јавним информацијама и услугама.

Како би се осигурало да све особе, укључујући и оне са инвалидитетом, буду укључене у овај процес дигиталне трансформације и да нико не буде изостављен, ИКТ производи и услуге треба да се развијају применом принципа универзалног дизајна и приступачности као кључних покретача дигиталне инклузије. Пандемија вируса COVID-19 представља изазов огромних размера у том домену, са посебно снажним утицајем на рањиве популације, међу којима су и старије особе, особе са инвалидитетом, особе на ниском нивоу писмености и избеглице. У многим земљама, највећи део популације, који је био присиљен да борави код куће неколико недеља, морао је готово преко ноћи да се прилагоди раду и учењу на даљину и куповини преко интернета.

Ова изненадна и готово тренутна промена показала је да су особе са инвалидитетом и старије особе више него икада раније изложене ризику да се суоче са препрекама услед изостанка дигиталне приступачности, неопходне да би безбедно куповале храну и друге производе путем интернета, приступиле хитним комуникационим токовима и здравственим службама, али и да би безбедно учествовале у учењу на даљину и користиле могућности рада путем интернета.

Власти широм света позване су да развију националне планове комуникације у ванредним ситуацијама, осмишљене тако да задовоље потребе особа са инвалидитетом и старијих особа, како би се осигурало добро управљање, те спремност за брзе и ефикасне одговоре у случају избијања нових пандемија или било ког другог вида ванредних ситуација.

Са пандемијом вируса COVID-19, дигитална приступачност је, више него икада раније, постала критично питање за осетљиве друштвене групе и пресудан фактор за здравље, сигурност и добробит особа са инвалидитетом и старијих особа. Отуда се охрабрује Влада Републике Србије да предузима мере и развија и примењује ИКТ политике приступачности и политике дигиталне инклузије које спречавају масовно искључивање и дискриминацију осетљивог становништва, укључујући особе са инвалидитетом и старија лица, у будућим ванредним ситуацијама.

2. Речи захвалности

Извештај „Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији“ резултат је директне подршке Влади Републике Србије у оквиру Регионалне иницијативе за Европу Међународне телекомуникационе уније (ИТУ) „Приступачност, доступност и развој вештина за све, у циљу обезбеђивања дигиталне укључености и одрживог развоја“, под свеукупном координацијом господина Јарослава Пондера, шефа канцеларије ИТУ за Европу.

Извештај је урадио господин Рикардо Гарсија Бахамонде, ИТУ саветник за дигиталну приступачност, под вођством госпође Роксане Видмер-Илијеску, вишег координатора (за дигиталну инклузију) и ИТУ-Д контакт тачке за приступачност ИКТ, уз драгоцене доприносе које су дали:

- госпођа Тијана Грковић, саветник, Кабинет председника Владе, Влада Републике Србије;
- госпођа Љупка Михајловска, извршна директорка Универзитетског центра за студенте са хендикепом Универзитета у Београду и председница Управног одбора Савеза за приступачност Србије;

као и следећи државни органи и организације особа са инвалидитетом Републике Србије:

- Министарство трговине, туризма и телекомуникација;
- Министарство културе и информисања;
- Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања;
- Министарство просвете, науке и технолошког развоја;
- Министарство државне управе и локалне самоуправе;
- Канцеларија за информационе технологије и електронску управу;
- Национална академија за јавну управу;
- Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва (СИПРУ);
- Управа за јавне набавке (само у писаном одговору);
- Удружење корисника асистивних технологија;
- Иницијатива за права особа са менталним инвалидитетом у Србији;
- Национална организација особа са инвалидитетом Србије;
- Удружење ампутираца Србије;
- Центар за развој инклузивног друштва, Београд;
- Удружење за информатичку едукацију и спорт и рекреацију особа са инвалидитетом „SHIFT“
- Организација „Из круга – Ниш“;
- Центар за самостални живот особа са инвалидитетом Србије;
- Савез за приступачност Србије.

3. Увод

Дигитална инклузија може допринети премошћавању дигиталног јаза између особа које имају приступ информационим и комуникационим технологијама (ИКТ) и користе их – с једне стране и рањивих група, укључујући особе са ниским примањима, оне који живе у руралном подручју или удаљеним областима, старије особе и особе са инвалидитетом – с друге стране. Дигитална инклузија не значи само поседовање и коришћење рачунара, приступ широкопојасној интернет вези или поседовање мобилног уређаја. Дигитална инклузија је кључни елемент који човеку гарантује личну аутономију и напредак у циљу постизања пристојног животног стандарда и просперитета, кроз потпуно учешће у економском, друштвеном и културном животу.

Конвенција Уједињених нација о правима особа са инвалидитетом (ЦРПД), усвојена 2006. а ступила на снагу 2008. године, представља најбрже усаглашени међународни уговор о људским правима у историји, са највећим бројем потписника, тј. 84% земаља (164) које су потписале и 93% (182) њих које су га ратификовале. Конвенција о правима особа са инвалидитетом (ЦРПД) доводи до промене перцепције о тим особама са „објеката“, прималаца милостиње, медицинског третмана и социјалне заштите – ка „субјектима“, особама са правима, које су способне да та права траже, да доносе животне одлуке које се темеље на њиховој слободној вољи, информисаности и пристанку, као и да буду активни чланови друштва.¹



Видео 1. Конвенција УН о правима особа са инвалидитетом на српском знаковном језику
Извор: [ЦОД Центар](#)

¹ УН ДЕСА. Конвенција о правима особа са инвалидитетом (CRPD). Информације из фебруара 2021. године.

Конвенција о правима особа са инвалидитетом наглашава да потешкоћа особе да у потпуности учествује у друштву није последица њених функционалних ограничења, већ препрека са којима се та особа суочава у физичком и дигиталном простору, као и у ставовима других људи према инвалидитету.

Иако су ИКТ препознате као фактори који помажу у највећем делу Конвенције о правима особа са инвалидитетом, поједини посебни чланови помињу ИКТ као људско право, заједно са физичким окружењем и превозом, посебно [члан 9. „Приступачност“](#), који државама потписницама и приватном сектору намеће обавезе да предузму проактивне мере у уклањању препрека, да размотре све аспекте приступачности у објектима и услугама и да примене стандарде и смернице за приступачност.

Члан 9. Конвенција о правима особа са инвалидитетом даје свим особама са инвалидитетом право на приступ објектима, роби и услугама, укључујући ИКТ, на равноправној основи са другима. Наглашава да је „приступачност ИКТ саставни део права приступа особа са инвалидитетом, једнак приступу превозу и другим објектима и услугама, који су отворени за јавност или се пружају јавности“. Овим чланом позива се тако на бољи „приступ културним материјалима у доступним форматима“ и повећану примену ИКТ, промовисањем „дизајна, развоја, производње и дистрибуције приступачних информационих и комуникационих технологија и система у раној фази, тако да ове технологије постају доступне уз минималне трошкове“.²



Видео 2. Потписнице међународног уговора – Одбор за права особа са инвалидитетом (ЦРПД).

Извор: [УН Људска права](#)

² WSIS Форум 2019.

[ИКТ приступачност: кључ инклузивне глобалне комуникације Међународна телекомуникациона унија \(ИТУ\)](#)

Одсуство приступачности представља препреку која спречава особе да користе ИКТ производе и услуге под једнаким условима.

Члан 4. „Опште обавезе“ даје овлашћења државама потписницама да спроводе законе, прописе и политике који не само да забрањују ИКТ баријере дискриминаторне за особе са инвалидитетом, већ и подстичу државе да учине ИКТ приступачним.

Агенда циљева одрживог развоја (СДГ) до 2030. године промовише да нико не сме бити изостављен из плана, укључујући и особе са инвалидитетом. Циљеви одрживог развоја подвлаче улогу дигиталне инклузије у обезбеђивању приступачности и коришћења ИКТ од стране свих лица, укључујући и особе са инвалидитетом.



Слика 1. 17 глобалних циљева за одрживи развој.

Извор: [Одељење за економска и социјална питања УН](#)

„Међународна телекомуникациона унија (ИТУ) јесте специјализована агенција Уједињених нација за информационе и комуникационе технологије (ИКТ), у чијим оквирима су 193 државе чланице и више од 900 компанија, универзитета и међународних и регионалних организација. ИТУ и њено чланство уједињени су у повезивању света и играју кључну улогу у политици и планирању универзалног сервиса“.

Сектор за развој телекомуникација (ИТУ-Д) једно је од три одељења Међународне телекомуникационе уније (ИТУ) и задужен је за креирање политика, прописа и за пружање програма обуке и финансијских стратегија у земљама у развоју. Кључни циљеви ИТУ-Д су:

- подстицање међународне сарадње у области телекомуникација и развоја ИКТ;
- неговање повољног окружења за развој ИКТ и развој телекомуникација и ИКТ мрежа;
- повећање самопоуздања и сигурности у употреби ИКТ;
- изградња људских и институционалних капацитета, пружање података и статистике, унапређење дигиталне инклузије и пружање концентрисане помоћи

земљама са посебним потребама;

- унапређење заштите животне средине, прилагођавање климатским променама и предузимање напора у циљу ублажавања катастрофа и управљања ванредним ситуацијама, кроз употребу ИКТ.



Видео 3. Добро дошли у ИТУ сектор за развој. Извор: [ИТУ](#)

ИТУ је креирао документ „Агенда Повезивање 2030 – агенда за глобални развој телекомуникација / ИКТ“ (ПП-18 Резолуција 200, Рев. Дубаи, 2018), који је повезан са Стратешким планом Уније за период 2020–2023. Овим је постављена глобална визија за развој сектора телекомуникација / ИКТ, која предвиђа „информационо друштво, оснажено међусобно повезаним светом, у којем телекомуникације / ИКТ омогућавају и убрзавају социјални, економски и еколошки одржив раст и развој за све“ (Платформа знања о циљевима одрживог развоја. Међународна телекомуникациона унија – ИТУ). Агенда „Повезивање 2030“ има пет стратешких циљева:

- 1. Раст** – Омогућити и подстицати широку употребу телекомуникација/ИКТ као подршку дигиталној економији и друштву;
- 2. Инклузија** – Премостити дигитални јаз и обезбедити широкопојасни приступ информацијама за све, укључујући и особе са инвалидитетом;
 - а. Циљ 2.9: До 2023. године у свим земљама треба успоставити окружење које омогућава приступачне телекомуникације/ИКТ за особе са инвалидитетом;
- 3. Одрживост** – Управљање новонасталим ризицима, изазовима и могућностима, који проистичу из интензивног развоја телекомуникација/ИКТ-а;
- 4. Иновације** – Омогућити иновације у телекомуникацијама/ИКТ као подршку дигиталној трансформацији друштва;
- 5. Партнерство** – Ојачати сарадњу између чланова ИТУ и свих осталих заинтересованих страна у подршци свим стратешким циљевима ИТУ³.

³ Извор: [ИТУ- Повезивање 2030 \(ITU - Connect 2030\) – Агенда за повезивање свих у бољи свет](#)



Слика 2. Пет стратешких циљева документа „Повезивање 2030 – агенда за глобални развој телекомуникација/ИКТ“.

Извор: [Светски дан телекомуникација и информационог друштва, 17. мај 2020. године. Сет алата. „Повезивање 2030: ИКТ за циљеве одрживог развоја“](#)

Како стоји у агенди „Повезивање 2030“, ИТУ и њене чланице посвећене су премошћивању дигиталног јаза кроз промоцију приступачности ИКТ у свим земљама и за све народе, укључујући старије особе и особе са инвалидитетом. Агенда „Повезивање 2030“ допринеће, између осталог, следећем:

- јачању улоге ИКТ у убрзању постизања циљева одрживог развоја УН (СДГ);
- подизању свести о важности повезивања, те о специфичним решењима која омогућавају ИКТ, као и о новим трендовима за подстицање економске, еколошке и социјалне одрживости;
- повећању употребе ИКТ, укључујући перспективу са стране потражње;
- смањивању дигиталног јаза између земаља и унутар сваке од њих;
- унапређењу сарадње разменом искустава у примени агенде „Повезивање 2030“, што би требало да резултује напретком ИКТ у транзицији ка паметном и одрживом развоју.⁴

Рад Међународне телекомуникационе уније на приступачности ИКТ као средством за подстицање дигиталне инклузије на глобалном нивоу у потпуности је у складу са [Стратегијом Уједињених нација за инклузију особа са инвалидитетом](#) (УНДИС) и снажно подржава спровођење „[Приказа политике: Одговор на COVID-19 који укључује особе са инвалидитетом – Ка бољој будућности за све](#)“, који је покренуо генерални секретар УН у мају 2020. године. Ову политику је подржало 138 држава чланица и посматрачи, који су показали своју посвећеност улагању и директној подршци инклузивном одговору на COVID-19, како је наведено у кратком приказу политике: „Инклузивни одговор на COVID-19 и опоравак који обухвата особе са инвалидитетом боље ће служити свима и спречити губитак остварене добити у инклузији и правима особа са инвалидитетом. Осигураће особама са инвалидитетом приступачне и агилне системе, способне да одговоре на пандемију. Како свака криза такође може постати прилика, отворимо свима, без било чијег изузетка и изостављања, пут у бољу будућност.“ Особе са инвалидитетом и њихове репрезентативне организације морају бити активно укључене у одговор на COVID-19 и опоравак од кризе, путем подизања свести, заговарања и доприноса изградњи једнаких, инклузивних, одрживих и отпорних заједница.

⁴ Извор: [Светски дан телекомуникација и информационог друштва, 17. мај 2020. године. Сет алата. „Повезивање 2030: ИКТ за циљеве одрживог развоја“](#)

„Делотворни социјално-економски одговори на пандемију морају обухватати и редовно и специфично креирање политика, које користи особама са инвалидитетом једнако као и другима и оснажује их у свим аспектима живота. Да би се измерила и континуирано побољшавала делотворност одговора на COVID-19, од суштинске је важности да се мере активности и прикупљају подаци разврстани према инвалидитету, што ће креаторима политика омогућити доношење бољих одлука.“

Република Србија је потписала Конвенцију о правима особа са инвалидитетом и Факултативни протокол 17. децембра 2007. године, које је и ратификовала 31. јула 2009. године („Службени гласник РС – Међународни уговори“, бр. 42/2009 од 2. јуна 2009. године). По стицању статуса земље кандидата за приступање ЕУ, Србија се охрабрује да дигиталној инклузији особа са инвалидитетом додели приоритет у политици европских интеграција у области социјалне инклузије и смањења сиромаштва.

3.1.1. Сврха извештаја

Основна сврха овог извештаја је да подржи Владу Републике Србије, посебно креаторе политика и друге заинтересоване стране, да заједнички испуне глобалне обавезе и циљеве, као што је ИТУ циљ 2.9 из документа „Повезивање 2030 – агенда за глобални развој телекомуникација/ИКТ“, који се фокусира на то како ће технолошки напредак допринети убрзању постизања циљева одрживог развоја Уједињених нација до 2030. године. Овај извештај ће пружити ажурирани преглед статуса приступачности ИКТ и дигиталне инклузије у Србији, заједно са свеобухватном визијом политика и стратегија које су у вези са тим и примењују се у земљи. Такође, биће обухваћен и скуп добрих пракси и препорука за националне креаторе политика и заинтересоване стране о томе како обезбедити да перспектива инклузије буде саставни део кључних области као што су, између осталог, е-управа, образовање, запошљавање и комуникације у ванредним ситуацијама. Извештај ће представљати основу сазнања за будуће националне иницијативе чији је циљ приступачност ИКТ, јер су оне средство за напредак и побољшање дигиталне инклузије у земљи.

Овај документ истражује општу ситуацију дигиталне инклузије и приступачности ИКТ у Србији, пружајући преглед тренутних социјалних, законодавних и институционалних оквира и политика, као и спроведених програма. Поред тога, извештај даје опште препоруке за стварање оквира политика приступачности ИКТ, као и препоруке за промоцију приступачних информационо-комуникационих технологија и оснаживање особа са инвалидитетом.

Документ такође анализира тренутну ситуацију по кључним областима, на основу деск истраживања и информација које су пружили представници државних органа, као и особа са инвалидитетом и њихових репрезентативних организација, путем

спроведених анкета и испитивањем фокус група. Поред тога, овај документ садржи и конкретне препоруке за побољшање ИКТ у свакој од разматраних области.

Крајњи циљ ове студије је да допринесе да Република Србија постане инклузивнија за особе са инвалидитетом, кроз промоцију приступачности ИКТ, као алата за стварање нових могућности за социјалну инклузију, побољшање хуманог развоја, допринос смањењу сиромаштва и стварање позитивног утицаја кроз њихову употребу.

4. Преглед дигиталне инклузије и ИКТ приступачности у Србији

Иако подаци пописа становништва из 2011. године показију да у Србији постоји укупно 571.780 грађана који се сматрају особама са инвалидитетом (8% укупне популације), при чему међународни подаци дају процену присутности инвалидитета у општој популацији у опсегу 10–15%, процењује се да у 2020. години у Србији живи између 700.000 и 800.000 особа са инвалидитетом.⁵

Информације добијене од представника државних органа на питања из анкете формулисане током припреме овог извештаја истакле су неколико главних изазова у промоцији дигиталне инклузије и ИКТ приступачности у Србији:

- Интегрисање стандарда приступачности на нивоу локалне самоуправе представља изазов, јер постоји недовољна свест о важности ИКТ приступачности и инклузије, те је потребна изградња капацитета међу тимовима задуженим за дигиталне услуге у јединицама локалних самоуправа. Управо је овај изостанак свести о значају ИКТ резултирао негативним утицајем на пружање и промоцију приступачних дигиталних услуга за особе са инвалидитетом на локалном нивоу.
- Један од проблема огледа се у ограниченом броју и доступности обучених стручњака из области дигиталне инклузије и ИКТ приступачности.
- Већина недавних иницијатива везаних за приступачност и инклузију у земљи усредсређена је на физичку или архитектонску приступачност.
- Према подацима за 2020. годину које је прикупио Републички завод за статистику:⁶
 - 72,4% лица користи рачунар;
 - 81% домаћинстава у Републици Србији има широкопојасну интернет конекцију (90,5% фиксну и 71,9% мобилну);
 - 78,4% лица користи интернет;
 - 94,1% лица користи мобилни телефон;
 - 37% корисника интернета (1.415.000 лица) користи услуге е-управе.

Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва Владе Србије (СИПРУ) објавио је два извештаја о дигиталној укључености за периоде [2011–2014](#) и [2014–2018](#). У извештајима су описане постојеће иницијативе које су допринеле побољшању дигиталне инклузије и укључују:

⁵ Извор:

[Стратегија унапређења положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године](#)

⁶ Извор: [Републички завод за статистику. Употреба ИКТ у Републици Србији 2020.](#)

- преглед правног, стратешког и институционалног оквира у овој области;
- анализу тренутне ситуације;
- преглед спроведених мера и програма;
- националне и глобалне примере добре праксе у контексту сталног развоја ИКТ;
- препоруке и сугестије за унапређење на пољу дигиталне укључености за наредни период.

Представимо неке активности које су спровођене у скоријем периоду и усмерене су ка подизању свести о важности дигиталне укључености и приступачности ИКТ.

- У сарадњи са УНИЦЕФ-ом и Министарством просвете, науке и технолошког развоја, СИПРУ је 2020. године израдио [Листу дигиталних алата за рад са децом и ученицима којима је потребна додатна подршка током учења на даљину](#).
- СИПРУ је превео „[Смернице о реализацији отвореног учења и учења на даљину за ученике/-це са сметњама у развоју и инвалидитетом док су школе затворене: Унапређивање инклузивног учења у време COVID-19](#)“.
- Под слоганом „[Србија без баријера](#)“, Национални дан давања 2020. године био је посвећен теми солидарности са особама са инвалидитетом и борби за пуну приступачност, уз акције за уклањање препрека и изградњу инфраструктуре која омогућава приступ информацијама и кретање за све, укључујући особе са инвалидитетом и старије особе.
- Такође, у оквиру Националног дана давања, СИПРУ је превео на српски језик, титловао и додао тумачење знаковним језиком у видео-запис „[Упознајте породицу Нормал – Авантуре универзалног дизајна](#)“, који је израдио ирски Центар за извршност у универзалном дизајну Националне управе за особе са инвалидитетом, у сарадњи са Институтом за технологију из Даблина, Ирским националним универзитетом у Мејнуту, Институтом за технологију из Дандалка, Националном мрежом за учење, Универзитетом у Кембриџу, Институтом за технологију из Корка (ЦИТ) и Институтом за технологију из Бланчардстауна, у оквиру пројекта „Наставни план универзалног дизајна за трећи ниво образовања“.

Особе са инвалидитетом са којима су вођени разговори током израде овог извештаја изнеле су као општу перцепцију своје заједнице то да је медицински модел у превеликој мери заступљен у начину на који су им јавне услуге доступне, што се заправо огледа у потпуном одсуству њихове приступачности. Такође је наглашено да је особама са инвалидитетом генерално отежан приступ запошљавању, што постаје све акутније у случају особа с интелектуалним или психосоцијалним инвалидитетом. Чини се да велике компаније немају много проблема да прилагоде радно место особама са инвалидитетом чинећи га приступачнијим; међутим, долазак до њега се јавља као озбиљан проблем, јер се нека средства јавног превоза не сматрају приступачним за већи број ових особа. Такође, особе са инвалидитетом могу бити запослене и остваривати

права на личног асистента, уз додатак за негу и помоћ друге особе. Међутим, особа са 100% трајним инвалидитетом може се пензионисати са 5 година радног стажа. Са том пензијом и додатком за негу и помоћ другог лица остварује приход који је већи од минималне зараде у Србији, а то је уједно и најчешћи начин приходавања особа са инвалидитетом јер немају одговарајуће квалификације (особе са интелектуалним инвалидитетом губе право да примају помоћ за туђу негу и инвалидске пензије ако им је плата нешто виша од новчаног еквивалента тих накнада, што дестимулише тражење посла). Заједница особа са инвалидитетом залаже се за увођење лимита плата, тј. границе до чијег се износа ти приходи не могу изгубити, као и до утврђивања још једног лимита, преко којег ове приходе не би ни требало рачунати.

5. Преглед националних политика, закона и програма који подржавају спровођење дигиталне инклузије и приступачности ИКТ у Србији

Република Србија ратификовала је Конвенцију Уједињених нација о правима особа са инвалидитетом (УНЦРПД) и њен Додатни протокол 2009. године. У априлу 2016. године, Комитет за заштиту права особа са инвалидитетом УН размотрио је ситуацију у Србији, на основу Владиног званичног извештаја. Центар за самосталан живот (ЦИЛ Србија) и Национална организација особа са инвалидитетом Србија (НООИС) активно су учествовали у процесу прегледа и у припреми и подношењу [алтернативног извештаја](#) Комитету за заштиту права особа са инвалидитетом у 2015. години. Након прегледа извештаја, у мају 2016. године, Комитет ЦРПД издао је закључке у којима су препозната позитивна достигнућа (нпр. у домену законодавства) и који су садржали одређене препоруке у вези са приступачношћу, укључујући следеће:⁷

- израду Акционог плана за приступачност 2016–2020. и мапе пута за уклањање постојећих препрека и промоцију приступачних информација и друштвених медија;
- утврђивање специфичних циљева у Акционом плану за инклузивно образовање 2020;
- предузимање мера како би се осигурала инклузивност и приступачност избора свим особама са инвалидитетом, укључујући приступачност бирачких места и предизборних материјала и садржаја;
- укључивање Организације особа са инвалидитетом (ООСИ) у праћење спровођења Конвенције о правима особа са инвалидитетом у Србији.

Република Србија је остварила неколико кључних прекретница у процесу изградње свог правног оквира за дигиталну инклузију и приступачност ИКТ, и то:

- 2013. године – усвајање Стратегије превенције и заштите од дискриминације и пратећег Акционог плана (2014–2018);
- у априлу 2015. године – доношење Закона о употреби знаковног језика, којим се признаје право на употребу знаковног језика у поступцима пред државним органима;
- у фебруару 2016. године – измена Закона о спречавању дискриминације особа са инвалидитетом, којом се гарантује право особама са инвалидитетом, посебно

⁷ Европска мрежа за самосталан живот – ЕНИЛ (2016). Комитет ЦРПД преиспитује резултате Србије. Преузето са интернет странице: <https://enil.eu/news/crpd-committee-reviews-serbias-record/>

слепим или слабовидим особама, да користе личне печате са угравираним личним потписом (факсимилом) за потписивање правних докумената;

- у марту 2015. године – усвајање Закона о кретању уз помоћ пса водича, којим се признаје право коришћења паса водича у јавном превозу и објектима;
- уврштавање питања о особама са инвалидитетом у образац пописа становништва, што представља кључни корак за добијање релевантних података у будућности.
- [Закон о електронским комуникацијама](#) (први пут донесен 2010. године, са изменама 2012, 2014. и 2018. године) садржи неколико чланова са одредбама које се тичу заштите дигиталних права особа са инвалидитетом. Релевантне чланове овог закона, са кључним тачкама, представимо даље у тексту.

- Члан 3. „Циљеви и начела регулисања односа у области електронских комуникација“ предвиђа:

- 4) обезбеђивање доступности услуга универзалног сервиса свим грађанима у Републици Србији, уз задовољење потреба специфичних друштвених група, укључујући особе са инвалидитетом, старије и социјално угрожене кориснике;
- 8) обезбеђивање максималних могућности за кориснике електронских комуникација, укључујући особе са инвалидитетом, старије и социјално угрожене кориснике, нарочито у смислу избора, цене и квалитета.

- Члан 37. „Општи услови за обављање делатности“ предвиђа:

- 12) заштиту права потрошача у области електронских комуникација у складу са одредбама овог закона, као и услове у погледу обезбеђивања приступачности услугама универзалног сервиса за особе са инвалидитетом.

- Члан 55. „Услуге универзалног сервиса“ предвиђа:

- 5) посебне мере које особама са инвалидитетом и социјално угроженим корисницима осигуравају једнаке могућности за приступ јавно доступним телефонским услугама, укључујући упућивање позива службама за хитне интервенције, услугама обавештења и јавним телефонским именицима.
- Услуге универзалног сервиса пружају се на технолошки неутралној основи, са прописаним квалитетом и по приступачним ценама, а особама са инвалидитетом и социјално угроженим корисницима по повољнијим ценама.
- Министарство, на предлог Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, уз који Агенција доставља анализу пружања услуга универзалног сервиса у Републици Србији, укључујући квалитет и цене пружања тих услуга, ближе прописује обим,

географску покривеност и квалитет пружања услуга универзалног сервиса, као и захтеве у погледу обезбеђивања једнаких могућности за коришћење услуга особама са инвалидитетом, узимајући у обзир степен развијености јавних комуникационих мрежа и расположивост јавно доступних електронских комуникационих услуга у Републици Србији.

- Члан 56. „Одређивање пружалаца услуга универзалног сервиса“:
 - Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге одређује једног или више оператора са обавезом пружања појединих или свих услуга универзалног сервиса, на делу или целој територији Републике Србије. Агенција може да наложи оператору прилагођавање понуђених цена или услова коришћења услуга универзалног сервиса, ако процени да је то у интересу обезбеђивања једнаких могућности за коришћење услуга особама са инвалидитетом. Оператори су дужни да учине јавно доступним ажурне податке о својим понудама услуга универзалног сервиса, укључујући податке о географској доступности, ценама, условима приступа и коришћења (укључујући ограничења) и квалитету.
- Члан 110. „Обезбеђивање доступности услуга особама са инвалидитетом“:
 - Оператор јавно доступне електронске комуникационе услуге је дужан да, у оквиру својих техничких могућности, осигура једнаку доступност својих услуга особама са инвалидитетом. Агенција може оператору да пропише посебне обавезе у погледу обезбеђивања доступности одређених електронских комуникационих услуга особама са инвалидитетом.
- Члан 139: Новчаном казном од 250.000 до 500.000 казниће се за прекршај правно лице, ако не осигура једнаку доступност својих услуга особама са инвалидитетом, односно не поступи у складу са чланом 110.

Међутим, Закон о електронским комуникацијама из 2018. године не позива се на међународне стандарде ИКТ приступачности (W3Ц WЦАГ 2.1, ИСО/ИЕЦ 40500: 2012, ЕН 301 549).

- [Закон о електронској управи](#) (Службени гласник РС бр. 27/2018) предвиђа да сви корисници услуга е-управе имају приступ електронским подацима и документима на исти начин и под истим условима и једнаки су у остваривању овог права. Услуга е-управе пружа се тако да обезбеђује приступ особама са инвалидитетом без техничких, аудио-визуелних, семантичких и језичких ограничења. Конкретно:
 - Члан 16. „Софтверска решења“ указује да је „Орган дужан да при дизајнирању, изради, одржавању и ажурирању софтверског решења

- поштује стандарде приступачности, како би услуге електронске управе биле доступне свима, а нарочито особама са инвалидитетом“;
- Члан 28. „Орган је дужан да изради и одржава веб-презентацију“ указује на то да су државни органи дужни да омогуће да садржај веб-презентације буде доступан и на мобилним уређајима и приступачан свакоме, а нарочито особама са инвалидитетом;
 - Члан 31. „Услови за успостављање е-управе“, у параграфу 19, каже да је „... орган дужан да (...) омогући приступ садржају и услугама електронске управе свакоме, у складу са стандардима приступачности“.
- [Уредба о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа \(Службени гласник РС бр. 104/2018-10\):](#)
 - Члан 5. разматра приступачност и активности које би органи државне управе требало да предузимају, како би њихове веб-презентације биле приступачне;
 - Чланом 13. предвиђа се да је „Орган дужан да, најмање једном годишње, спроведе поступак анализе усаглашености веб-презентације са условима утврђеним овом уредбом – кроз поступак самооцењивања, користећи софтверско решење Самооцењивање веб-презентације органа. Администратор надлежног органа додељује право приступа администратору органа за софтверско решење из става 1. овог члана. Надлежни орган ([Канцеларија за ИТ и е-управу](#)) извештава Владу о степену усклађености веб-презентација једном годишње и извештај оглашава и на својој веб-презентацији.“
 - [Стратегија за унапређење положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији за период 2020–2024](#) (усвојена у марту 2020. године) има за циљ да омогући особама са инвалидитетом приступ изграђеном окружењу, приступачан превоз, информације, комуникације и услуге намењене јавности, а кроз развој и спровођење плана уклањања баријера и изградњу приступачних објеката, услуга, информација и комуникација.

6. Опште препоруке

6.1.1. Увод

Приступачност ИКТ особама са инвалидитетом приоритет је за чланице ИТУ, које препознају потребу да се осигура да милијарду људи који живе са неким обликом инвалидитета може да користи информационо-комуникациону технологију (ИКТ) за своје оснаживање. Један од кључних корака ка остваривању овог циља јесте успостављање повољног окружења за ИКТ приступачност. Упркос томе што је већина земаља створила одговарајуће оквире који су довели до повећаног пораста употребе мобилних уређаја, интернета и других технологија од стране неколико милијарди људи широм света, врло мало земаља је предузело конкретне кораке да креира политике и регулаторне оквире како би се осигурало да особе са инвалидитетом могу да користе ове технологије под једнаким условима. У наставку наводимо примере земаља у Европи које су у своје регулаторне оквире имплементирале сегмент приступачности ИКТ.

- Данска – [Споразум о употреби отворених стандарда за софтвер у јавном сектору](#) (обавезна политика);
- Финска – [Закон о електронским услугама и комуникацијама у јавном сектору](#) (закон о приступачности);
- Француска:
 - [Закон бр. 2005-102, члан 47.](#) (Закон о приступачности);
 - [Наредба од 29. априла 2015. године о општем оквиру приступачности за јавне управе](#) (Закон о приступачности);
 - [Закон бр. 2016-1321, члан 106.](#) (Закон о дигиталном управљању);
- Немачка – [Савезна уредба о информационој технологији без баријера](#);
- Ирска – Закон о инвалидности из 2005. године (закон о приступачности);
- Италија – Закон од 9. јануара 2004. године, бр. 4 „Одредбе о подршци приступу особа са инвалидитетом информатичким алатима – Станца закон“ (Закон о приступачности);
- Холандија:
 - Закон о јавним набавкама из 2012. године;
 - Политика у Холандији (обавезна политика);
- Шпанија – [Краљевски декрет 1112/2018 од 7. септембра о приступачности веб-страница и апликација за мобилне уређаје у јавном сектору](#), којим се у шпански правни систем (Закон о приступачности) транспонује Директива (ЕУ)

2016/2102 Европског парламента и Савета Европе од 26. октобра 2016. године о приступачности веб-страница и апликација за мобилне уређаје органа јавног сектора;

- Велика Британија – [Прописи о приступачности органа јавног сектора \(веб-странице и мобилне апликације\) \(бр. 2\) из 2018. године](#) (Закон о приступачности) креирају и примењују посебан оквир националних политика и регулаторних оквира за приступачност информационим и комуникационим технологијама, који подржава принципе универзалног приступа ИКТ које одговарају потребама особа са инвалидитетом, те које их могу оснажити и омогућити им приступ и коришћење конвенционалних ИКТ под једнаким условима. Са друге стране, на исти начин се отварају врата инклузивним услугама е-управе, мобилним технологијама, образовању, запошљавању, здравственим услугама, забави, хитним комуникацијама и култури.

Конвенција Уједињених нација о правима особа са инвалидитетом (УНЦРПД) утврђује обавезу за државе потписнице да дефинишу минималне стандарде према Конвенцији. Постављање ових параметара је важно, јер је промовисање међународних стандарда кључни фактор успеха држава потписница које спроводе програме и политике ИКТ приступачности и асистивних технологија. Такође, императив је да државе потписнице покушају да осигурају приступачност роба и услуга, као и асистивних технологија.

Диспозиције приступачности укључују опште захтеве за приступачност ИКТ према Члану 9. УНЦРПД-а⁸, као и посебне секторске одредбе, са директним импликацијама на е-управу, медије и интернет, образовање, запошљавање, политичка права, реаговање у ванредним ситуацијама, културу и слободно време, као и посебне међународне информације и програме који се односе на Конвенцију.

Конвенција утврђује обавезе у односу на жељене исходе по областима примене, а не у одређеним техничким појмовима. Дакле, одговорност је државе, цивилног друштва и индустрија да дефинишу потребна решења у својим надлежностима.

За развој приступачних ИКТ од суштинског је значаја усмеравање и јачање активности на интегрисан и умрежен начин. Важно је укључити различите актере у развој политика и стратегија дигиталне инклузије, а потребно је и стварати подстицајно окружење за сарадњу међу свим странама које су заинтересоване и одговорне за приступачност и инклузију. Ова иницијатива зависи од свих који раде и улажу своје напоре да достигнућа попут оних која су наведена у овом истраживању постану све чешћа. Не постоји само једна одговорна страна, јер је то задатак свих, под вођством различитих националних и међународних организација.

⁸ [Конвенција Уједињених нација о правима особа са инвалидитетом \(ЦРПД\) Члан 9 – Приступачност](#)

Бројне земље суочавају се са изазовом да разумеју потребе особа са инвалидитетом. Недостатак систематичних информација о овом делу популације и доступним активностима и услугама такође представља препреку. Имајући то у виду, предлагање креирања специфичних истраживања у којима се могу упоређивати подаци и потребе може бити значајан корак за развој интегрисанијих политика у региону. Упркос културолошким разликама, неуједначеној приступачности ресурса и различитим приоритетима, потребе становништва са инвалидитетом имају тенденцију да буду врло сличне у свим земљама. Ово олакшава поређење и тражење заједничких решења. Такође је потребно интензивирати и мапирати активности које је цивилно друштво развило и тежити већем усклађивању стратегија, што омогућава ефикаснију анализу напретка у јавним политикама. Важно је да ово истраживање буде усклађено са међународним оквирима, углавном са процесом праћења Конвенције УН о правима особа са инвалидитетом, који могу донети важне информације за укрштање података.

Даље, неопходно је тражити алтернативе у финансирању и ресурсима за спровођење политика приступачности. Мало земаља располаже средствима из фондова намењених универзалном сервису за улагање у иницијативе за ИКТ приступачност. У развоју регулаторних оквира, пресудно је да се одреде средства за ефикасност ових политика и да постоје јасне санкције у случају непоштовања прописа. Залагање за укључивање овог питања у механизме финансирања и у пројекте који подстичу промоцију иницијатива у области ИКТ приступачности доприноси одрживој примени ових политика.

Поред јавних ресурса, потрага за приватним изворима финансирања може допринети повећању средстава која се улажу у развој одговарајућих решења за потребе особа са инвалидитетом. Значајан корак био би размотрити инкорпорирање захтева који се односе на приступачност процедурама у сфери набавке у органима државне управе и привреде. На овај начин, финансирање би могло проистећи и из стварања потреба за решењима, производима и услугама који задовољавају растуће захтеве становништва са инвалидитетом.

6.1.2. Опште препоруке⁹

Следеће опште препоруке имају за циљ да помогну креаторима политика у изградњи и побољшању оквира политика приступачности ИКТ.

⁹ Идеје извучене и прилагођене од Darvishy, Alireza & Ercal, Deniz & Manning, Juliet. (2019) [Delivering Together for Inclusive Development: Digital Access to Information and Knowledge for Persons with Disabilities](#). Публикација доступна у [отвореном приступу под лиценцом Attribution-ShareAlike 3.0 IGO \(CC-BY-SA 3.0 IGO\)](#).

- Подизање нивоа свести обухвата:
 - подизање свести о инвалидности; Учинити инвалидност видљивијом је суштински корак ка уврштавању потреба особа са инвалидитетом на листу приоритета. Стигма, негативни стереотипи и дезинформације и даље, у многим приликама, прате тему инвалидности, која се, када се о њој дискутује, понекад заврши тишином, нелагодом или снисходљивошћу. Особама са инвалидитетом треба дати јачи глас да отворено говоре о овој реалности и потребама у јавном окружењу, кроз специфичне али и уобичајене радње, укључујући јавне медијске кампање, филмске фестивале, догађаје којима се обележава Међународни дан особа са инвалидитетом (3. децембра), као и кроз обраду одређених области које се односе на инвалидност у оквиру школских програма.
 - подизање свести о приступачности ИКТ; Неопходно је подизати свест и знање јавности, посебно међу државним службеницима, креаторима политика, просветним радницима и компанијама, о препрекама са којима се особе са инвалидитетом суочавају када користе ИКТ, али и о решењима потребним за унапређење квалитета живота ових особа и за њихову инклузију. Подизање свести у вези је са усвајањем међународних стандарда приступачности ИКТ (ISO, W3C, EN 301 549). То се може постићи кроз различите активности, као што је укључивање ИКТ приступачности и универзалног дизајна у академске програме и промовисање текућих програма за јачање капацитета за приступачност ИКТ међу државним органима, професионалним удружењима и у образовном систему.
 - коришћење експерименталног приступа за подизање свести о стварности са којом се суочавају и живе особе са инвалидитетом у нашем друштву.
- Унапређење политика подразумева:
 - укључивање особа са инвалидитетом у израду политика приступачности ИКТ; Члан 33. УНЦРПД налаже државама чланицама да „развију и спроведу систематске формалне процесе како би укључиле особе са инвалидитетом у креирање и праћење политика“. Увођење особа са инвалидитетом у сваку фазу развоја јавних политика најефикаснији је начин за правилно разумевање и задовољење њихових потреба за ИКТ приступачношћу;
 - укључивање државе у нову Агенду за међународну подршку, кроз стварање поштених и једнаких могућности за рад и развој особа са инвалидитетом;
 - пресликавање успешних искустава из других земаља, што се показало као посебно корисно;
 - ревизије важећих политика;
 - дефинисање инклузивних јавних политика у телекомуникационом сектору

- и информационом друштву;
- формирање сталне радне групе за израду стратегија за спровођење приступачних политика;
- формирање посебног националног центра за приступачност ИКТ – државни национални центар за компетенције могао би да помогне у централизовању иницијатива за приступачност ИКТ и да прати и надзире развој и примену политика и смерница за приступ ИКТ;
- дискусију са релевантним заинтересованим странама како би се пронашли начини за уклањање препрека у употреби телекомуникационих / ИКТ услуга;
- формирање базе података како би се извршила ефикасна контрола оних на које се односи национални закон;
- спровођење ревизије политика које ограничавају унапређење и подршку приступачним ИКТ.
- Изградња капацитета подразумева:
 - давање приоритета коришћењу приступачних ИКТ за унапређење у сфери стручног оспособљавања и високог образовања особа са инвалидитетом; Особе са инвалидитетом углавном стичу само нижи ниво образовања и ниже су стопе њихове запослености. Успешно окончано образовање и стицање професионалних вештина имају директан утицај на финансијске могућности и запослење у животу. Онлајн курсеви и образовни материјали у приступачном дигиталном облику могу бити кључни за пружање могућности особама са инвалидитетом да развију своје вештине и знања.
 - бољу приступачност ИКТ међу јавним ентитетима;
 - спровођење програма изградње капацитета за:
 - алате асистивних технологија;
 - алате за комуникацију и приступ информацијама за особе са инвалидитетом;
 - пројекат мобилних учионица за довођење ИКТ у непокривена подручја и подизање свести јавности – Пројекат предвиђа хидраулични или електрични лифт за особе са инвалидитетом, радно место са основним комплетом алата и услова за људе са физичким, интелектуалним и сензорским сметњама у учењу, тастатуру са „великим тастерима“ и флексибилног миша.
 - спровођење приступачних опција социјалне инклузије кроз државне пројекте и иницијативе, као и допринос манифестацијама о различитим социјалним аспектима како би се променила колективна слика везана за питања инвалидности;
 - јачање улоге невладиних организација које се баве овим темама.

- Приступ интернету и уређајима подразумева да је неопходно:
 - учинити широкопојасни приступ интернету доступним и приступачним за особе са инвалидитетом; Данас је доступност и приступачност широкопојасне везе вероватно најважнији елемент дигиталне инклузије, јер отвара пут ка комуникацији на глобалном нивоу, могућностима запослења, приступу информацијама, образовању, услугама, као и активном учешћу у друштву. Треба креирати програме, политике или прописе који особама са инвалидитетом осигуравају приступ интернету по приступачним условима.
 - усвојити Акциони план за особе са инвалидитетом које су корисници јавних телекомуникационих услуга;
 - финансирати покретање различитих програма за развој асистивних технологија и апликација за особе са инвалидитетом;
 - користити права – унапредити приступ информацијама о правима корисника јавних услуга телекомуникација, кроз радионице и информативне дискусије, као и кроз дељење материјала у приступачним форматима;
 - пружити особама са инвалидитетом одговарајуће информације о њиховим правима, које им недостају, што утиче на недовољну заинтересованост тих корисника за приступ погодностима које нуде ИКТ;
 - дизајнирати решења укључивањем циљане популације од самог почетка;
 - користити Фонд за универзални сервис (USF) у циљу идентификације недостатака који постоје у телекомуникацијама и за унапређење приступа;
 - олакшати и промовисати партнерства између јавног и приватног сектора за обезбеђивање:
 - веб-приступачности – кроз бесплатну дистрибуцију JAWS и MAGIC софтвера приватним компанијама, који би их користиле за омогућавање приступа свом садржају и уопште интернет страницама;
 - телефонске приступачности – кроз сарадњу са корисничким услужним центрима компанија, како би се обезбедила приступачност глумим особама;
 - приступачности „лицем у лице“, кроз пружање адекватних услуга за глуве и слепе особе, уз могућност коришћења знаковног језика и доступност информација за особе са оштећеним видом, и то разумљивом и лакоком навигацијом дигиталног садржаја.
- Смернице подразумевају да је неопходно:
 - изградити заједницу стручњака из области приступачности ИКТ; група национално признатих стручњака у овој сфери могла би континуирано да даје смернице и стручне савете Влади;

- припремити посебну документацију, упутства и препоруке за побољшање приступачности веб-страницама и дигиталним документима;
- подесити аутоматску процену алата за приступачност веб-страницама;
- припремити и дистрибуирати упутства и препоруке, документујући искуство организација које су примениле добру праксу, тако да друга заинтересована лица то могу да понове;
- разрадити и усвојити стандарде ИКТ приступачности;
- усвојити Упутства за приступачност веб садржајима (WCAG) 2.1, у оквиру Националне јавне управе;
- развити прву верзију алата за процену приступачности веб-страницама;
- лансирати „печат веб-приступачности“ за оне државне и привредне субјекте који су на својим веб-страницама остварили и одржавају усклађеност са стандардима приступачности;
- интензивирати истраживања о питањима у вези са доступношћу ИКТ и консултовати се са сродним организацијама.

У даљем тексту наводе се активности препоручене националним институцијама за подизање свести заинтересованих страна у циљу промоције политика и програма приступачности ИКТ, као и у циљу мотивисања других националних актера да развијају знања, вештине и експертизу за унапређење у овом домену.

- Треба потписати споразуме о сарадњи са другим органима или организацијама државне управе за промоцију манифестација и подстицање права особа са инвалидитетом на телекомуникационе/ИКТ услуге.
- Треба организовати радионице и информативне сесије о правима особа са инвалидитетом и јавним телекомуникационим услугама.
- Подстиче се покретање кампања за подизање свести о приступачности ИКТ намењених информисању јавности и особа са инвалидитетом о могућностима које су с тим у вези. Кампање би обухватале објављивање огласа у новинама и на друштвеним мрежама, штампање брошура које садрже информације о карактеристикама приступачности на уређајима ИКТ и њихово представљање.
- Очекује се укључвање компанија које пружају телекомуникационе услуге, као и цивилног сектора који се бави темама инвалидитета у државне пројекте и иницијативе.
- Потребно је да домаћин приређује међународне манифестације о телекомуникационој/ИКТ приступачности.
- Треба промовисати спровођење државних пројеката и иницијатива.
- Пожељно је успоставити партнерске односе са удружењима особа са инвалидитетом да би се подржао и промовисао њихов рад.

- Треба припремити и дистрибуирати корисне информације о употреби и предностима ИКТ за особе са инвалидитетом, и то такве да било која заинтересована страна може да их користи и примени уколико жели.
- Неопходно је основати Национални савет за особе са инвалидитетом као привремено радно тело које може да координира државним органима и организацијама цивилног друштва ради спровођења активности усмерених на унапређење политика и програма приступачности.
- Пожељно је развити годишње националне кампање за подизање свести у јавном и приватном сектору у вези са константним ажурирањем приступачности нових технологија. Уз то је неопходно пружање бесплатне помоћи и потребних алата за приступачност особама са инвалидитетом, али и за фацилитирање међусекторске комуникације.

6.1.3. Модел извештаја о политикама приступачности ИКТ ITU-G3ict

Модел извештаја о политикама приступачности ИКТ ITU-G3ict¹⁰ је практичан алат намењен националним креаторима политика и законодавцима, помоћу којег могу да креирају оквире политика у том домену, али и да промовишу приступачне ИКТ и оснаживање особа са инвалидитетом. Извештај презентује приступ развоју националних политика кроз консултације са особама са инвалидитетом и садржи шест модула усмерених на различите аспекте приступачности ИКТ, а то су:

- измене и допуне постојећег правног оквира за ИКТ;
- јавни приступ ИКТ;
- мобилне комуникације;
- телевизијски/видео програм;
- јавна набавка приступачних ИКТ.

У наставку су наведени примери добре праксе за развој и примену политика приступачности ИКТ и дигиталне инклузије који су предложени у Извештају и на основу којих је закључено да треба:

- **промовисати приступачност ИКТ као устаљени приступ**, кроз инклузивни језик, дефиниције и одредбе у документима јавних политика, законима и прописима;
- **утврдити кључне активности које се могу брзо предузети** у циљу унапређења приступачности ИКТ – на пример, обезбеђивање приступачности доступних уређаја (мобилних телефона итд.);

¹⁰ [ITU-G3ict: Модел извештаја о политикама приступачности ИКТ\(2014\)](#)

- **радити на подизању свести међу кључним заинтересованим странама** промовисањем приступачности ИКТ кроз програме јавног информисања и сарадњу са привредом, у циљу развоја производа по принципима универзалног дизајна, као и састављањем и објављивањем извештаја о развоју производа и решења која подржавају ИКТ приступачност;
- **изградити консензус и инклузивно креирање политика** подстицањем националне дебате, успостављањем специјализованих форума и одбора, доношењем инклузивних прописа, јавним консултацијама и подстицањем добровољних кодекса понашања и доношењем повеља.
- **подстицати заједничке напоре** кроз промоцију партнерстава између јавног и приватног сектора;
- **поставити јасне циљеве** и спроводити периодично извештавање ради праћења имплементације и дефинисања улога и одговорности;
- **унапредити обуке**, изградити капацитете и свест о инвалидитету код креатора политика информисања и изградити капацитете за дигиталну писменост међу креаторима политика које се тичу инвалидитета.

7. Актуелна ситуација и препоруке по кључним областима

7.1. Приступ интернету

7.1.1. Актуелно стање

Према члану 55. Закона о електронским комуникацијама, основна услуга универзалног сервиса обухвата посебне мере за пружање једнаких могућности особама са инвалидитетом и осетљивим групама, попут обезбеђивања приступа јавно доступним телефонским услугама, укључујући бесплатне позиве хитним службама и приступ информационим услугама и јавним телефонским именицима. Универзални сервис пружаће се на технолошки неутралној основи, уз прописан квалитет и приступачну цену, посебно особама са инвалидитетом и осетљивим социјалним групама.

На простору Европске уније, Директива о универзалном сервису поставља регулаторни оквир за телекомуникације, којим се утврђују обавезе држава чланица, укључујући и посебне мере за кориснике са инвалидитетом, како би се осигурало да услуге које користе задовољавају њихове потребе и да су једнаког стандарда као оне намењене другим корисницима. Приступ мора бити сличан са функционалног становишта, али кроз различита средства.

Примери из држава чланица ЕУ:

- Бугарска – Закон о телекомуникацијама сПром. СГ. 88/7. из октобра 2003. године, с амандманом СГ. 19/1 из марта 2005. године, измењен и допуњен 2010. године, прописује обавезе универзалног сервиса, укључујући приступ услугама фиксне телефоније под посебним условима и/или обезбеђивање терминала за особе са инвалидитетом и друге осетљиве друштвене групе;
- Чешка Република – Закон бр. 127/2005 о електронским комуникацијама предвиђа да Национално регулаторно тело (НРА) мора да наложи пружаоцима услуга универзалног сервиса да омогуће приступ телефонским услугама и специјалне тарифе за особе са инвалидитетом;
- Француска – Уредбом о универзалном сервису предвиђају се географски одређене просечне тарифе и социјалне тарифе са нижим стопама за одређене категорије становништва, као што су особе са инвалидитетом. Обавезе универзалног сервиса укључују посебне одредбе за кориснике са инвалидитетом;
- Пољска – Закон о телекомуникацијама из 2004. године предвидео је

успостављање обавезе универзалног сервиса у периоду између 2006. и 2011. године, која укључује и пружање услуга установама за особе са инвалидитетом.

7.1.2. Фокус група

[Правилник о универзалном сервису](#) дефинише обим, географску покривеност и квалитет пружања услуга универзалног сервиса, као и захтеве у погледу једнаких могућности за особе са инвалидитетом да користе ове услуге, узимајући у обзир ниво развијености јавних комуникационих мрежа и приступачност јавно доступних електронских комуникационих услуга у Републици Србији. Правилник о универзалном сервису се бави специфичностима омогућавања приступа интернету особама са инвалидитетом и темељи се на два принципа:

1. **Потребно је олакшати и поједноставити приступ интернету и коришћењу електронских услуга.** Правилник о универзалном сервису дефинише обавезе оператора електронских комуникација да обезбеде уређаје који су једноставни за употребу особама са инвалидитетом. Међутим, Правилник о универзалном сервису не покрива неке обавезе које спадају у надлежност других министарстава.
2. **Потребне су мере за обезбеђивање приступа интернету свим особама у удаљеним или руралним областима.** Функционални приступ интернету обезбеђен је са протоком података који није мањи од онога што се може постићи dial-up конекцијом.¹¹ Међутим, у 2021. години у плану је проширење обавезе универзалног сервиса (Universal Service Obligation) на покривање фиксне интернет широкопојасне мреже у оним руралним подручјима у којима не постоји економски интерес да оператори сами пружају широкопојасне услуге, кроз програм подстицаја. Влада ће изградити средњу (mid-mile) повезаност, магистралну (backbone) повезаност са сеоским насељима, а оператори се такмиче на јавним конкурсима како би добили субвенције за висока капитална улагања у инфраструктуру (CAPEX) кроз средње, магистралне повезаности (mid-mile backbone connectivity). Министарство такође закључује уговоре са оператерима преко којих преузима обавезу да изгради повезаност средње удаљености (mid-mile connectivity) ка сеоским насељима, а оператори ће изградити приступну мрежу у циљаним насељима. Прва фаза овог програма већ је у току и обухватиће 600 сеоских насеља са 90.000 домаћинстава до 2022. године. Друга и трећа фаза обухватиће 150.000 домаћинстава. Очекује се да ће захваљујући овом програму, заједно са допунским програмима обавезе универзалног сервиса у погледу приступа основном широкопојасном интернету,

¹¹ [Правилник о универзалном сервису](#)

до 2025. године чак 99% домаћинстава у Србији бити покривено мрежом нове генерације (НГН) или основном широкопојасном мрежом.

Што се тиче Фонда за универзални сервис у Републици Србији (финансира се из доприноса за телефонске рачуне како би се обезбедио редован и доследан извор прихода за различите иницијативе за инклузију), тренутно се он не примењује на иницијативе усмерене на унапређење ИКТ приступачности или дигиталне инклузије особа са инвалидитетом, а препознато је да би требало побољшати његове механизме финансирања. Из тог разлога направљен је план како да се обезбеде стабилни финансијски ресурси за универзални сервис и да се прошире подручја која би могла бити покривена из Фонда, укључујући субвенције за особе са инвалидитетом и домаћинства са ниским приходима, путем ваучера или других врста финансијске помоћи за куповину опреме потребне за повезивање или за плаћање месечних накнада за услуге.

Данас пружање услуга осетљивим друштвеним групама није предуслов за издавање лиценце у Србији. Међутим, постоји обавеза да се рурална подручја покрију у одређеној мери. Обавеза да се олакша приступ особама са инвалидитетом као таква не постоји, а уместо тога, користи се тржишни приступ. У сваком случају, спровођење одредби садржаних у новом Закону о електронским комуникацијама биће усклађено са обавезама прописаним законодавством ЕУ.

Постоје планови да се током 2021. и 2022. године изврше промене у легислативи које ће додатно подстаћи инклузију, укључујући да се:

- у координацији са Министарством финансија спроведу измене у пореским законима које ће омогућити пренос средстава из пореза прикупљених од оператора у Фонд за универзални сервис;
- установе различите врсте подстицаја, од којих би неки били усмерени према руралним областима, а други према особама са инвалидитетом.

Очекује се да ће постојати механизми за анализу и праћење подобности за доделу подстицаја и субвенција. У прошлости су се успешно користиле шеме великих подстицаја засноване на тржишно оријентисаним приступима – анализирани су подаци о нивоу прихода из више хиљада домаћинстава, а онима који су испуњавали услове додељивани су ваучери за куповину дигиталних ТВ пријемника (СТБ). Планирано је да се користи исти приступ, увођењем субвенција за куповину опреме и плаћање месечне накнаде за услуге од стране особа са инвалидитетом. Такође, предвиђено је постојање механизма праћења како би се утврдило ко има право на субвенције и помоћ а ко не.

Не очекује се да ће оператери имати мандат да испуне одређене предуслове повезане са дигиталном инклузијом како би добили лиценцу за пружање услуга, нпр. да ће бити у обавези да понуде посебне пакете услуга за особе са инвалидитетом, под повољним условима или уз попусте. Уместо тога, користиће се тржишно оријентисани приступ.

Током 2021. године и у оквиру процеса примене новог Закона о електронским комуникацијама, Србија ће наставити да ради на потпуном усклађивању са [Европском директивом о услугама](#) која се примењује у ЕУ. Такође ће се и други делови законодавства ЕУ о приступачности ИКТ пренети у правни оквир Републике Србије, чиме би се успоставиле обавезе за оператере електронских комуникација.

Очекује се да ће Национални програм за развој широкопојасног приступа и Стратегија за развој мрежа нове генерације омогућити приступ интернету свим грађанима, укључујући и особе са инвалидитетом.

Међутим, организације особа са инвалидитетом са којима су обављени разговори изразиле су забринутост због недовољног чувања тајности личних података које особе са инвалидитетом трпе у институцијама када покушавају да комуницирају са члановима породице или другим особама. Нагласили су колико им је важно да имају и користе своје личне уређаје, а не заједничке телефоне, као што је то случај у неким институцијама. „Тајност личних података је такође посебно важна када се ради о женама са инвалидитетом које су жртве насиља. Бројне жене које су нам се обратиле нису могле слободно да разговарају јер су били присутни и други чланови породице”, истакао/илустровао је један од саговорника фокус групе.

7.1.3. Препоруке

- Одржати јавне консултације са особама са инвалидитетом и репрезентативним организацијама које их представљају у вези са развојем политика и прописа о приступачности.
- Промовисати расположивост приступачних мобилних телефона.
- Промовисати приступачне штампане информације.
- Инсталирати приступачне јавне телефоне.
- Финансирати прилагођавање основних алата асистивних технологија на локалном језику, укључујући претварање текста у говор, препознавање гласа и читаче екрана (са Министарством просвете или уместо њега).

У координацији са другим органима јавне управе неопходно је:

- користити средства Фонда универзалог сервиса за подршку програмима ИКТ приступачности, нпр. у школама и центрима за стручно образовање;
- прикупити податке о употреби ИКТ, разврстане према инвалидитету и врсти ИКТ.

7.2. Веб-приступачност

7.2.1. Актуелна ситуација

У 2018. години, у складу са [Законом о електронској управи](#), донета је [Уредба о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа](#) (у даљем тексту Уредба). Члан 5. ове Уредбе уређује приступачност веб-страница органа државне управе (државних органа и јединица локалне самоуправе) у Републици Србији.

У складу са овом Уредбом, која сваке године прописује оцењивање усаглашености веб-страница са прописима, Канцеларија за информационе технологије и електронску управу (у даљем тексту: Канцеларија), као надлежна институција која анализира и подноси извештај Влади, успоставила је [апликацију за самооцењивање](#). Критеријум 5 у овој апликацији покрива подручје е-приступачности, и то:

- валидацију у смислу е-приступачности;
- навигацију помоћу тастера <Таб> у целој презентацији, што је визуелно транспарентно;
- доступност свих докумената на веб-страници за преузимање у читљивом формату; не постоје скенирани документи у формату слике;
- прилагођеност садржаја на веб-страници употреби алата као што су претварање текста у говор или читач екрана;
- доступност докумената за преузимање у неколико формата: текстуални (.pdf, .docx, .odt) и табеларни (.xlsx, .ods)
- постијање текста као алтернативе за слике и фотографије на веб-страници.

Критеријуми су, према Уредби, усклађени са Смерницама за приступачност веб-садржаја (WCAG) 2.0 Иницијативе за веб-приступачност (WAI) Конзорцијума World Wide Web (W3C) и [Правилима и смерницама за приступачност доступним у Европском веб-водичу Европске комисије](#).

Веома је важно напоменути да је Канцеларија израдила и усвојила [Листу стандарда техничке интероперабилности в. 2.1](#) (ажуриран фебруара 2020. године), где су у

[Поглављу 3.4](#) прописани стандарди е-приступачности који се примењују на веб-странице организација, и то:

- Смернице за приступачност електронског садржаја WCAG v.1.0 и v.2.0;
- Смернице за приступачност ауторским алатима ATAG 1.0 и 2.0 и
- Смернице за приступачност корисничком агенту UAAG 1.0.

Списак стандарда утврђен је као планирана активност из Акционог плана Стратегије развоја информационог друштва у Републици Србији.

Анализом приступачности нивоа усклађености веб-презентација државних органа спроведеном 2020. године утврђено је да су сви органи државне управе са веб-страницом у просеку остварили 193,13 поена или 57,65%, што је нешто већи проценат у односу на локалне самоуправе са 169,26 поена, односно 50,52%. Органи територијалне аутономије постигли су највећи проценат са 61,01%. Просечно испуњење критеријума е-приступачности по државним органима у 2020. години (%) је следеће:¹²

- 47,47% за органе државне управе,
- 35,58% за јединице локалне самоуправе и
- 45,90% за органе територијалне аутономије.

7.2.2. Препоруке

Република Србија се охрабрује да одлучи где би политика веб-приступачности требало да се налази у њеном институционалном, политичком и законодавном оквиру. У земљама у којима је веб-приступачност уведена у законодавство постоје значајне разлике у секторском контексту и врсти законодавног инструмента који се користи. Опције укључују:

- позивање на веб-приступачност у оквиру посебног законодавства, нпр. у једном или више од следећих: ИКТ, е-управа, јавне набавке, здравство, образовање и/или друга специфична секторска легислатива;
- експлицитно или имплицитно адресирање области веб-приступачности у оквиру закона против дискриминације и једнакости који је на општији начин усмерен ка једнаком приступу роби и услугама особама са инвалидитетом; такав приступ може овим особама, појединачно или колективно, дати право да траже обештећење ако им јавна услуга која се пружа путем интернета није доступна.

¹² Информације које је [Канцеларија за информационе технологије и електронску управу](#) пружила као резултат анализе нивоа усклађености и приступачности веб-страница државних органа које су спровели у 2020. години, а у складу са Уредбом о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа.

Правни оквир Републике Србије за веб-приступачност треба да буде усклађен са скупом заједничких права и обавеза Европске уније који је обавезујући за све земље ЕУ, укључујући Директиву 2016/2102/ЕУ (Директива о веб-приступачности) Европског парламента и Савета од 26. октобра 2016. године о приступачности веб-страница и мобилних апликација органа јавног сектора. Директива се позива на EN 301 549 V2.1.2 (2018-08) као усаглашен стандард за веб-странице и мобилне апликације, који предвиђа усаглашеност са Директивом.

Детаљан пример израза који ће требало уврстити у политике веб-приступачности може се пронаћи у [Моделу извештаја о политикама приступачности ИКТ ITU-G3ict](#), почевши од странице 78.

7.3. Е-управа

7.3.1. Актуелна ситуација

Платформе и услуге е-управе треба да буду инклузивне и да пружају исте опције приступа свим грађанима, без обзира на технолошке и друге могућности корисника. У свом програму запошљавања, социјалне политике и инклузије, Европска комисија (ЕК) залаже се за пуно учешће особа са инвалидитетом у друштву и наводи да је „инвалидност питање права, а не питање слободе одлучивања“. Поред тога, улога приступачности постаје све релевантнија због старења европског становништва и очекује се да ће се старије особе суочавати са све већим потешкоћама у коришћењу технологије.

На простору Европске уније, е-управа је кључна компонента у промовисању учешћа и инклузије свих грађана, те се очекује да ће допринети изградњи европског држављанства и подстаћи промене у јавним службама кроз технологију. [Акциони план е-управе 2016–2020](#) укључује три приоритета политике:

- (I) да се модернизује јавна управа;
- (II) да се изгради тржиште дигиталног интернета омогућавањем кретања грађана и привреде кроз прекограничну сарадњу; и
- (III) да се олакша укључивање и повезивање сложене администрације, већег броја грађана и компанија и да се промовише дигитална интеракцију између њих.

Акциони план се спроводи кроз [специфичне акције](#) којима грађани, привреда и јавне управе непрекидно доприносе путем [онлајн платформе за укључивање заинтересованих страна - eGovernment4EU](#).

Приступачност веб-презентација јавних служби у државама чланицама Европске уније регулисана је бројним законима и, најизраженије, [Директивом ЕУ 2016/2102 о приступачности веб-страница и мобилних апликација органа јавног сектора](#). Ову директиву је усвојио Европски парламент 2016. године и она свим државама чланицама Европске уније налаже да све веб-странице и мобилне апликације учине приступачним до 23. септембра 2021. године. У практичном смислу, то значи да се препоручује да веб-странице буду усклађене са Смерницама за приступачност електронског садржаја (WCAG) 2.1. W3C Иницијативе за веб-приступачност (WAI).

У Републици Србији, [Законом о електронској управи](#) утврђено је да ће свако, укључујући и особе са инвалидитетом, имати право да користи услуге Е-управе, што подразумева и приступ електронским подацима и документима, и то на исти начин и под једнаким условима, без техничке, аудио-визуелне, семантичке и језичке препреке.

- Члан 7. став 3. „Забрана дискриминације“, гласи: „Услуга електронске управе пружа се на начин који обезбеђује приступ и коришћење особама са инвалидитетом без техничких, аудио-визуелних, семантичких и језичких ограничења.“
- Члан 16. обавезује државни орган да поштује стандард приступачности у дизајнирању, развоју, одржавању и ажурирању софтверских решења, тако да су услуге Е-управе доступне свима, посебно особама са инвалидитетом.
- Члан 28. обавезује државне органе да садржај својих веб-страница учине доступним и на мобилним уређајима, свима, посебно особама са инвалидитетом.
- Члан 31. налаже државним органима да омогуће приступ садржајима и услугама Е-управе свакоме, у складу са стандардима приступачности. Међутим, закон не прецизира о којем тачно стандарду приступачности се ту ради.

Као што је претходно наведено у одељку „Веб-приступачност“, Влада Србије је 2018. године усвојила [Уредбу о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа](#). Члан 5. ове Уредбе утврђује детаљан опис критеријума приступачности које морају испунити веб-странице у јавном сектору, а то су:

- навигација кроз целу презентацију употребом тастера <Tab>, која је визуелно уочљива;
- навигација путем падајућих листа до којих није могуће доћи употребом тастатуре;
- документа за преузимање и прослеђивање (download и upload) понуђена у више читљивих формата (.pdf, .doc, .docx, .odt) и табеларно (.xlsx, .ods);
- постојање одговарајућег текста као алтернативе нетекстуалном садржају веб-странице (слика, фотографија и сл.);

- пропорционално повећавање слова (величина слова мора бити релативно дефинисана), као и делова веб-презентације (водећи рачуна о скалабилности), сразмерно величини екрана, односно могућност минималног увећања текста од 18 тачака (18 point text);
- линкови прилагођени стандарду веб-приступачности, који јасно осликавају целине/секције садржаја презентације, како би их читач екрана (за слепе и слабовиде) на правилан начин „прочитао”;
- титл и/или транскрипти понуђени за преузимање, који су доступни као посебни текстуални документи за све медије у нетекстуалном формату, односно постојање описа видео-садржаја;
- приступачност самих докумената (обрасци, форме и сл.);
- промене високог контраста између боје позадине (из светле у црну) веб-презентације и боје слова;
- приступачност елемената форме (нпр. текстуалног поља, поља за потврду и сл.) на страни, које се могу испунити само путем тастатуре, што се посебно односи на електронске услуге;
- посебна страна где су побројани елементи који обезбеђују приступачност веб-презентације са контактом за питања у вези са приступачношћу презентације и објављених докумената;
- графички и аудио елементи једноставни за контролу, са објављеним поступком контроле;
- садржај прилагођен за коришћење алата као што су TTS (text-to-speech) или screen reader;
- коришћење CAPTCHA система – потврдног кода (прилагођеног слепим и слабовидим особама), како би говор био разумљив.

Програм развоја електронске управе и пратећи Акциони план Републике Србије 2020–2022, који је Влада усвојила у јуну 2020. године, представља план Владе Републике Србије за даљи развој инфраструктуре електронске управе (е-Управа) и услуга. Програм је развијен око кључних принципа Акционог плана ЕУ за е-управу 2016–2020, укључујући „3. Инклузивност и приступачност“, што подразумева да се у фази дизајнирања програма морају осигурати инклузивност и приступачност електронских услуга.

Програм је такође осмишљен како би следио принципе оријентисаности ка корисницима, у смислу дизајна и испоруке дигиталних јавних услуга из Талинске декларације, укључујући „Приступачност, сигурност, расположивост и употребљивост“. То подразумева „услуге које постају доступније (укључујући оне које се могу пронаћи)

и сигурније и да их сви могу користити без дискриминације, уз одговарајућу помоћ доступну на захтев“, као и да „се примењују принципи универзалног дизајна“.

Регулаторни оквир Републике Србије за е-Управу треба да буде усклађен са скупом заједничких права и обавеза Европске уније који је обавезујући за све земље ЕУ, укључујући Директиву 2016/2102/ЕУ (Директива о веб-приступачности) Европског парламента и Савета Европе од 26. октобра 2016. године о приступачности веб-страница и мобилних апликација органа јавног сектора.

[Канцеларија за ИТ и е-управу](#) и [Министарство државне управе и локалне самоуправе](#) имају задатак да предузму мере и активности у циљу испуњавања циљева Програма е-Управе укључујући:

- дизајнирање, усклађивање, развој и функционисање е-Управе и информационих система, као и инфраструктуре органа државне управе и Владињих служби;
- развој и примену стандарда приликом увођења информационо-комуникационих технологија у органе државне управе и Владињих службе, као и подршку у њиховој примени;
- пружање услуга за дизајн, развој и функционисање приступа интернету, интернет услугама и другим централизованим електронским услугама;
- планирање развоја и набавке рачунарске и комуникационе опреме за потребе органа државне управе и Владињих служби; као и
- друге задатке утврђене посебним прописима.

Кључну прекретницу у развоју услуга е-Управе у Србији представљало је покретање информационог система е-ЗУП, који повезује 14 база података шест великих институција у Србији (матичне књиге МДУЛС, базе података МУП-а, Пореску управу, Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање, Националну службу за запошљавање и Централни регистар обавезног социјалног осигурања).

За период до краја 2020. године, преко Сервисне магистрале органа (СМО), укупан број позива сервиса до 6. 10. 2020. износио је више од 15 милиона. За осам институција су доступни сетови података из њихових надлежности, укупно 28 сетова података (МДУЛС – 5 сетова података, Министарство правде – 3, МУП – 5, НСЗ – 3, ПУРС – 4, РГЗ – 4, ПИО фонд – 2, ЦРОСО – 2), а 332 институције размењују податке путем СМО.¹³

Портал е-Управа садржи посебан одељак који омогућава приступ за неколико услуга релевантних када је реч о остваривању права особа са инвалидитетом, као што су

¹³ Извор: [Портал еУправа](#) Републике Србије и [систем еЗУП](#).

пореске и царинске олакшице, пријављивање за социјалну заштиту, услуге у вези са моторним возилима и објектима за паркирање итд. Опсег услуга е-Управе шири се из године у годину и ван ових услуга, на пројекте као што су нпр. „Бебо, добро дошла на свет“, е-Вртић, е-Странац, Локална пореска управа (ЛПА).

Нова верзија веб-странице Владе Републике Србије садржи и помоћ за слепе и слабовиде особе у облику „Данице“, софтвера за претварање текста у говор, који користи најсавременије неуронске мреже.

Нова веб-страница Канцеларије за информациону технологију и е-Управу, уз помоћ софтвера читача ока, омогућава особама са инвалидитетом да управљају рачунаром покретом ока.

Упркос усвајању [Закона о електронској управи](#) 2018. године и уредбе о његовом спровођењу, неопходни су додатни напори свих органа јавне управе (националних и локалних) како би њихове веб-странице задовољиле захтеве приступачности.

[Канцеларија за ИТ и е-Управу](#) има задатак да планира развој и набавку рачунарске и комуникационе опреме за потребе органа државне управе и Владиних служби, као и за друге задатке утврђене посебним прописима.

Подзаконски акт „[Уредба о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа](#)“ усвојена је у складу са, како је предвиђено, [Законом о електронској управи](#). Члан 5. ове уредбе уређује приступачност веб-страница органа државне управе (државних органа и јединица локалне самоуправе) у Републици Србији. Та уредба је у великој мери усклађена са међународним стандардима приступачности ИКТ попут W3C WCAG 2.0.

[Списак стандарда интероперабилности в. 2.1](#), прописује следеће стандарде е-приступачности:

Опис	Назив стандарда	Статус	Верзије и извор
WCAG	<i>Web Content Accessibility Guidelines</i> Веб смернице за приступачност електронског садржаја	Препоручен	V 1.0 (https://www.w3.org/TR/WCAG10/) V 2.0 (https://www.w3.org/TR/WCAG20/)
ATAG	<i>Authoring Tool Accessibility Guidelines</i> Смернице за приступачност ауторским алатима (смернице за приступачност корисничком агенту)	Препоручен	V1.0 (https://www.w3.org/TR/ATAG10/), V2.0 (https://www.w3.org/TR/ATAG20/)
UAAG	<i>User Agent Accessibility Guidelines</i> Смернице за приступачност корисничком агенту (интернет прегледачи, медијски плејери, помоћне технологије)	Препоручен	V1.0 (https://www.w3.org/TR/UAAG10/)

Канцеларија сваке године процењује приступачност веб-страница државних органа, односно њихову усклађеност са Уредбом. Орган је дужан да, најмање једном годишње, спроведе поступак анализе усаглашености веб-странице са условима утврђеним овом уредбом – кроз поступак самооцењивања, користећи софтверско решење за самооцењивање веб-странице државног органа. Поступак је следећи: органи се самостално оцењују путем веб-апликације, а контролу врши одговорно лице из Канцеларије. На крају се утврђује оцена. Након оцењивања, извештај се саставља, прослеђује Влади и објављује и на веб-страници.

Члан 5. „Уредбе о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа“ подзаконским актом, између осталих аспеката, утврђује и да би:

- требало омогућити навигацију по веб-страницама користећи само тастер <Таб>;
- сви документи који се нуде за преузимање на веб-страници требало да буду у читљивом формату (.pdf, .doc, .docx, .odt итд.); не постоје скенирани документи у облику слике; слике и фотографије требало би да имају алтернативни текст.

Шеме е-идентификације основног и средњег нивоа поузданости Канцеларије за информационе технологије и електронску управу уписују се у Регистар пружалаца услуга електронске идентификације и шеме електронске идентификације. Национални портал увео је двофакторску (вишефакторску) идентификацију за

потврду аутентификације корисника е-Управе (е-ИД). Посебно је важно што је у време пандемије вируса COVID-19 портал е-Здравства био први повезани информациони систем јавне управе за који је путем е-ИД портала била омогућена функционалност јединствене апликације (ССО). Сви остали информациони системи и портали јавне управе су повезани.

Особе са инвалидитетом, с којима су обављени разговори у фокус групама, известили су да би е-Управу требало учинити доступнијом, јер су упутства често неадекватна – чак су мењали неке делове без промене наслова, што показује да је приручник из 2009. године био „неадекватан“. За то је потребан транспарентан видео-приказ појединачних корака. Засад постоји само упутство за оне који раде са правним лицима, али је грађанима приступ мало отежан. Проблем је што је за неке услуге довољна само пријава на имејл (ЈКП Инфостан), а за друге морате да одете директно до шалтера (ЕПС) да бисте користили електронске услуге. Трбало би да се понуди опција да се свако ко има електронски сертификат/потпис може пријавити без одласка на шалтер. У Београду, налепница за паркирање и даље мора лично да се подигне када се преузима први пут или када се возило промени, али када се она једном обнови, не би требало да постоји обавеза за одласком на шалтер, већ да се документација подноси у електронском облику.

Особе са инвалидитетом са којима су обављени разговори известили су да регистрација за услуге е-Управе може бити невероватно захтевна, а за особе са интелектуалним инвалидитетом готово је немогуће да се региструју без значајне помоћи. Такође, проблем је и у томе што се за многе услуге можете пријавити путем интернета, али ипак морате отићи до шалтера да бисте преузели документ и слично.

7.3.2. Препоруке

- Размислити о усклађивању одредби о приступачности ИКТ у законима из различитих области.
- За коришћење сваке услуге или завршетак сваке трансакције, уврстити корисничка упутства у лако разумљивом формату или детаљна видео-упутства.
- Размислити о увођењу нових услуга на портал е-Управе, које би могле бити посебно релевантне за особе са инвалидитетом.
- Уверити се да политике садрже посебне кораке за развој и примену решења за е-Управу која су доступна и инклузивна, при чему би ваљало:
 - изградити и консолидовати мали тим који ће руководити приступачношћу; с тим у вези потребно је:
 - оформити мали тим (шеф одељења за информационе технологије/

- ИТ, фронт-енд програмери, дизајнери са корисничким искуством, аутори веб-садржаја, визуелни дизајнери, доносиоци одлука из релевантних одељења, службеници одељења за јавне набавке итд.), који ће водити целокупан процес развоја, као и увођење нових услуга е-Управе, нпр. веб-портала или мобилних апликација;
- поставити вођу тима за приступачност, који ће радити са тимом, утицати на његове чланове, мотивисати их и подржавати по свим питањима везаним за приступачност и дигиталну инклузију.
- Утврдити и обезбедити буџет за подршку приступачности у укупном буџету пројеката за увођење е-Управе (баш као и код тајности личних података и високотехнолошке сигурности); с тим у вези потребно је:
- одредити финансијска средства за битне ставке, као што су трошкови рада особља, обука, софтверске лиценце, опрема, одржавање стандарда, спољне процене приступачности и стручно саветовање о приступачности ако је потребно;
 - установити ресурсе за консултовање; WZC Иницијатива за веб-приступачност нуди користан ресурс под називом „[Утврдити буџет и ресурсе](#)“, а он укључује аспекте које би требало узети у обзир приликом утврђивања буџетских ресурса потребних за спровођење планираних активности.
- Увести животни циклус усмерен на корисника, при чему треба:
- креирати и користити водиче за дизајн за целокупну Владу, који дефинишу и подржавају побољшање приступачности и дигиталну инклузију;
 - дефинисати специфичне и ефикасне улоге и одговорности повезане са доступношћу током читавог развојног циклуса;
 - успоставити планове контроле квалитета ради ревизије и потврде приступачности у свакој фази развојног процеса;
 - захтевати употребу приступачних развојних елемената (нпр. библиотеке шема, компоненте приступачног интерфејса за виšekратну употребу, приступачне жичане оквири за веб-странице итд.);
 - укључити особе са инвалидитетом да изврше тестирање приступачности као саставни део одлука о завршетку пројекта;
 - размотрити могућност постојања спољних лица која ће подржати Канцеларију у пружању доказа о усаглашености са глобалним стандардима приступачности.

Примери добре праксе

- Малта:
 - [Одељење за информације \(ДОИ\)](#) залаже се за то да мрежне услуге на порталу [gov.mt portal](#) учине доступним свима, како је прописано антидискриминационим условима Закона о једнаким могућностима (особа са инвалидитетом) из 2000. године (ЕОА). ДОИ се придржава стандарда приступачности ЕН310549 и смерница WCAG2.0. Евалуације се раде ручно и програмски у складу са смерницама WCAG 2.0 нивоа АА.
 - Од јануара 2020. године, влада Малте надгледа приступачност свих веб-страница јавних управа како би се осигурало да буду у складу са мандатима који су утврђени Директивом ЕУ о веб-приступачности.
 - [Фондација за приступачност информационе технологије \(ФИТА\)](#), коју је 2000. године основала Малтешка агенција за информационе технологије (МИТА), задужена је за надгледање приступачности владиних веб-страница, кроз пружање следећих услуга и ресурса:
 - [смернице за веб приступачност](#);
 - [веб-приступачност јавних управа: правни оквири и технички стандарди](#);
 - [контролни списак за брзу приступачност](#);
 - [захтеви и образац изјаве о приступачности](#);
 - услуге [процене](#) и [сертификације](#) веб-приступачности и
 - [препоруче о корацима које треба следити](#) ради усклађености.
- Данска:¹⁴
 - Од јуна 2018. године, примењује се Дански закон о приступачности веб-страница и мобилних апликација државних органа (Закон бр. 692 од 8. јуна 2018. године), којим се спроводи Директива ЕУ о веб-приступачности (2016/2102 Европског парламента и Савета од 26. октобра 2016. године о приступачности веб-страница и мобилних апликација државних органа) и поставља услов да се они ускладе са европским стандардом ЕН 301 549 (који у суштини захтева усклађеност са WCAG 2.1).
 - Циљ закона је да веб-странице и мобилне апликације државних органа учине приступачнијим корисницима, а посебно, али не искључиво, особама са инвалидитетом. Органи јавног сектора морају испуњавати захтеве о приступачности у дизајну и раду веб-страница и мобилних апликација којима управљају и које одржавају релевантне институције. Према предлогу закона, институције такође

¹⁴ [Смернице за дигитално спремно законодавство – о укључивњеу дигитализације у припрему прописа](#)

морају да објаве изјаву са означеним садржајем који не испуњава захтеве. Такође, објава мора да садржи и релевантне информације које грађанин може да користи у случају неприступачног садржаја.

- Објављен је [развојни водич](#) (на енглеском језику) са 27 захтева за лакоћу приступачности и приступачност. Смернице су обавезне за услуге јавног сектора које су укључене у скуп законом прописаних услуга, обавезних за коришћење на мрежи. Поред тога, развијен је [портал](#) са информацијама за странце који не говоре дански, а који желе да посете Данску да би студирали, радили итд.
- [Данска агенција за дигитализацију](#) надгледа приступачност веб-страница и мобилних апликација данских јавних управа у складу са законом о приступачности веб-страница и мобилних апликација државних органа (Закон о веб-приступачности). Јавне управе морају да наведу у којој мери њихова веб-страница испуњава захтеве за веб-приступачношћу – у потпуности, делимично или недовољно, како је утврђено у усклађеном стандарду ЕН 301 549. Јавне управе морају да опишу како су оценили страницу, било да су то урадиле саме, преко спољне сарадње или применом неке друге методе.
- Јавне управе могу да се позову на било који извештај и морају навести било који неприступачан садржај, који није у складу са Законом о веб-приступачности и потпада под изузетак несразмерно великог терета (нпр. због величине извештаја) или није обухваћен Законом о веб-приступачности, као што су видео-записи са титловима који се емитују уживо.

Ресурси:

- Сервисни приручник Велике Британије Gov.UK. [Учинити вашу услугу приступачном: увод](#)
- Дигиталне услуге Владе Велике Британије. [Значај креирања инклузивних владиних услуга](#)
- Дигиталне услуге Владе Велике Британије. [Политички документ: Стратегија трансформације владе](#)
- Дигиталне услуге Владе Велике Британије. [Предности приступачног дизајна](#)
- Европски парламент (2015) [е-Управа: Коришћење технологије за унапређење јавних услуга и демократског учешћа](#)
- Влада Сингапура објавила је „[Нацрт дигиталне владе](#)“ како би помогла у изградњи дигиталних владиних услуга усмерених на кориснике који удовољавају свим потребама грађана, укључујући потребе особа са инвалидитетом, тако што ће их укључити током дизајнирања и развоја дигиталних владиних услуга.

- Водич компаније McKinsey & Company's „[Примена приступа усмереног ка грађанима у пружању владиних услуга](#)“ обухвата детаљне кораке за владе како да осмисле и пружају услуге усмерене на корисника, кроз разумевање потреба својих грађана и превођење тих потреба у циљано и ефикасно пружање услуга побољшања за повећање задовољства грађана и смањење трошкова.
- USA.Gov, званични водич за владине информације и услуге, објављује „[Мапирање путовања према нашем корисничком искуству](#)“, практични опис начина коришћења мапа путовања за визуелно представљање целокупног путовања корисника услуге, истраживање кључних интеракција и искустава, као и препознавање болних тачака и празнина у корисничком искуству.
- Портал [Usability.gov](#) савезне владе Сједињених Држава пружа ресурсе и смернице о корисничком процесу дизајнирања и алатима за креирање дигиталних садржаја, како би били употребљивији и кориснији.
- Потребно је искористити јавне набавке: уврстити приступачан језик у позив за учествовање у тендеру или захтев за предлог документације, у оквиру чега се јасно одређују критеријуми приступачности које мора испунити продавац, позивајући се на националне и/или међународно признате стандарде приступачности (нпр. ЕН 301 549), укључујући и специфичне обавезе у вези са усаглашеношћу са стандардима приступачности ИКТ. Такође, треба:
 - укључити у текстове уговора казне у случајевима када продавац не испуњава стандарде приступачности;
 - захтевати од добављача да пруже детаљне одговоре на критеријуме приступачности;
 - извршити тестирање пре доделе посла;
 - пратити пружање услуга алтернативним средствима или планом прилагођавања, неопходним у случајевима када се не може обезбедити потпуно приступачно решење.

Ресурси:

- Европски стандард ЕН 301 549: 2018 „[Захтеви приступачности за ИКТ производе и услуге](#)“ описује захтеве функционалне приступачности који се примењују на ИКТ производе и услуге, заједно са описом поступака испитивања и методологијом оцењивања за сваки захтев, у облику који је погодан за употребу у јавним набавкама.
- Међународна унија за телекомуникације (ИТУ) удружила се са G3ict у креирању [Модела политика јавних набавки за ИКТ за владе](#). Текстуални садржај политике може се усвојити у целини или

прилагодити како би се унапредиле постојеће политике владиних набавки. Покривен је комплетан циклус набавки, од дефинисања улога и одговорности особља за набавке до управљања додељеним уговорима.

- Мандат 376. [Шта је ИКТ приступачност? Примери.](#)
 - Корак 5 – Обука: обезбедити општу обуку о свести о инвалидности за целокупно особље и све продавце, као и специфичну обуку засновану на улогама, у зависности од техничких захтева за приступношћу улоге (нпр. за програмере и ИТ професионалце).
- У свим Владиним секторима треба развити смернице за приступачност е-услуга које ће пружити:
 - јавне консултације са особама са инвалидитетом и њиховим представничким организацијама у вези са развојем политика и прописа о приступачности;
 - приступачне веб-странице е-Управе, усклађене према WZC-WAI стандардима, као и промоцију приступачних приватних веб-страница;
 - приступачне телефонске услуге;
 - приступачне електронске киоске;
 - приступачне електронске документе у свим областима државне управе;
 - приступачне дигиталне рекламе;
 - одредбе о разумном прилагођавању на радном месту;
 - јавну набавку за приступачне ИКТ;
 - стандарде, мерење и извештавање о напретку у предузетим активностима, јер је то основно средство које креаторима политика омогућава да процене ефикасност државних политика и програма.
- За локалне самоуправе неопходно је:
 - обезбедити сарадњу са локалним самоуправама;
 - обезбедити сигурну посвећеност извршне канцеларије питању приступачности;
 - укључити локалну заједницу особа са инвалидитетом у програмске напоре;
 - идентификовати и усвојити свеобухватне стандарде приступачности ИКТ;
 - интегрисати приступачност у управљање ИТ-ом, управљање пројектима и у процесе јавних набавки;
 - обучити запослене о усвојеним стандардима приступачности ИКТ;
 - користити алате који олакшавају поштовање стандарда приступачности;
 - тестирати производе користећи уобичајене асистивне технологије;
 - редовно вршити ревизију и извештавати о напретку, како би се осигурало поштовање прописа;

- надоградити алате асистивних технологија и редовно вршити усклађивање са стандардима приступачности.

7.4. Мобилне комуникације и уређаји

7.4.1. Актуелна ситуација

Члан 4 (г) Конвенције УН о правима особа са инвалидитетом налаже државама чланицама да предузму или подстичу истраживање и развој, да подстичу приступачност и употребу нових технологија, укључујући информационе и комуникационе технологије, помагала за кретање, уређаје, као и помоћне технологије, погодне за особе са инвалидитетом, дајући приоритет технологијама по приступачној цени (УН 2008).

Мобилни телефони су се показали као веома оснажујућа технологија за особе са инвалидитетом. Кроз комбинацију функција слушалице, хардверских додатака, опција приступачности у оперативном систему и софтверу независних произвођача, те доступних услуга, апликација и садржаја, омогућили су особама са инвалидитетом комуникацију и самосталано функционисање, оснаживши их да контролишу свој живот и следе своје могућности као никада пре. Потребно је обратити пажњу на то да се осигура да су ови производи и услуге у складу са спецификацијама приступачности и добрим праксама, што је значајно поткрепљено захтевима усклађености са политикама или законодавством.

Такође, као што је данас готово сваки производ који корисник може да пожели доступан на тржишту, регулатори и креатори политике треба да се побрину да постоји довољно прописа који покривају корисничку службу свесну инвалидности и посебних потреба које корисници могу имати у тој сфери, те која може пружити повратне информације на питања везаних за приступачност.

У Србији су пружаоци универзалних услуга задужени за пружање једнаких услова за коришћење телекомуникационих услуга особама са инвалидитетом и социјално угроженим корисницима.

- Телеком Србија нуди посебне пакете мобилне телефоније, уз накнаду прилагођене потребама особа са оштећењима вида или слуха или другим врстама инвалидитета.
- Теленор нуди два пакета мобилне телефоније која су скројена према потребама лица означених као особе са инвалидитетом, а које су као такве утврђене према прописима о пензијском и инвалидском осигурању.

7.4.2. Препоруке

- Пример детаљног, корак по корак језичког садржаја политике приступачности мобилних комуникација може се пронаћи у [Моделу извештаја о политикама приступачности ИКТ ITU-G3ict](#), почев од странице 30.
- Приликом дефинисања политике чији је циљ да осигура особама са инвалидитетом да им веб-странице и апликације буду доступне када користе мобилне уређаје, креатори политика требало би да се придржавају проверених стандарда приступачности, смерница и најбоље праксе коју је дуги низ година развијала и користила заједница индустрије мобилне телефоније. У наставку су дати примери стандарда у различитим земљама.
 - Сједињене Америчке Државе:
 - [ФЦЦ наредба по основу члана 255](#).
 - [ФЦЦ правила о компатибилности слушних апарата](#)
 - [Коначно правило Америчког одбора за приступ на основу члана 508. и члана 255](#).
 - [ИТИ ВПАТ: Добровољни образац за приступачност производа](#)
 - Велика Британија:
 - [Водич за добру праксу мобилне индустрије за пружање услуга инвалидним и старијим купцима у Великој Британији](#)
- Форум за мобилне и бежичне мреже (MWF), чије су чланице компаније које препознају важност приступачних мобилних комуникација, оформио је [Глобалну иницијативу за извештавање о приступачности \(ГАРИ\)](#), не само да би пружио информације о постојећим карактеристикама приступачности на мобилним уређајима доступним на тржишту, већ такође као платформу на којој креатори политика, индустрија и организације особа са инвалидитетом могу размењивати информације и радити заједно на побољшању приступачности мобилних телефона, таблета и апликација. ГАРИ се тренутно користи од стране регулатора у неколико земаља, са прописима који се односе на мобилну приступачност како би се испуниле обавезе извештавања произвођача. Примери најбоље праксе владиних политика обухватају:
 - Бразил – [Национална телекомуникациона агенција](#) (АНАТЕЛ) (Agência Nacional de Telecomunicações = Anatel);
 - Белгију – [Белгијски институт за поштанске услуге и телекомуникације \(БИПТ\)](#);
 - Данску – [Данска енергетска агенција](#) (кликните на „Forbrugere med særlige behov“);
 - Финску – [Финско регулаторно тело за комуникације \(ФИЦОРА\)](#);
 - Француску – Регулаторно тело за електронске комуникације и пошту

(АРЦЕП);

- Мексико – [Савезни институт за телекомуникације \(ИФТ\)](#);
- Португалију – [Национално тело за комуникације \(АНАЦОМ\)](#);
- Румунију – [Националну управу за управљање и регулисање комуникација \(АНЦОМ\)](#);
- Сједињене Америчке Државе: [Савезна комисија за комуникацију \(ФЦЦ\)](#), [Приступна централа](#).

7.5. Приступачност телевизијског и дигиталног садржаја

7.5.1. Актуелна ситуација

Члан 12. Закона о јавном информисању и медијима успоставља принцип права особа са инвалидитетом на приступ информацијама, наводећи да „Република Србија, аутономна покрајина, односно јединица локалне самоуправе, предузима мере којима им се омогућава да несметано примају информације намењене јавности, у примереном облику и применом одговарајуће технологије, и обезбеђује део средстава или других услова за рад медија који објављују информације на знаковном језику или Брајевом писму или на други начин омогућавају тим лицима да несметано остварују права у јавном информисању.“ Приступ особа са инвалидитетом јавним информацијама један је од елемената који дефинише јавни интерес за услуге јавног информисања (Члан 15).

Постоје посебни закони који утичу на електронске медије и јавне радио-дифузне сервисе у Србији (Јавна медијска установа Радио-телевизија Србије и ПМИ Радио-телевизија Војводина), чији је циљ да побољшају приступачност јавних информација особама са инвалидитетом.

Према Закону о електронским медијима, Регулаторно тело за електронске медије (РЕМ) задужено је за побољшање приступачности медијских услуга за особе са инвалидитетом. Члан 52. налаже пружаоцима јавних медијских услуга да свој програм и садржај учине доступним особама са оштећењима вида или слуха (у складу са њиховим финансијским и техничким могућностима) и обавезује РЕМ да их подстиче на то.¹⁵ Закон о електронским медијима такође прописује да се медијске услуге могу пружати ради испуњавања посебних интереса одређених сегмената друштва и

¹⁵ [Извештај РЕМ 2019 о програму који је приступачан за особе са инвалидитетом](#), између осталог, указује да је садржај доступан особама са инвалидитетом на РТС1 у 2018. години износио 2,93% у односу на укупно време емитовања, што је шеснаест пута више него у посматраном периоду из 2013. Удео овог програма је и даље веома мали, али последњих година долази до постепеног раста. Међутим, на РТС 2, укупно време емитовања садржаја доступно особама са инвалидитетом било је 0,49% у 2018. У истом периоду РТВ1 је емитовао укупно 1,53% приступачног садржаја.

удружења грађана, укључујући особе са инвалидитетом, уз дозволе за пружање таквих медијских услуга које се издају без накнаде.

Закон о јавним медијским сервисима обавезује јавне емитере да задовоље потребе за приступом информацијама свих чланова друштва, без дискриминације, укључујући и особе са инвалидитетом. Закон такође налаже употребу знаковног језика као облика комуникације глувих и наглувих.

Закон о употреби знаковног језика донесен 2015. године омогућио је напредак у омогућавању приступа медијским садржајима особама са инвалидитетом, на пример, титловањем. Јавни сервис Радио-телевизија Србија (РТС) почев од јуна 2017. године омогућио је садржај сваког издања Дневника 2 глумим и наглумим гледаоцима, користећи титлове у телетексту. Већ више од једне деценије РТС емитује вести на знаковном језику сваког дана у 16 сати, а у кризним ситуацијама и све вести и посебне програме. Уредништво школског програма РТС-а производи програме са титловима за глуве и наглуве (мада не на знаковном језику), док РТС 2 и РТС-ов сателитски канал два пута месечно приказују емисију посвећену особама са инвалидитетом на знаковном језику под називом „Место за нас“. РТС Планета, дигитална платформа националног јавног сервиса, нуди директан пренос телевизијских и радио програма, услуге враћања програма уназад (одложено гледање програма) и могућност праћења ТВ и радио емисија у Видеотеци (видео на захтев) и Слушаоници (аудио на захтев). У Видеотеци платформе РТС Планета постоји одељак са садржајем на знаковном језику, који садржи документарне филмове, историјске, путописне, културне и научно-популарне емисије.

Члан 35. Закона о спречавању дискриминације особа са инвалидитетом утврђује да су органи државне управе, територијалне аутономије и локалне самоуправе, који су надлежни за послове културе и медија, дужни да предузму мере, с циљем да се особама са инвалидитетом учине приступачним информације и комуникација путем употребе одговарајућих технологија, укључујући симултану конверзију говора у текст.

Према јавном предузећу [Емисиона техника и везе](#), подаци о покривености становништва земаљским сигнаlima су 98,37%, 97,27% и 96,82% за први, други и трећи мултиплекс.

Владини прописи утврђују мере подршке и детаљне захтеве за додељивање ваучера за субвенционисање набавке пријемника дигиталног телевизијског сигнала за социјално угрожене групе, укључујући особе са инвалидитетом.

7.5.2. Препоруке

- Охрабрити приватне пружаоце аудио-визуелних медијских услуга да прилагоде своје садржаје и учине их доступним особама са инвалидитетом, у мери у којој то омогућавају њихови технички и финансијски капацитети, у складу са Законом о електронским медијима.
- Охрабрити приватне пружаоце аудио-визуелних медијских услуга да обнове своје веб странице како би подржали конверзију текста у говор и скалабилност величине фонта. Ова прилагођавања важе и за веб-страницу РТС-а, где је претварање текста у говор („Читај ме“) омогућено само за неке текстове.
- Изменити платформу РТС Планета тако да одељак знаковног језика омогућава приступ свим садржајима на порталу.
- Министарство културе и информисања требало би да надгледа државне органе који објављују позиве за јавно финансирање, како би се обезбедило да критеријум за доделу дела средстава буде то да се произведени медијски садржај прилагоди и тематски скроји за особе са инвалидитетом (приступ информацијама од стране особа са инвалидитетом и других осетљивих група, између осталог, јавни је интерес према Закону о јавном информисању и медијима).
- Увести измене и допуне релевантних закона који обавезују сва тела јавне управе (на националном и локалном нивоу) да укључују минималне захтеве за приступ садржају.
- Осигурати да портал е-Управе (www.euprava.gov.rs) има оптималне нивое приступачности, тако да свака нова услуга која је доступна на порталу буде приступачна особама са инвалидитетом чим се постави, чиме би се избегли трошкови накнадне набавке опреме.
- Осигурати да особе са инвалидитетом, социјално угрожени грађани, као и становници географски удаљених подручја буду у могућности да остваре своје право на приступ информацијама од јавног интереса, на најприкладнији начин за њих, или да предузму било какве друге кораке да то право остваре (нпр. подношење представке Омбудсману). Сви грађани Србије имају право не само да буду информисани о питањима од јавног интереса, већ и да активно траже информације.
- Размислити о унапређењу средстава за електронску комуникацију са грађанима, како је утврђено чланом 57. Закона о општем управном поступку (органи су дужни да објављују информације о могућностима странака да комуницирају са државним органима електронским путем и да им се достављају електронски документи о начину те комуникације).

- Обезбедити даљу финансијску и техничку подршку за услуге тумачења знаковног језика и за организације цивилног друштва које у томе сарађују.

Препоручени кораци за земље које теже примени оквира политике промовисања приступачност телевизијског/видео програма за особе са инвалидитетом дати су даље у тексту.

- Усвојити политику приступачности телевизијског/видео програма, било као самостални документ или интегрисану у постојећи документ јавне политике.
- Консултовати се са особама са инвалидитетом о развоју политике приступачности телевизијског/видео програма.
- Упознати особе са инвалидитетом и организације особа са инвалидитетом са оваквим политикама и услугама приступа телевизијским/видео програмима.
- Осигурати да лиценцирани пружаоци услуга пружају услуге приступа као што су аудио-опис, аудио-титлови, натписи и потписивање.
- Уверити се да електронски програмски водичи (ЕПГ) означавају видео-програме који нуде услуге приступа (користећи међународно признате иконе услуга приступа као што су „CC“ за натписе и „AD“ за аудио опис).
- Осигурати да лиценцирани пружаоци услуга подстичу ствараоце садржаја да испоручују програме са услугама приступа.
- Обезбедити да се лиценцирани пружаоци услуга побрину да информације о хитним и ванредним ситуацијама и обавештења о јавној безбедности преносе помоћу приступних услуга.
- Усвојити техничке стандарде за интероперабилне услуге телевизијског/видео програма како би се корисницима омогућило примање, декодирање и приказивање услуга приступа.
- Усвојити стандарде квалитета за услуге приступа.
- Обучити запослене који пружају услуге корисницима како да услуже кориснике са инвалидитетом.
- Обезбедити адекватно финансирање јавних емитера како би им се омогућило да пружају приступачан телевизијски/видео програм.
- Унапредити правичну и непристрасну заступљеност особа са инвалидитетом у видео-програмима.

У наставку следе примери решења која креатори политика могу примењивати у зависности од локалних услова у свакој земљи.¹⁶

¹⁶ Извештај ITU-R BT.2207-4 (10/2018): [Приступачност услуга емитовања за особе са инвалидитетом](#)

- **За особе са оштећеним слухом**

- Пружање опционих титлова је главни начин да се ТВ програми учине доступним. Глуве и наглуве особе преферирају телевизијске програме и емитоване, стримоване или преузете садржаје који садрже опционе титлове. Системи дигиталне телевизије омогућили су да се титлови лако уграде у слику и могу се укључити помоћу опције на даљинском управљачу.
- Знаковни језик на екрану је секундарни метод за омогућавање приступачних програма превођењем звучне верзије на знаковни језик. Знаковни језик на екрану може се приказивати константно или може постати опција по избору корисника, путем емитованог мултимедијалног система. У неким земљама емитери нуде алтернативни канал који приказује исту слику, али на знаковном језику на екрану.
- За слушање радија, главни метод за омогућавање приступачности програма јесте давање говорних података, који се могу приказати на екрану пријемника (подаци о конверзији говора у текст).
- Дигитални радио (аудио) програми, који се емитују, стримују или преузимају, сада могу да садрже податке за приказ говора у текстуалном облику у пријемнику. Текстуални приказ такође може бити користан за глуве и наглуве људе да разумеју радио програм.

- **За особе са оштећењем вида**

- Да би ТВ програми били приступачни особама са оштећеним видом, употреба аудио-описа (AD) постаје најефикаснији избор. AD представља додатни коментар којим се објашњава шта се визуелно догађа на екрану, описујући језик тела, изразе и покрете. AD се пружа на другом аудио-каналу, који се у пријемнику меша са нормалним звуком у природним паузама у дијалогу.
- AD такође може помоћи особама са старосним инвалидитетом, скрећући им пажњу на садржај који треба да примете на слици како би у потпуности пратили радњу.

- **За старије особе**

- Старије особе могу искусити потешкоће када покушавају да прате говор на радију или у ТВ емисијама, јер је пребрз да би га могли угодно слушати. Функција прилагодљиве конверзије брзине говора репродукује говор спорије, без прекорачења временског слота програма, а истовремено задржава квалитет говора. Стога се периоди природне тишине у дијалогу електронски прилагођавају како би се чинило да је дијалог спорији. Радио програми доступни путем интернета, са више опција за подешавање брзине, могу помоћи да програм разумеју слушаоци ширег распона старосне доби.

- Додавање аудио-описа телевизијским програмима у паузама у дијалогу, такође може помоћи гледаоцу да прати радњу.
- **За лакше коришћење пријемника**
 - Пријемници морају бити дизајнирани и произведени уз вођење рачуна о корисницима са инвалидитетом. Карактеристике дизајна могу да садрже следеће:
 - једноставне контроле које су јасне саме по себи и које на сличан начин раде на свим пријемницима;
 - визуелне и аудио водиче за одабир и избор програма;
 - могућности за приказ титлова, потписника и аудио-описа.
 - Функције уређаја могу се разликовати у зависности од локалних система емитовања и формата. Важно је укључити произвођаче пријемника у разговор приликом развијања политика приступачности услуга емитовања, како би могли пружити реалне увиде са гледишта тржишта и са становишта технологије.

7.6. Електронски киосци

7.6.1. Актуелна ситуација

Електронски киоск се може дефинисати као рачунарски терминал који садржи специјализовани хардвер и софтвер чија је функција да пружа приступ информацијама и апликацијама за комуникацију, трговину, забаву или образовање. Електронски киосци обухватају (али нису ограничени на):

- банкомате (аутоматизоване апарате за исплату новца);
- информативне киоске;
- машине за продају карата;
- електронске аутомате за продају производа;
- електронске машине за гласање;
- информативне дисплеје (нпр. за информације о авионским летовима);
- ПОС терминале за плаћање картицама;
- системе за откључавање помоћу картица.

Кориснички интерфејс електронског киоска може се састојати из неколико компонената, свака са својим проблемима приступачности, као што су налепнице и упутства, паметне картице, дисплеји, тастатуре и екрани осетљиви на додир. Постоје два важна концепта која се односе на приступачност електронских киоска: самоподешавајући интерфејс и сигурност и приступ.

Особе са инвалидитетом са којима су обављени разговори известили су да у Србији постоји врло мали број банкомата које могу користити слепе особе или особе са оштећеним видом. Те особе често морају да користе банкомат на основу сопствене интуиције или да им неко други помогне да подигну готовину или да заврше трансакцију (што доводи у питање тајност личних података). Такође, ни машине за продају карата за јавни превоз нису баш приступачне. Од велике помоћи би било да постоје видео-записи који детаљно описују (и кроз слике и звук) како се обављају различите трансакције и операције.

7.6.2. Препоруке

- Стандард [EN 301 549](#) описује захтеве за функционалну приступачност који се примењују на производе и услуге ИКТ (информационе и комуникационе технологије), укључујући електронске киоске, као и поступке тестирања и методологију оцењивања за сваки захтев приступачности погодан за употребу у јавним набавкама.
- Смернице за терминале за јавни приступ, које је саставио Центар за извршност у универзалном дизајну при Националној управи за особе са инвалидитетом из Ирске, покривају све информације и услуге које се пружају путем електронских киоска (или терминала за јавни приступ), као што су банкомати (аутоматизовани апарати за исплату новца), информативни киосци, аутомати за продају карата и машине за електронско гласање.
- Треба обезбедити и подстицати видео-записе који корак по корак описују (и сликама тако и звуком) како се обављају различите трансакције и операције, што би било од велике помоћи.
- Студијски случај: У Индији је интеграција приступачности у функционисање финансијских институција у јавној сфери, путем пружања доступних банкарских услуга, постала репрезентативан модел како ангажовање приватног сектора при имплементацији мера приступачности може допринети лакшој комуникацији особа са инвалидитетом са окружењем. Под вођством Народне банке Индије и уз подршку Удружења индијских банака, Владе Индије и других заинтересованих страна у земљи, издате су директиве јавним и приватним банкама у Индији да обезбеде функције физичке приступачност и приступачности ИКТ, како би се пружила подршка особама са инвалидитетом у вођењу личних финансија. Директиве су, између осталог, налагале да једна трећина банкомата буду „банкомати који говоре“ са Брајевом тастатуром, како би се особама са оштећеним видом омогућило да самостално обављају стандардне финансијске трансакције на банкоматима. Од банака је затражено да међусобно координирају како би

осигурале да дистрибуција говорних банкомата буде таква да покрива све локације, при чему је накнадно проширена директива налагала да се обезбеди да сви нови банкомати садрже ове функције приступачности. Унион банка Индије, једна од главних банака која је предузела кораке за подршку приступачности у банкарству, има списак банкомата са говорном функцијом, који се налазе широм земље, а који је на дан 31. марта 2016. године обухватао 1.662 банкомата.

- Препоручени извори за консултације и смернице:
 - [Хармонизовани европски стандард EN 301 549 V3.1.1 \(2019-11\)](#). Услови приступачности за ИКТ производе и услуге – посреди је стандард који описује услове функционалне приступачности који се примењују на производе и услуге ИКТ и поступке тестирања, као и на методологију оцењивања сваког услова приступачности која је погодна за употребу у јавним набавкама. ИКТ обухваћене овим стандардом су оне који се сматрају стационарним, односно оне који стоје на поду (као што је информативни киоск) или су постављене на зид (попут банкомата, одн. машине која исплаћује готовину или обавља друге банкарске услуге), као и друге непокретне структуре и нису предвиђени за померање од стране корисника.
 - [Америчко удружење произвођача киоска \(КМА\): Киоск АДА – контролна листа од 14 тачака за приступачно самопослуживање](#) (фебруар 2021).
 - [Центар за изврсност у универзалном дизајну](#) при Националној управи за особе са инвалидитетом из Ирске: Смернице за терминале за јавни приступ – ове смернице покривају све информације и услуге које се пружају путем електронских киоска (или терминала за јавни приступ), као што су банкомати (аутомати који исплаћују готовину), информативни киосци, аутомати за продају карата и машине за електронско гласање.
 - [Центар за изврсност у универзалном дизајну](#) при Националној управи за особе са инвалидитетом из Ирске креирао је Смернице за приступачност паметних картица. Паметна картица је лични уређај који пружа интелигентну везу између корисника и система који се користи. Омогућавајући систему да корисницима пружи најбољи интерфејс за њихове потребе, паметна картица може помоћи да систем користи најшира могућа заједница корисника. Ове смернице покривају све информације и услуге које се пружају путем паметне картице и обухватају смернице о физичком приступу и питањима корисничког интерфејса.
 - [Центар за изврсност у универзалном дизајну](#) при Националној управи за особе са инвалидитетом из Ирске утврђује Компилацију међународних стандарда (Аустралија, Америка, Британија, Канада, Норвешка, Јапан и Европска унија) о процедурама које треба следити приликом омогућавања

приступачности услуга паметних картица.

- [Америчка национална федерација за слепе \(НФБ\). Смернице за куповину приступачних машина за гласање.](#)

7.7. Образовање

7.7.1. Актуелна ситуација

Током периода од 2014. до 2018. године, измењено је неколико кривних закона како би се ученицима са инвалидитетом омогућио приступ образовању.

- Закон о основама система образовања и васпитања, усвојен 2017. године, регулисао је додатну подршку образовању деце са сметњама у развоју и инвалидитетом. Такође, члан 54. Закона прописује оснивање ресурсних центара који пружају стручну подршку у избору, примени и набавци асистивних технологија у образовању и прате нове правце у развоју подршке деци, студентима и одраслим особама са инвалидитетом.¹⁷
- Закон о основном образовању измењен је и допуњен 2018. године, тако да успоставља право родитеља или другог законског старатеља да одабере начин образовања детета школовањем код куће или учењем на даљину (Члан 38а). Међутим, правилници који ближе уређују услове за спровођење и вредновање образовања у кући или учења на даљину, најављени у време доношења претходног закона 2014. године, још увек нису донесени. Онлајн учење и ИКТ у учионици користе се као допуна редовној настави, а постоје и појединачни пројекти учења на даљину.
- Закон о средњем образовању, донесен 2017. године, предвиђа да се ученицима са инвалидитетом морају обезбедити услови за превазилажење физичких или комуникационих препрека (нпр. матура или завршни испити морају бити прилагођени; ови ученици могу такође бити ослобођени полагања одређеног дела матурског испита или га полагати према њиховом индивидуалном образовном плану). Закон такође предвиђа могућност учења на даљину.
- Закон о високом образовању донесен 2017. године предвиђа могућност студирања (или похађања одређених делова студија) на знаковном језику, истовремено прописујући и могућност студијских програма на даљину. Детаљни услови и начини реализације студијских програма на даљину спадају под надлежност сваке високошколске установе. Закон не поставља минималне стандарде које би такви програми морали да испуњавају.

¹⁷ На дан објављивања овог извештаја, радна група за израду Правилника за оснивање ресурсних центара радила је на том задатку.

- Закон о уџбеницима, донесен 2018. године:
 - прописује употребу уџбеника или допунског наставног средства на Брајевом писму у извођењу наставе за особе са инвалидитетом или сметњама у развоју и у електронском формату или форматима прилагођеним њиховим могућностима, потребама и капацитетима;
 - прописује могућност финансирања уџбеника из буџета Републике Србије за ученике и учеснике образовања из социјално/финансијски угрожених породица;
 - намеће ограничења највишим малопродајним ценама уџбеника, приручника и наставног материјала;
 - предвиђа дигитализацију наставних садржаја (амандмани из 2018), тј. припрему и објављивање дигиталних уџбеника, поједностављена решења и прецизиране временске оквири за одобравање уџбеника и разматрање начина за њихову куповину путем школске или студентске задруге;
 - предвиђа оснивање Центра за уџбенике ограничених тиража на језицима националних мањина за средње стручне школе, прилагођен деци са посебним потребама.

Међутим, Министарство не обезбеђује универзитетима средства или ресурсе за претварање уџбеника у приступачне дигиталне формате потребне студентима високог образовања са сметњама везаним за штампане материјале. Министарство нема систем да конвертује уџбенике и да их дистрибуира универзитетима; универзитети би требало сами то да ураде. Сваки универзитет је независан и самостално доноси одлуке у погледу обезбеђивања приступачних дигиталних уџбеника у високом образовању, али, с друге стране, такође мора да обезбеди сопствено финансирање за то. То чини конверзију уџбеника у приступачне дигиталне формате веома изазовном, будући да је то генерално скуп поступак. Универзитетска библиотека Светозар Марковић у Београду поседује од 2015. године робот-скенер књига, те студенти са оштећеним видом могу да се пријаве за приступачне дигиталне копије скенираних уџбеника, али постоје проблеми са интелектуалном својином везаном за ауторска права.

У 2018. години Република Србија постала је члан Европске агенције за посебне потребе и инклузивно образовање. СИПРУ је превео и ажурирао њихове [Смернице за приступачност информација](#) (МПНТР и СИПРУ) и објавио их као [Упутство за израду наставног материјала у складу са принципима универзалног дизајна](#).

Република Србија се 24. фебруара 2020. године придружила [Маракешком уговору](#), чији је циљ олакшавање приступа објављеним штампаним делима за **особе** са оштећеним видом и особе са инвалидитетом. Србија тако представља прву земљу Западног Балкана која се прикључила том уговору, који је ступио на снагу 24. маја 2020. године (ЕУ је ратификовала Маракешки уговор октобра 2018. године). Сада

Србији предстоји транспоноване овог акта у своје националне законе о ауторским правима. Маракешки уговор утврђује стандарде према којима Република Србија може да уведе обавезно изузеће домаћих ауторских права, тако да правна лица која Влада Републике Србије одреди могу добити право да конвертују штампана дела у копије у приступачним форматима (као што су Брајева азбука, аудио-записи, штампа већег формата и дигитално приступачни формати) без дозволе носиоца ауторских права, а ради дистрибуције особама са инвалидитетом, у сврхе образовања, обуке, адаптивног читања или приступа информацијама на непрофитној основи.

У том погледу, такође је важно истаћи да [Члан 30.](#) ЦРПД-а „Учешће у културном животу, рекреацији, одмору и спорту“ утврђује да:

- „1. Државе потписнице признају право особама са инвалидитетом да равноправно са другима учествују у културном животу и да ће предузети све одговарајуће мере како би се осигурало да особе са инвалидитетом а) уживају приступ културним материјалима у приступачним форматима (...);“
- „3. Државе потписнице ће предузети све одговарајуће кораке, у складу са међународним правом, како би осигурале да закони који штите права интелектуалне својине не представљају неразумну или дискриминаторну препреку приступу културним материјалима особама са инвалидитетом.“

7.7.2. Анкете и фокус групе

Кабинет председника Владе спровео је краћу анкету са свим већим државним универзитетима у Србији. Упитник за анкету садржао је два питања:

1. Да ли на великим универзитетима постоје курсеви или обуке везане за приступачност ИКТ или их нуде професионалне образовне службе?
2. Да ли постоји нека образовна политика или планови за такву, која би обезбедила приступ образовању у универзитетским срединама током пандемије вируса COVID-19 и након ње?

62% одговора на прво питање гласило је „Не“, док је остатак навео да постоје одређени курсеви који се дотичу приступачности ИКТ, али се овај појам на већини тих курсева врло неодређено спомиње или се пружа тек основно знање. Само неколико факултета је јасно назначило да постоје посебни предмети који се односе на приступачност. Поједини међу њима су нагласили да, иако тренутно не садрже ниједан предмет у вези с овим питањем у свом наставном плану и програму, намеравају да их прошире, тако да обухвате теме усмерене ка приступачности.

Са друге стране, једна трећина одговора на друго питање било је „Не“ или на њега није одговорено, а стиче се утисак да су остали више били усредсређени на расположивост а не на приступачност образовања на даљину, што може указивати на то да већина њих приступачност не узима у обзир.

На питање о плановима за политике инклузивног образовања које регулишу услове ИКТ приступачности на даљину, интервјуисани представници Министарства просвете, науке и технолошког развоја изјавили су следеће:

- Министарство има снимљене часове (путем софтвера „Камтазија“ или у студију јавног медијског сервиса) који су доступни на мрежи, а такође су емитовани на националној ТВ током забране кретања и ванредног стања до којег је дошло због пандемије вируса COVID-19.
- Уз подршку УНИЦЕФ-а, Министарство је путем националне телевизије РТС обезбедило програм за конверзију говора у текст, тако да сви снимљени часови имају титлове. Такође, неки од информативних материјала са препорукама за превенцију вируса COVID-19 стављени су у видео-записе са титловима и са форматима знаковног језика.
- Кроз информативни систем ДОСИТЕЈ, Министарство је директно од школа добило податке о томе колико њихових ђака код куће нема ТВ, интернет конекцију или рачунар да би могли да учествују у учењу на даљину, а на овај начин се долази и до сазнања који је број ученика којима је потребна додатна подршка. Министарство такође планира да уврсти индикаторе за праћење приступачности (како архитектонских тако и информационих) образовних институција, које је развило у сарадњи са СИПРУ.
- У циљу премошћавања дигиталног јаза, Министарство је са УНИЦЕФ-ом започело нови пројекат који ће школама обезбедити „дигиталне библиотеке“, тако да ће свака школа која буде саставни део овог пројекта добити преносне рачунаре, таблете, као и обуку за наставнике који ће користити ове дигиталне библиотеке, како би се деци у овим школама могла пружити ИКТ подршка.
- Епидемија вируса COVID-19 је за неколико дана приморала све учеснике у образовном процесу на прелазак са традиционалних начина подучавања на учење на даљину, помоћу дигиталних платформи. Министарство од тада спроводи континуирани процес побољшавања услова новог система, учећи на грешкама, како их не би понављало. Током учења на даљину, школе бирају платформе које више воле да користе, а већина њих (75%) користи Google Classroom (гугл учионицу), због једноставности употребе, иако то није идеално решење за школе. Због тога, кроз пројекат „Дигитални уређаји за учење“, који финансирају ЕУ и УНИЦЕФ, Министарство инсталира платформу Moodle као

ЛМС (систем управљања учењем) у све основне и средње школе у Србији и наводи их да користе Teams, Zoom i Google Meet за конференције уживо. Циљ је да се школама обезбеди пакет алата, курсева, ресурса и материјала, тако да деца могу имати свеобухватан приступ учењу.

- Такође, током епидемије вируса COVID-19, СИПРУ је, ради могућности праћења, креирао [базу података](#) о расподели хитне помоћи рањивим групама, укључујући испоруку техничке опреме школама, тако да је расподела извршена у складу са потребама школа.
- Материјали се развијају у складу са принципима уницерзалног дизајна за предавање и универзалног дизајна за учење.
- [Оквир дигиталних компетенција наставника – Наставник за дигитално доба](#) постоји од 2017. године и [ажуриран је 2019.](#) године. Политике подржавају могућност да наставници сами организују наставу и учење и помажу у преласку са традиционалних начина подучавања на актуелне методе, засноване на новим технологијама. Оквир дигиталних компетенција за наставнике 2019. године има посебан одељак посвећен оснаживању ученика.
 - Оснаживање ученика
 - Инклузија
 - ОСНОВНИ ниво – познаје принципе универзалног дизајна за израду дигиталних материјала за наставу и учење који су квалитетни, јасни, разумљиви и приступачни ученицима за рад у школи и код куће и одговарају потребама ученика различитог спектра способности (нпр. за ученике са сметњама у развоју, надарене ученике).
 - СРЕДЊИ ниво – наставник проналази, адаптира и чини доступним ученицима дигиталне материјале за наставу и учење, у складу са принципима универзалног дизајна.
 - НАПРЕДНИ ниво – наставник креира и чини доступним дигиталне материјале за наставу и учење, у складу са принципима универзалног дизајна.
 - Диференцирана настава
 - ОСНОВНИ ниво – наставник разуме важност обезбеђивања једнаке доступности дигиталних технологија и ресурса за све ученике, у складу са њиховим индивидуалним потребама и социо-економским условима из којих потичу.
 - СРЕДЊИ ниво – решава питања у вези са доступношћу дигиталних технологија и ресурса за све ученике са циљем превазилажења дигиталног јаза.
 - НАПРЕДНИ ниво – континуирано ради на повећању доступности

дигиталних технологија и ресурса за све ученике, те на превенцији дигиталног јаза. Прати ефикасност уведених мера и обезбеђује њихово унапређивање.

- Приступачност
 - ОСНОВНИ ниво – наставник разуме важност обезбеђивања једнаке приступачности дигиталних технологија и ресурса свим ученицима, у складу са њиховим индивидуалним потребама и социјално-економском позадином.
 - СРЕДЊИ ниво – решава питања у вези са доступношћу дигиталних технологија и ресурса свим ученицима како би се уклонио дигитални јаз.
 - НАПРЕДНИ ниво – континуирано ради на побољшању приступачности дигиталних технологија и ресурса свим ученицима, као и на спречавању дигиталног јаза и надгледа ефикасност уведених мера и осигурава њихово побољшање.
- Помоћна технологија
 - ОСНОВНИ ниво – наставник разуме да асистивна технологија може да има компензаторну функцију када се користи у настави и учењу са ученицима којима је потребна додатна образовна подршка.
 - СРЕДЊИ ниво – одабира и примењује одговарајуће педагошке приступе, ресурсе и асистивну технологију у раду са ученицима којима је потребна додатна образовна подршка.
 - НАПРЕДНИ ниво – рефлексивно се односи према употреби асистивне технологије, редизајнира и иновира педагошке приступе у раду са ученицима којима је потребна додатна образовна подршка.

Као саставни део система праћења образовне политике, државне школе користе алате за самооцењивање, укључујући модел дигиталне зрелости, у којем се директорима, наставницима и ученицима постављају питања о различитим аспектима, како би се проценио ниво дигиталне зрелости школа. Више од 60% школа је спровело самооцењивање, што је знатно више од просека у Европи. Ово се може истаћи као пример добре праксе.

На питање да ли постоје неке политике које би обезбедиле приступачност онлајн образовања током пандемије вируса COVID-19, представници Министарства просвете, науке и технолошког развоја известили су да:

- Министарство ради на дигитализацији образовања већ неколико година.
- Свако дете од 7 до 14 година са образовним потребама мора похађати редовну

школу из система јавног образовања без икакве дискриминације, јер сва деца имају иста права. Биће обезбеђена сва неопходна посебна ИКТ опрема или асистивне технологије (АТ), а на веб-страници Министарства доступан је каталог АТ.

- На веб-страници Министарства доступан је каталог АТ, из којег се могу одабрати она технолошка средства која су потребна детету. Такође, Министарство је у процесу формирања ресурсних центара у којима ће се пружати и АТ и ХР подршка ученицима, породицама и наставницима.
- У складу са Законом о уџбеницима, Министарство ће обезбедити прилагођавање уџбеника за ученике основних и средњих школа са посебним потребама. Такође, према овом закону, школа може да обавести Министарство о потребама за прилагођавањем уџбеника, а издавач уџбеника мора да обезбеди прилагођени уџбеник у потребном формату, на пример, компатибилан са читачем екрана. Према томе, према Закону о уџбеницима и Закону о образовању, Министарство има све правне основе за прилагођавање уџбеника. Будући да је прилагођавање уџбеника веома скупо, Министарство тражи начине да их финансира.
- За ученике узраста од 7 до 14 година, као додатак традиционалним образовним методама, Министарство је спровело бројне активности око дигитализације образовања, опремивши више од 10.000 учионица преносивим рачунарима и видео-пројекторима. До краја 2021. године више од 20.000 учионица биће опремљено са 25.000 нових компјутера за часове рачунарства за ученике узраста од 11 до 14 година, чиме се промовише каријерни животни развој.
- Министарство је определило буџет за стварање агрегатора за отворене образовне ресурсе, са циљем да се материјали сложе на једном месту где се наставницима стављају на располагање за читање, поновну употребу у учионици итд.
- Министарство ради на правном оквиру како би се подржале све ове активности, које су саставни део тренутне политике јавног образовања. Министарство тренутно ради на Стратегији образовања до 2030. године и на Акционом плану за наредне 3 године.
- Не постоје закони или политике који предвиђају обавезну обуку за професоре о томе како да креирају приступачне материјале.
- Не постоји посебна политика или општа стратегија која каже да школе и академије струковних студија морају следити принципе ИКТ приступачности у својим понудама дигиталног образовања; свако је слободан да самостално доноси одлуке.

Особе са инвалидитетом са којима је обављен разговор известиле су да, генерално, наставници нису довољно обучени да прилагођавају материјале посебним потребама.

По њиховом мишљењу, требало би да постоје јаче иницијативе за подизање свести и обуке намењене наставницима како би могли да унапреде подршку која се пружа ученицима са сметњама у учењу.

7.7.3. Препоруке

- Убрзати успостављање горепоменутих ресурсних центара, од којих се очекује да пруже професионалну подршку у избору, примени и набавци асистивних технологија у образовању. Унапредити њихов значај и радити на подизању свести у свом окружењу када се успоставе.
- Интензивирати промоцију Каталога асистивних технологија како би се проширила његова употреба и подигла свест међу наставним особљем.
- Регулисати спровођење и приступачност квалитетног кућног образовања и учења на даљину за основно и средње образовање (ово је хитно с обзиром на несигурност створену око трајања и развоја пандемије вируса COVID-19).
- Стварање и/или ширење водича и извора о примени принципа приступачности у Moodle инсталацијама (погледајте [Moodle приступачност](#)).
- Предложити да Национално тело за акредитацију и проверу квалитета у високом образовању (НАТ), као тело одговорно за акредитацију, осигурање квалитета и оцену студијских програма високошколских установа, укључи стандарде приступачности (физичке и ИКТ) у процесе вредновања квалитета високошколских установа.
- Приступачни уџбеници
 - За ефикасно спровођење и извршавање одредби Маракешког споразума у високом образовању, препоручује се Влади Србије да ревидира своје националне законе о ауторским правима како би одобрила прављење, коришћење и дељење копија у приступачном формату, али и:
 - да креира правне лекове који омогућавају корисницима и овлашћеним лицима да потврде своја права на стварање и дељење копија у приступачном формату;
 - да даје овлашћења у вези са одредбама Маракешког уговора у одговарајућим домаћим институцијама за људска права и интелектуалну својину; и
 - да овлашћује ове институције да се укључе у активности надгледања и спровођења закона.
 - Када се у оквиру националног правног оквира нађу одредбе Маракешког уговора, које омогућавају конверзију и дељење уџбеника у приступачним дигиталним форматима, треба размисли о утврђивању начина

финансирања (нпр. алокација средстава из Фонда универзалног сервиса) да би се створила централизована јединица која може управљати конверзијом уџбеника у приступачне дигиталне формате и њиховом дистрибуцијом на универзитете за студенте којима су потребни.

- Ресурси за консултације и смернице:
 - [IFLA/EBLIDA \(2017\). Спровођење Маракешког уговора у државама чланицама Европске уније](#) (видети страницу 23 „3. Транспоноване Маракешког споразума. Сажетак препорука“);
 - Европска комисија. [Примена Маракешког уговора у законе ЕУ](#);
 - Правни оквири из других земаља за разматрање:
 - Француска: Закон бр. 2016-925 од 7. јула 2016. године који се односи на слободу стварања, архитектуре и наслеђа ([Loi pour Liberté de la Création, à l'Architecture et au Patrimoine, LCAP](#));
 - Велика Британија: [Прописи о ауторским правима и правима за извођење \(инвалидност\), 2014. година](#).
 - Примери центара за конверзију уџбеника у библиотекама, универзитетима и непрофитним организацијама:
 - [Национални библиотекарски сервис Краљевског националног института за слепе особе \(РНИБ\)](#), Велика Британија
 - [Универзитетска библиотека за студенте са посебним потребама \(Библиотека Теиресиас\)](#), део [Теиресиас](#) центра на Универзитету Масарик у Брну, Чешка.
 - Центар за инклузивни дизајн и иновације (ЦИДИ) при Технолошком институту у Атланти, Џорџија, Сједињене Америчке Државе.
 - [Fondazione LIA](#), Италија.
 - [Нота – Национална библиотека за особе са инвалидитетом за коришћење штампаних материјала](#), Данска.
 - [Аустралијска инклузивна издавачка иницијатива](#) (АИПИ), Аустралија.
- Успоставити механизме који налажу примену принципа Универзалног наставног дизајна и Универзалног дизајна за учење приликом креирања дигиталних наставних материјала у високом образовању.
- Финансирати прилагођавање основних асистивних технологија на локалном језику, укључујући конверзију текста у говор, препознавање гласа и читаче екрана.
- Обучити професоре у високом образовању за креирање приступачних наставних материјала, укључујући опис слика које су део наставних предмета.
- Размотрити коришћење ИКТ приступачних школа као ресурсних централа.

Ово може бити посебно ефикасан приступ у регијама у којима ресурси нису на високом нивоу, с обзиром на то да концентрација доступних ИКТ и АТ ресурса на једној централној локацији доприноси ефикасности.

- Промовисати приступачне образовне ресурсе отвореног приступа. Интернет ресурсима са отвореним приступом, попут масовних отворених онлајн курса (МООЦ), расте популарност и приступачност као платформама за размену знања. Ови ресурси представљају огроман потенцијал за образовање особа са инвалидитетом и као такви би требало да буду обезбеђени у приступачним форматима. Где год је то могуће, ресурси отвореног приступа такође би требало да буду доступни по ниским ценама или бесплатно. Ово ће бити посебно повољно за области у којима су образовни ресурси оскудни.
- Учинити ИКТ приступачност саставним делом повезаних студијских програма. Питање приступачности требало би да буде уграђено у наставни план и програм високог образовања у областима технологије, обраде информација, ИКТ и рачунарског инжењерства, као и у опште програме образовања наставника. У идеалном случају, ово би подразумевало и креирање наменских модула или курса о ИКТ приступачности за студенте у горепоменутом наставним програмима, али може једноставно значити и укључивање ИКТ приступачности као теме у друге сродне модуле.
- Укључити приступачност ИКТ као критеријум у шему рангирања универзитета. Приступачност ИКТ треба да буде укључена као критеријум за рангирање светских универзитета. Приступачност ИКТ у овом случају би се могла односити на приступачност у различитим областима, као што су веб-странице, материјали за онлајн учење или друге инфраструктуре засноване на ИКТ.

7.8. Здравствена заштита

7.8.1. Актуелна ситуација

Члан 25. „Здравље“ ЦРПД-а садржи одредбе о праву на здравље. Особе са инвалидитетом и даље се суочавају са препрекама у коришћењу ИКТ. Креирање и примена националних оквира политике приступачности ИКТ може довести до раста доступних ИКТ и оснаживања особа са инвалидитетом, те отворити врата здравственим услугама. Оквири политика ИКТ приступачности морају садржати одредбе које осигуравају приступачне јавне здравствене системе и услуге.

Особе са инвалидитетом са којима су обављени разговори током израде овог извештаја навеле су да су:

- Неке асистивне технологије расположиве су кроз здравствено осигурање.
- Алати е-Беба, е-Рецепти и „Изабрани лекар“ примери су добре праксе у коришћењу нових технологија за побољшање приступачности. Такође, постоји потреба за даљим развојем и инвестирањем у нове функционалности, а мора се унапредити и безбедност корисника и усклађеност са основним стандардима заштите личних података.
- Веб страница COVID-19 је врло приступачна слепим и слабовидим особама помоћу софтвера за читање екрана.
- Такође, држављани Србије могу се пријавити за вакцинацију против COVID-19 попуњавајући високо приступачан онлајн образац који је доступан на порталу е-Управе, након чега ће бити обавештени о времену и месту вакцинације путем електронске поште или текстуалне поруке. За читав процес је пријављено да је врло лако доступан за слепе особе.

7.8.2. Препоруке

Земље које су примениле политике приступачности ИКТ могу користити законодавни инструмент који може повећати употребу ИКТ за потпуни приступ здравственим услугама, позивањем на њега у оквиру посебног законодавства о здравственој заштити где ИКТ игра кључну улогу у побољшању приступа особа са инвалидитетом здравственим услугама, информацијама о основним стварима за самосталан свакодневни живот, као што су оне о јавном здравству и корисним технологијама попут телемедицине и е-здравства, путем веб страница, мобилних уређаја, ТВ-а, радија и нових технологија.

Примери одредби које би требало да буду обухваћене политикама ИКТ приступачности у области здравства обухватају следеће:

- „Политика ИКТ приступачности односи се на ИКТ јавних услуга, а то се односи и на веб странице у здравству, електронске документе и мобилне апликације које су доступне јавности.“
- „[Релевантна одредба законодавства] предвиђа да је [надлежни државни орган] тело одговорно за надгледање и унапређење ефикасне употребе владиних услуга е-здравства за грађане, укључујући приступ особа са инвалидитетом веб садржајима.“

Препоруке:

- Без обзира на то да ли се политика приступачности ИКТ налази у институционалном, политичком и законодавном оквиру земље, потребно је прецизирати да се то односи на ИКТ приступачност у јавним службама, а самим

тим и на веб странице система здравствене заштите и дигиталне документе који су доступни широј јавности путем веб страница институција јавног сектора, мобилних апликација или других дигиталних средстава.

- Успоставити обавезу да све дигиталне информације, комуникације и онлајн услуге које пружа јавни здравствени систем у вези са јавним здравственим услугама морају бити у приступачним форматима како би им могли да им приступе, да их приме и разумеју сви корисници, укључујући оне са инвалидитетом и старије особе. То обухвата и портал [Е-здравље](#) Министарства здравља.
- Одржавати јавне консултације са особама са инвалидитетом и њиховим организацијама које се тичу израде политика и прописа о приступачности у пружању јавних здравствених услуга и информација.
- Охрабрити и унапредити напоре индустрије и приватног сектора у вези развоја и производње асистивних технологија и сродне ИКТ опреме за особе са инвалидитетом.

7.9. Комуникација у ванредним ситуацијама

7.9.1. Актуелна ситуација

Члан 9 (б) УНЦРПД утврђује да ће државе потписнице, како би омогућиле особама са инвалидитетом да живе самостално и у потпуности учествују у свим аспектима живота, предузети одговарајуће мере, те овим особама, једнако као осталим грађанима, обезбедити приступ физичком окружењу, превозу, информацијама и средствима комуникације, укључујући информационе и комуникационе технологије и системе, као и другим објектима и услугама отвореним или доступним јавности, како у урбаним тако и у руралним срединама. Ове мере, које обухватају идентификацију и уклањање препрека и баријера приступачности, примењиваће се на „(б) Информације, комуникације и друге услуге, укључујући електронске услуге и хитне службе“.

Министарство унутрашњих послова, у сарадњи са Националном организацијом особа са инвалидитетом (НООИС), израдило је Породични приручник за понашање у ванредним ситуацијама, који је припремљен у прилагођеној верзији за особе са оштећеним видом и доступан је на веб-страници Сектора за ванредне ситуације, а урађени су и плакати за поступање у ванредним ситуацијама, прилагођени особама са инвалидитетом.

[Канцеларија за ИТ и е-управу](#) објавила је посебну веб-страницу са информацијама и смерницама у вези са вирусом COVID-19. Такође је креиран и Водич за добро управљање одговорима на ванредне ситуације, а дефинисане су и улоге државних службеника у кризним и ванредним околностима.

7.9.2. Препоруке

Влада Републике Србије се подстиче да ревидира законодавни оквир о комуникацијама и услугама у ванредним ситуацијама, како би се осигурало да оне буду инклузивне и доступне особама са инвалидитетом. Циљ је да се законом обухвате мере за приступ комуникационим токовима и услугама у ванредним ситуацијама како би се осигурало да буду узете у обзир и потребе особа са инвалидитетом.

Државне политике које унапређују приступачност телевизијског и видео програма требало би да обухватају одређени текст који се односи на јавну комуникацију, најаве и информације у ванредним ситуацијама и катастрофама. Следе примери шта треба укључити у политику.¹⁸

- „Јавна свест о приступачности хитних служби за особе са инвалидитетом је обавезна. Одговорност је Националног регулаторног тела (НРА), лиценцираних пружалаца услуга и државних органа одговорних за хитне службе да креирају свест о расположивости и приступачности хитних служби за особе са инвалидитетом.“
- „Информације о хитним случајевима доступне јавности такође треба да се пружају у форматима приступачним особама са инвалидитетом, као што су знаковни језик и титлови за глуве и наглуве особе и аудио поруке за слепе и слабовиде особе на телевизијском/видео програму.“
- „Јавне комуникације и најаве у ситуацијама природних катастрофа морају бити приступачне особама са инвалидитетом у одговарајућим облицима комуникације како би се искористили главни канали комуникације. Лиценцирани пружаоци услуга морају осигурати да се такве најаве и упозорења емитују у релевантним форматима приступачним свим особама са инвалидитетом.“

Неопходно је, такође, утврдити најефикасније стратегије за промоцију приступачних ИКТ, укључујући законодавство, политику, прописе, захтеве за лиценце, кодексе понашања итд. Следе поједини примери комуникационих форми и решења који се укључују у саопштења у ванредним ситуацијама.

- Особе са инвалидитетом морају имати могућност приступа информацијама о ванредним ситуацијама и бесплатног контактирања хитних служби без обзира на мобилну технологију или уређај који користе.
- Мобилни оператери морају да омогуће глумим или наглумим особама да пошаљу СМС са потврдом о пријему путем текста у реалном времену или да у ванредним ситуацијама, путем услуге видео релеја, у реалном времену пошаљу видео-обавештења надлежној служби за ванредне ситуације.

¹⁸ [ITU-G3ict: Модел извештаја о политикама приступачности ИКТ\(2014\)](#)

- Мобилни оператери морају особама са инвалидитетом да дају упозорења за јавну безбедност у ванредним ситуацијама, у приступачним форматима.
- Путем кампања за подизање свести јавности, особе са инвалидитетом морају бити упознате са тиме које службе за ванредне ситуације постоје, на који начин су доступне, а уз то треба да буде описано и како особе са инвалидитетом могу да их користе. Информације у оквиру кампања за подизање свести јавности морају се пружати у приступачним форматима.
- Треба се побринути да информативни материјали који се пружају циљним групама особа са инвалидитетом, као и кампање за подизање свести јавности и сесије обуке буду доступни и спроведени у више приступачних формата, на различитим језицима.
- Након ванредне ситуације или катастрофе, пожељно је извршити ревизију поступака примењених током одговора на ванредну околност, имајући у виду све изазове који су се могли појавити за особе са инвалидитетом, а све са циљем да се предузму мере за решавање проблема везаних за ИКТ.

Даље у тексту следе примери препоручених захтева за телекомуникације и емитовање, који би требало да буду укључени у политике и прописе везане за хитне комуникације.¹⁹

- Особе са инвалидитетом требало би да буду у стању да користе свакодневна средства комуникације како би, без накнаде, контактирале хитне службе и службе за ванредне догађаје.
- Све кампање за подизање свести јавности морају посебно пружати информације о томе како особе са инвалидитетом могу контактирати хитне службе и користити такве услуге.
- Информације о ванредним ситуацијама доступне јавности такође треба да се пружају у алтернативним приступачним форматима, као што су текстуалне поруке на мобилним телефонима.
- Особе са инвалидитетом требало би да имају могућност контактирања служби за ванредне ситуације путем уобичајених бројева за ванредне ситуације. Препоручује се коришћење бројева једноставног склопа цифара, лакших за памћење и бирање, као што је „112“.
- Позивни центри за ванредне ситуације требало би да буду у могућности да примају СМС или друге облике текстуалних порука и да одговарају на њих, да примају позиве из релејних служби, као и да глумим и наглумим особама и особама са тешкоћама у говору омогуће хитно позивање.

¹⁹ ИТУ Смернице за националне планове телекомуникација у ванредним ситуацијама

- Све најаве јавних служби морају да садрже поруке о томе како особе са инвалидитетом могу да користе хитне службе.
- Информације о хитним случајевима доступне јавности такође би требало да буду у форматима приступачним особама са инвалидитетом, као што су знаковни језик и титлови за глуве и наглуве особе односно аудио-поруке на телевизијским/ видео програмима за слепе и слабовиде особе.
- Јавна комуникација и најаве емитоване током природних катастрофа морају бити приступачне особама са инвалидитетом у одговарајућим облицима саопштења. Лиценцирани провајдери видео-програма морају да обезбеде емитована обавештења и упозорења у релевантним форматима који су приступачни.
- Неопходно је обезбедити да различити системи за узбуњивање током ванредних ситуација задовољавају потребе особа са инвалидитетом, и то путем:
 - система јавног обавештавања – упозорења у аудио и визуелним форматима путем јавних звучника, електронских дисплеја и сирена у јавним просторима;
 - радија – додати посебне карактеристике у емисије како би их могли користити људи који су глуви или наглуви, нпр. кроз вибрације, трепћућа светла, једноставне текстове итд.;
 - телевизије – користити наслове/титлове и преводиоце за знаковни језик;
 - СМС порука – слати упозорења и поруке упозорења у више формата на различитим платформама за дистрибуцију;
 - електронске поште – слати обавештења на више језика и уверити се да се коришћени софтвер и садржај уклапају у смернице за приступачност како би се њима могло управљати помоћним технологијама; размислити да ли употреба графике може деци и појединцима са развојним сметњама помоћи да разумеју поруку;
 - друштвених мрежа – користити платформе друштвених медија за које се зна да се подударају са стандардима приступачности; затим, користити доступне алтернативне веб-странице друштвених медија када главне платформе нису у потпуности доступне (нпр. Easy Chirp20 алтернатива за Twitter, Emergency 2.0 Wiki Accessibility Toolkit²¹ итд.); водити рачуна да објављене информације о хитним случајевима испуњавају критеријуме приступачности и у складу с тим обезбедити корисницима и провајдерима одговарајућу обуку.
 - веб-страница – тестирати приступачност веб-страницама које пружају информације о управљању катастрофама; с тим у вези, учинити дигиталне документе (брошуре, приручнике и сл.) доступним у расположивим форматима; уврстити слике и графике за приказ информација о ванредним ситуацијама које ће бити намењене деци, особама са развојним сметњама,

доступне на различитим језицима, водећи рачуна да све слике имају алтернативне текстове.

Ресурси

- На Новом Зеланду влада је креирала веб-страницу [Get Ready Get Through](#), која пружа информације о различитим врстама катастрофа (нпр. земљотреси, олује, поплаве, цунами, вулкани, итд.), али и о начинима припреме планова за ванредне ситуације у домаћинству, као и прибор за преживљавање у ванредним ситуацијама итд. Информације се пружају у доступним форматима (MP3 датотеке, е-текст, DAISY и сл.) и на више језика.
- [ИТУ Смернице за националне планове телекомуникација у ванредним ситуацијама 2020.](#)

7.10. Приступ помоћним технологијама (АТ)

7.10.1. Актуелна ситуација

Један од изазова са којима се суочавају особе са инвалидитетом захтева приступ асистивним технологијама које су доступне бесплатно или по ниској цени путем субвенција или бесповратних средстава. Такође, постоји потреба за обуком особа са инвалидитетом и оних који им помажу у коришћењу асистивних технологија и доступних функција.

Одговори на анкете који су послати Владиным званичницима у припреми овог извештаја показали су да су неке од помоћних технологија доступне преко здравственог осигурања.

Министарство просвете, науке и технолошког развоја, у сарадњи са УНИЦЕФ-ом и Делегацијом ЕУ у Србији путем ИПА фондова основаће ресурсне центре за подршку деци/ученицима, наставницима и родитељима.

7.10.2. Препоруке

Асистивна технологија (АТ) је кровни појам који обухвата помоћне, адаптивне и рехабилитационе уређаје за особе са инвалидитетом, а такође обухвата и поступак који се користи за њихов одабир и употребу. Важност АТ огледа се у томе што подстичу независност, омогућавајући људима да извршавају задатке које иначе не би могли да изврше или би то постизали са великим потешкоћама, а све кроз побољшања или промену метода интеракције са технологијом потребном за извршење таквих задатака.

Даље у тексту наводе се релевантне препоруке у вези са АТ.

- Размотрити могућност измене Правилника о медицинским и техничким помоћним уређајима доступним особама са инвалидитетом. Посреди су уређаји покривени здравственим осигурањем, а проширивање списка ових средстава неопходно је због брзог застаревања и развоја нових технологија.
- Надлежно национално регулаторно тело у Србији требало би да обезбеди да асистивне технологије за употребу са мобилним телефонима или услугама буду доступне на отвореном тржишту успостављањем шема подстицаја за унапређење економије обима при куповини, производњи, дистрибуцији и подршци за те технологије.
- Велики део асистивних технологија купује се или финансира из јавних средстава за специјално образовање. Отуда би Национално регулаторно тело требало да иницира, ако већ није успостављена, сарадњу са другим државним органом за оптимизацију куповине, обуке и корисничке подршке на националном нивоу за услуге рехабилитације, смештаја на радном месту или бриге о старијим грађанима.
- Национално регулаторно тело, у сарадњи са другим државним органима, требало би да уради анализу проблема доступности асистивних технологија за особе са инвалидитетом. Циљ је да се идентификују области за које Влада може предузети одговарајуће мере, попут јавне набавке канцеларијског софтвера са уграђеним приступачним функцијама, њиховог бесплатног преузимања или субвенционисане куповине АТ.
- Када технологија за претварање текста у говор или препознавање гласа није доступна на службеним језицима земље, Национално регулаторно тело требало би да сарађује са Фондом универзалних услуга, пружаоцима услуга, добављачима технологија као и академским институцијама да би прикупило предлоге у вези са начином развоја, одржавања и сервисирања таквих решења.

7.11. Јавне набавке ИКТ производа и услуга

7.11.1. Актуелна ситуација

Земље примењују политике, законе и прописе како би побољшале приступачност ИКТ особама са инвалидитетом. Овим се покривају ИКТ категорије као што су веб-странице, емитовање програма, мобилни телефони и службе за ванредне ситуације, а владе би требало да набаве одговарајућу ИКТ робу и услуге. Неки региони и земље су развиле приступачне политике и системе набавки за ИКТ, који захтевају да јавни

органи обезбеде ИКТ на основу заједнички договорених и прихваћених стандарда приступачности ИКТ.

Конвенција УН о правима особа са инвалидитетом (УНЦПРД) захтева да владе и институције јавног сектора делују у складу са њеним одредбама. Стога се може сматрати да је јавна набавка ИКТ које особе са инвалидитетом не могу користити или им не могу приступити заправо у супротности са Конвенцијом.

Као потписница УНЦРПД, Србија мора да осигура да особама са инвалидитетом буде обезбеђен приступ ИКТ, хитним службама и интернет услугама једнако као и особама без инвалидитета. Такође, како је наведено у члану 32. (а) УНЦРПД о „Међународној сарадњи“, програми међународне сарадње морају бити инклузивни и доступни особама без инвалидитета. Према томе, новац који долази од пореских обвезника, као и средства добијена из међународних програма помоћи за куповину ИКТ производа и услуга, треба трошити на ИКТ производе и услуге који испуњавају стандарде приступачности у овом домену.

На простору Европске уније, [Европска директива о јавним набавкама из 2014. године](#) изразито је фокусирана на коришћење јавних набавки за остваривање друштвене користи. Специфичне обавезе обухватају следеће:

- осигуравање усклађености са важећим законодавством (социјалним, еколошким, радним);
- проширивање могућности за коришћење социјалних питања на јавним тендерима;
- обавезну приступачност;
- олакшавање социјалне инклузије;
- осигуравање да поједине социјалне службе имају користи од поједностављеног режима.

Члан 42. Директиве о јавним набавкама налаже да сви државни органи у државама чланицама ЕУ укључе приступачност као обавезан услов у јавну набавку добара и услуга за употребу од стране људи, било да су они чланови јавности или запослени у влади. Члан прописује следеће:

- „Техничке спецификације, осим у оправданим случајевима, морају бити састављене тако да узимају у обзир критеријуме приступачности за особе са инвалидитетом или дизајн за све кориснике“;
- „Када су обавезујући захтеви о приступачности усвојени законским актом Уније, техничке спецификације ће се, што се тиче критеријума приступачности за особе са инвалидитетом или дизајна за све кориснике, дефинисати позивањем на њих“.

Уколико пак друга акта, попут Директиве о веб-приступачности или Европског закона о приступачности, дефинишу критеријуме за приступачност, постоје захтеви који су битни и морају се уврстити у јавне набавке. Приступачност се такође помиње као саставни део регулативе у бројним другим члановима. На пример, Члан 67. о критеријумима за награђивање дозвољава наручиоцу да додели додатне бодове добављачима који пружају виши ниво приступачности од минималног наведеног у Техничким спецификацијама.

[ЕН 301 549 В2.1.2 \(2018-08\) „Захтеви приступачности за ИКТ производе и услуге“](#) је ажурирана верзија [ЕН 301 549 В1.1.2 \(2015-04\) „Захтеви приступачности погодни за јавне набавке ИКТ производа и услуга у Европи“](#). У питању је европски стандард који успоставља захтеве за приступачношћу веб-страница, докумената, софтвера, хардвера итд., на који се односи европско законодавство о приступачности. Документ прецизира захтеве функционалне приступачности применљиве на ИКТ производе и услуге, заједно са описом испитних поступака и методологијом оцењивања за сваки захтев приступачности у облику који је погодан за употребу у јавним набавкама у Европи. Предвиђено је да документ послужи као полазна основа за приступачан приручник набавке ИКТ и првенствено ће га користити:

- јавни наручиоци, како би утврдили услове својих набавки; и
- произвођачи, примењујући га у оквиру својих процедура пројектовања, израде и контроле квалитета.

У Републици Србији:

- [Закон о јавним набавкама](#) у члану 98. „Општа правила о техничким спецификацијама“ прописује да „За све предмете набавки који су намењени употреби од стране физичких лица, техничке спецификације се, осим у објективно оправданим случајевима, израђују на начин да се узимају у обзир критеријуми приступачности за лица са инвалидитетом или да решење буде прилагођено за све кориснике“.
- Директиве ЕУ о јавним набавкама ([Директива 2014/24/ЕУ, члан 42](#) и [Директива 2014/25/ЕУ, члан 60](#)) захтевају да „техничке спецификације за све набавке намењене физичким лицима, било да је то шира јавност или особље наручиоца, осим у оправданим случајевима, буду састављене тако да узимају у обзир критеријуме приступачности за особе са инвалидитетом или дизајн за све кориснике.“²⁰

²⁰ ЕДФ (2017) [Директива о приступачности веб страница и мобилних апликација –Toolkit](#)

7.11.2. Анкете

Државним органима са чијим представницима су вођени разговори, постављено је питање: „Да ли нека политика или програм јавних набавки користи [европски стандард ЕН 301 549 „Захтеви приступачности за ИКТ производе и услуге“](#) (који усваја [Смернице за приступачност веб-садржаја – WCAG 2.1](#) за ИКТ, укључујући веб-садржај, електронске документе и софтвер који не служи за интернет, као што су изворне мобилне апликације, а који је обавезан за све државе чланице ЕУ и кандидате за приступање) да узимају у обзир критеријуме приступачности приликом набавке ИКТ производа и услуга?“ Одговори су обухватили следеће:

- СИПРУ:
 - „То је још увек на нивоу препорука и није обавезно.“
 - „Недостаје свест и разумевање шта је дигитална инклузија.“
 - „Један од кључних изазова су стандарди: они у Србији нису усвојени као технички стандарди, а они који су усвојени, не надгледају се.“
 - „Канцеларија за јавне набавке није упозната са приступачношћу ИКТ. Сваки државни орган одговоран је за управљање сопственим техничким стандардима. Веома мало њих зна за ИКТ приступачност.“
- Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања: „Не знамо.“
- Канцеларија за јавне набавке: „У Србији не постоји тело или орган задужен за контролу сваке јавне набавке у вези са овим питањем. У случају да заинтересована страна поднесе захтев за конкретно праћење јавне набавке у вези са овим питањем, Канцеларија за јавне набавке, као надлежни орган, поступиће у складу са овлашћењима из Члана 179, став 1, тачка 2) Закона о јавним набавкама. Такође, Републичка комисија за заштиту права у поступцима јавних набавки обезбеђује заштиту права у складу са Законом о јавним набавкама. Наглашавамо да је, када је реч о примени Закона о јавним набавкама, сваки наручилац одговоран за њихово усклађивање са истим и дужан је да обезбеди законитост поступка.“

7.11.3. Препоруке

Политике јавних набавки морају настојати да додају специфичне смернице за приступачност ИКТ у поступцима јавних набавки које све заинтересоване стране, укључујући јавни сектор и индустрију, могу јасно разумети.

Политике јавних набавки које захтевају од државних органа да набаве приступачну ИКТ опрему и услуге имају два кључна циља:

1. Набавком најприступачније ИКТ опреме и услуга, државни органи могу да обезбеде приступачно радно окружење за своје запослене и приступачне јавне услуге за своје грађане.
2. Јавна набавка приступачних ИКТ ствара тржиште за доступне ИКТ. Произвођачи и пружаоци услуга подстичу се да производе а добављачи да држе у залихама приступачне ИКТ. На тај начин генерише се већа конкуренција, смањују се трошкови и промовише већа расположивост приступачних ИКТ производа и услуга на тржишту.

Иако набавка ИКТ опреме спада у надлежност државних органа у Србији, посвећеност стандардима приступачности и њихово усаглашавање не само да ће олакшати и подстаћи спровођење свих осталих стубова политике приступачности ИКТ, већ ће подстаћи и конкуренцију између произвођача, добављача услуга и програмера апликација.

Иако Конвенција о правима особа с инвалидитетом посебно не помиње политике јавних набавки, оне су, у складу с општим обавезама у вези са државном политиком и програмима утврђеним Конвенцијом, обухваћене Смерницама за извештавање које је Канцеларија генералног секретара Уједињених нација издала државама чланицама. Смернице наводимо у посебним тачкама.

- Државе потписнице ће „узети у обзир заштиту и унапређење људских права особа са инвалидитетом у свим политикама и програмима“; и
- „Уздржати се од било каквог поступка или праксе који нису у складу са овом Конвенцијом и обезбедити да државни органи и институције делују у складу са овом Конвенцијом“ – Члан 4. (ц) и (д).
- Набавка неприступачних ИКТ производа и услуга од стране држава потписница Конвенције изгледала би неспојиво са тим општим обавезама, тачније са расположивошћу ИКТ за комуникацију са јавношћу или, када се куповина обавља за унутрашњу употребу владе, неспојива са обавезама неговања приступачног радног окружења.
- Штавише, Члан 9. „Приступачност“ прецизира да „државе потписнице такође предузимају одговарајуће мере за развој, објављивање и надгледање примене минималних стандарда и смерница за приступачност објеката и услуга отворених или обезбеђених јавности“ Члан 9.2. (а). У том погледу, јавне набавке представљају изврсно средство за унапређивање стандарда.

Неке од препорука о томе шта треба уврстити у приступачну ИКТ политику јавних набавки обухватају следеће:

- уврстити јасне изјаве о потребама приступачности корисника у све позиве за подношење понуда, на основу међународно признатих стандарда;
- применити систематичне и најчешће коришћене процесе оцењивања како би се потврдило да су ИКТ производи и услуге који се набављају усклађени са наведеним нивоом приступачности;
- ради подизања свести о особама са инвалидитетом, треба обезбедити општу обуку за целокупно особље и продавце, засновану на улогама, у зависности од захтева техничке приступачности улоге (нпр. обука за програмере и ИТ стручњаке).

Модул 6. [ИТУ Извештаја о политикама информационо-комуникационих технологија](#) даје смернице државним органима у јавним набавкама доступних производа и услуга информационе и комуникационе технологије (ИКТ). Модул препознаје да ће бављење потребама ИКТ приступачности особа са инвалидитетом бити економичније тиме што ће се узети у обзир у најранијој фази процеса набавке и развоја. Овај модел Извештаја о ИКТ политици препоручује да сви државни органи који набављају приступачне ИКТ усвоје низ општеприхваћених изјава о функционалним перформансама, по могућности позивањем на европски стандард ЕН 301 549. Овај модел политике даје методе за процену приступачности предложеног ИКТ решења, у зависности од природе и сложености набављеног производа или услуге, укључујући готове производе, прилагођене производе, интегрисане системе, развој система, развој садржаја или услуге. Модел препоручује употребу образаца за процену усаглашености ИКТ производа и услуга са релевантним стандардима приступачности који се користе.

Шпанија:

- У Шпанији је еквивалент ЕН 301 549 В2.1.2 (2018-08) стандард [УНЕ-ЕН 301549: 2020 „Захтеви приступачности за ИКТ производе и услуге“](#).
- Овај пропис претпоставља усаглашеност са основним захтевима Директиве о веб-приступачности (ЕУ) 2016/2102, транспоноване у Шпанији, која обухвата приступачност веб-страница и апликација за мобилне уређаје у јавном сектору.
- Стандард има као главну референцу WCAG 2.1 из W3Ц.
- Табеле А.1 и А.2 описују захтеве за приступачност веб-страница и мобилних апликација. Међутим, овај стандард се може применити на све ИКТ производе и услуге.
- Анекс Е у једноставној форми објашњава документ и начин на који се он користи.
- Поглавље 14, о усклађености, наводи да ако се захтев за ИКТ производ или услугу не може испунити јер није применљив, више се неће сматрати делом стандарда за одељке у којима није применљив.

Велика Британија:

- У Великој Британији је [Дигитална служба Владе](#) креирала водич [„Како купити приступачну технологију“](#) са препорукама које осигуравају да државни органи набављају технолошке производе који су максимално приступачни. Водич пружа смернице за:
 - [набавку приступачне веб-странице или апликације](#);
 - коришћење стандарда [ЕН 301 549](#), који покрива набавку веб-технологије и других врста технологије, укључујући хардвер и софтвер који не служи за веб, да би се разумели захтеви приступачности током процеса набавке;
 - тражење приступачне технологије помоћу [Дигиталног тржишта за приступ Г-клауду](#) и [Г-клауд водичу за купце](#),
 - добијање помоћи од [државне заједнице за дигиталну набавку](#).
- Дигитална служба Владе креирала је водич [„Како вршити набавку приступачне технологије за јавни сектор“](#), са смерницама за:
 - креирање изјаве о томе како одређени производ испуњава стандарде приступачности;
 - ревизију [изјава о функционалним перформансама](#) и [захтевима за функционалном приступачношћу](#), релевантним за технологију која се испоручује;
 - коришћење стандарда ЕН 301 549 у оквирима набавки да би се сазнало да ли ће купци у јавном сектору захтевати [процену приступачности или атест](#);
 - подношење документованих доказа да производ испуњава релевантни стандард и да је тестиран помоћу асистивне технологије;
 - [разумевање и испуњавање стандарда WCAG 2.1](#) за веб-странице и дигиталне услуге;
 - коришћење [GOV.UK Frontend](#) за помоћ услугама добављача у испуњавању WCAG 2.1.

Ресурси:

- [Стандард ЕУ 301 549](#) („Захтеви за приступачност погодни за јавне набавке ИКТ производа и услуга у Европи“) требало би да буде онај који се користи као смерница за развијање захтева за приступачност јавних набавки у Србији. Овај водич наводи захтеве за функционалном приступачношћу који се примењују на ИКТ производе и услуге, као и опис поступака испитивања и методологију оцењивања за сваки од тих захтева, у облику који је погодан за употребу у јавним набавкама у Европи.
- [Приручник за набавку приступачне ИКТ](#), који је развио Европски комитет за стандардизацију, може се употребити као корисно средство за идентификацију захтева за приступачност јавних набавки за ИКТ.
- Центар за извршност у универзалном дизајну, који је основало Национално тело

за заштиту особа са инвалидитетом у Ирској, има [Приручник за набавку ИТ](#), који дефинише принципе приступачности јавних набавки и даје водич корак по корак за обезбеђивање приступачности у свим фазама циклуса набавке.

8. Ресурси

Овај одељак садржи одабрани списак ресурса, укључујући курсеве обуке, водиче, чланке и техничке референце, које ће креаторима политика, регулаторима, државним органима, администраторима одељења и агенција и другим заинтересованим странама пружити информације и смернице које ће им помоћи у изградњи и примени политика приступачности ИКТ, иницијативама и развоју програма обуке и вежби за изградњу капацитета.

8.1. ИТУ курсеви за подизање нивоа знања:

- [ИКТ приступачност – кључ инклузивне комуникације \(онлајн обука самостално одређене динамике\)](#)
- [Веб приступачност – камен темељац дигиталног друштва \(онлајн обука самостално одређене динамике\)](#)
- [Како осигурати инклузивну дигиталну комуникацију током криза и ванредних ситуација \(онлајн обука самостално одређене динамике\)](#)
- [Интернет за све: Национални програм веб-приступачности](#)
- [Државне иновације засноване на новим технологијама](#)
- [Унутрашњи и спољашњи мрежни навигациони систем за слепе и слабовиде особе заснован на звуку](#)
- [Видео-обука о креирању приступачних дигиталних докумената:](#)
 - [Креирање приступачног дигиталног садржаја. Критеријуми и препоруке](#)
 - [Исправљање приступачности: ПДФ документи](#)
 - [Исправљање приступачности: Power Point документи](#)
 - [Исправљање приступачности: Excel документи](#)
 - [Исправљање приступачности: Word документи](#)

8.2. ИТУ политике, стратегије и смернице:

- [ИТУ смернице о томе како осигурати да дигиталне информације, услуге и производи буду приступачни свим људима, укључујући и особе са инвалидитетом, током пандемије вируса COVID-19 \(2020\)](#)
- [Збир алата и глобалних стандарда за уређаје и системе за сигурно слушање \(2019\)](#)

- [Приступачност вештачке интелигенције и информационо-комуникационих технологија \(2019\)](#)
- [Будућност приступачних аудио-визуелних медијских услуга, ТВ и видео програма \(2019\)](#)
- [Стандарди у набавци приступачних производа и услуга \(2019\)](#)
- [Преглед услуга удаљених титлова ИТУ-Т ФСТП-АЦЦ-РЦС \(2019\)](#)
- [Унутрашњи и спољни мрежни навигациони систем за особе са оштећеним видом, заснован на звуку ИТУ-Т Ф.921 \(2018\)](#)
- [Приручник за дигиталне вештине \(2018\)](#)
- [Препорука ИТУ-Т Ф.791: Телекомуникационе услуге које не обухватају телефонију: услови и дефиниције приступачности \(2018\)](#)
- [Препорука ИТУ-Т Ф.930: Телекомуникационе услуге које не обухватају телефонију – приступачност и људски фактори. Мултимедијалне телекомуникационе релејне услуге \(2018\)](#)
- [Извештај о Светској конференцији за развој телекомуникација \(WTDC\), Питање 7/1: Приступ телекомуникационим/ИКТ услугама особа са инвалидитетом и посебним потребама \(2017\)](#)
- [Случајеви за помоћ особама са инвалидитетом помоћу мобилне апликације \(2016\)](#)
- [Смернице за приступачне састанке \(2015\)](#)
- [Смернице за подршку учешћу на састанцима на даљину за све \(2015\)](#)
- [Профили приступачности за ИПТВ системе \(2015\)](#)
- [Модел извештаја о политици приступачности ИКТ \(2014\)](#)
- [ИКТ прилика за развојни оквир који укључује особе са инвалидитетом \(2013\)](#)
- [Фондови универзалних услуга и дигиталне инклузије за све \(2013\)](#)

8.3. ИТУ за подизање свести и добру праксу:

- [Дневник вести о дигиталној инклузији](#)
- Студијске групе 1 и 2 за ИТУ-Д: [Питање 7/1: Приступ телекомуникационим/ИКТ услугама особа са инвалидитетом и посебним потребама](#)

8.4. ИТУ публикације:

- [Водич за адресирање приступачности у стандардима \(Додатак серије X, ИСО/ИЕЦ водич 71\). јул 2015](#)
- [Модел извештаја о политици приступачности ИКТ, новембар 2014](#)
- [ИКТ прилика за развој инклузивног оквира који укључује особе са инвалидитетом, септембар 2013](#)

8.5. Опште о ИТУ:

- [Агенда „Повезивање 2030“: „Приступите бољем свету“ – Циљ 2: Инклузивност. „Премостити дигиталну поделу и обезбедити широкопојасни приступ за све“](#)
- [Приступачност ИКТ: Постизање једнаких могућности комуникације за све](#)
- [Особе са инвалидитетом](#)
- [Приступачност](#)
- [Динамичка коалиција о приступачности и инвалидитету](#)
- [IRG-AVA група](#)
- [ИТУ CWG-интернет мрежне консултације о приступачности](#)
- [Учинити ИТУ доступном организацијом за особе са инвалидитетом](#)
- [ИТУ фонд за приступачност](#)
- [Мандат ИТУ](#)
- [Архива ИТУ активности у вези са ИКТ и особама са инвалидитетом](#)

8.6. Уједињене нације:

- Конвенција УН о правима особа са инвалидитетом
- Стратегија инклузије инвалидности Уједињених нација (УНДИС)
- Извештај генералног секретара УН о примени Стратегије УН за инклузију (2020)
- [Сесија WSIS-а „Сараднички напори УН према СДГ, ЦРПД и УНДИС у примени дигиталне приступачности“ \(16. јула 2020\)](#)
- Darvishy, Alireza & Ercal, Deniz & Manning, Juliet [Заједничко пружање инклузивног развоја: дигитални приступ информацијама и знању за особе са инвалидитетом](#)
- [УНЕСКО: Модел политике инклузивних ИКТ у образовању за особе са инвалидитетом](#)
- [УНДЕСА: Избијање пандемије вируса COVID-19 и особе са инвалидитетом](#)

8.7. Европска унија:

- [Европска стратегија за особе са инвалидитетом 2010-2020](#)
- [Европски закон о приступачности](#) (Директива [ЕУ] 2019/882 Европског парламента и Савета од 17. априла 2019. године о захтевима за приступачности производа и услуга)
- [Директива о веб-приступачности](#) (Директива [ЕУ] 2016/2102 о приступачности веб-страница и мобилних апликација државних органа)

8.8. Разно:

- ИСО: [ИСО/ИЕЦ 40500: 2012 Стандард: Информациона технологија – Смернице за приступ веб-садржају W3Ц \(WCAG\) 2.0](#)
- Мајкрософт Бели папир: [Мајкрософтове перспективе за креаторе политика: Приступачност](#)
- [Универзални дизајн наставе](#), Универзитет Вестерн, Канада, Центар за наставу и учење
- [Универзални дизајн наставе и универзални дизајн за учење](#), Универзитет у Гвелфу, Канада.
- [ЕДФ Директива о приступачности веб-страница и мобилних апликација државних органа – Приручник \(2017\)](#)
- Директиве ЕУ о јавним набавкама:
 - [Директива 2014/24/ЕУ \(Члан 42\)](#)
 - [Директива 2014/25/ЕУ \(Члан 60\)](#)
- [WZC „Развијање пословног случаја веб-приступачности“](#): социјални, технички и финансијски фактори који ће имати користи од примене веб-приступачности
- [WZC видео-снимци „Перспективе веб-приступачности“](#): утицај и користи веб-приступачности за све
- [EDF приручник за аудио-визуелне медијске услуге \(AMSD\), алати за пренос \(2019\)](#)
- [EDF Европски приручник за акт о приступачности за транспозицију \(2020\)](#)
- [EDF приручник за пренос електронских комуникационих кодова за транспозицију \(2020\)](#)
- [EDF Комитет Уједињених нација за права особа са инвалидитетом: Водич за организације особа са инвалидитетом \(2019\)](#)

9. Речник

- **Приступачност** – степен у којем су производ, уређај, услуга или окружење (виртуелно или стварно) доступни што већем броју људи.
- **Асистивне технологије** – одвојени хардвер или софтвер који се додаје опреми или услугама како би се особама са тежим степеном инвалидитета омогућило да превазиђу препреке са којима се суочавају у приступу информацијама и комуникацији; користе се да омогуће функционисање и компензују недостатке корисницима са функционалним, моторичким, сензорним или интелектуалним сметњама.
- **Процена** – процес који укључује испитивање, интеракцију и посматрање појединаца или група са стварним или потенцијалним здравственим проблемима, сметњама, ограничењима активности или ограничењима учешћа. Процена може бити потребна за рехабилитационе интервенције или за процену подобности за образовну подршку, социјалну заштиту или друге услуге.
- **Брајева азбука** – систем писања за особе са оштећеним видом који користи слова, бројеве и интерпункцијске знакове састављене од узорака уздигнутих тачака.
- **Инвалидност** – концепт који се развија и резултат је интеракције између особа са моторичким или развојним сметњама и препрекама у ставовима – с једне стране и околине која омета њихово пуно и ефикасно учешће у друштву на једнакој основи са другима – с друге стране (дефинисано у Конвенцији УН о правима особа са инвалидностима – ЦРПД). Према Међународној класификацији функционисања, инвалидитета и здравља (ИЦФ), коју је Светска здравствена организација (СЗО) усвојила 2001. године, инвалидност се препознаје као резултат интеракције између особа са одређеним сметњама и негативних утицаја окружења. СЗО наглашава да ће већина људи доживети одређени степен инвалидитета у неком тренутку свог живота. Сходно томе, ИЦФ класификација се фокусира на способности и снагу одређеног лица, а не само на сметње и ограничења, при чему оцењује функционисање на скали од „непостојања сметње“ до „потпуног оштећења“. Пребацујући фокус са узрока на утицај, ИЦФ ставља све здравствене услове на равноправну основу.
- **Организација особа са инвалидитетом (ДПО)** – организација која представља особе са инвалидитетом и која се бави унапређењем њихових права. Овакве организације углавном морају да буду састављене од особа са инвалидитетом и оне их воде. У случају особа са значајним интелектуалним или вишеструким инвалидитетом, оне такође могу формирати породичне организације које се залажу за људска права особа са инвалидитетом.

- **Електронски документ** – датотеке за преузимање које корисници могу прегледати, одштампати или попунити ван мреже или на мрежи.
- **Оснаживање** – повећавање снаге групе или заједнице у циљу побољшавања њених капацитета за постизање циљева. Оснаживање представља проширење могућности за учествовање, преговарање, утицај, контролу и држање одговорних институција које утичу на њихов живот.
- **ЕН 301 549 В2.1.2 (2018-08)** – Европски стандард који описује захтеве функционалне приступачности применљиве на ИКТ производе и услуге, поступке испитивања и методологију оцењивања за сваки захтев приступачности у облику који је погодан за употребу у јавним набавкама у Европи.²¹
- [Европски закон о приступачности](#) (Директива [ЕУ] 2019/882 Европског парламента и Савета од 17. априла 2019. године о захтевима за приступачност производа и услуга) – директива која има за циљ побољшање функционисања унутрашњег тржишта приступачних производа и услуга, кроз уклањање препрека створених различитим правилима у државама чланицама. Обухваћени производи и услуге су: рачунари и оперативни системи, банкомати, машине за продају улазница и чекирање, паметни телефони, ТВ опрема повезана са услугама дигиталне телевизије, телефонске услуге и повезана опрема, приступ аудио-визуелним медијским услугама (нпр. опрема за емитовање телевизије и сродна потрошачка опрема), услуге повезане са ваздушним, аутобуским, железничким и воденим превозом путника, банкарске услуге, електронске књиге и е-трговина.²²
- **Оштећење** – појам који се користи за означавање привременог или трајног губитка или ограничења физичке, менталне, интелектуалне или сензорне функције.
- **Инклузивни развој** – процес заснован на правима, који промовише једнакост и учешће највећег могућег дела друштва, посебно група које се суочавају са дискриминацијом и изопштавањем, искључивањем. Инклузивни развој осигурава да особе са инвалидитетом буду препознате као равноправни чланови друштва, који су укључени у све развојне процесе тог друштва и доприносе им. Инклузивни развој се може применити на националном и локалном нивоу.
- **Независни живот** – филозофија и покрет особа са инвалидитетом, који су засновани на праву на живот у заједници, али обухватају самоопредељење, једнаке могућности и самопоштовање.
- **Информационе и комуникационе технологије (ИКТ)** – обухватају широк спектар хардвера и софтвера, уређаја и рачунара, формата и система, који

²¹ CEN, CENELEC, ETSI. [ETSI EN 301 549 - V2.1.2 – Захтеви за приступачност за ИКТ производе и услуге](#).

²² Европска комисија. [Европски закон о приступачности](#).

омогућавају комуникацију путем електронских средстава. То подразумева уређаје и системе који се користе за складиштење, обраду и проналажење електронских информација, затим низ уређаја и софтвера намењених за преузимање ових информација, као и уређаје који се користе за комуникацију са другим људима у реалном времену.

- **Међународна класификација функционисања, инвалидитета и здравља (ИЦФ)** – класификација која пружа јединствени и стандардни језик и оквир за опис здравља и здравствених стања. ИЦФ је део „породице“ међународних класификација које је развила Светска здравствена организација.
- **ИСО/ИЕЦ 40500: 2012: Информациона технологија** – Стандард смерница за приступ веб-садржају WWC (WCAG) 2.0 који покрива широк спектар препорука за омогућавање приступачности веб-садржаја. Поштовање ових смерница учиниће садржај доступним ширем кругу људи са инвалидитетом, укључујући следеће и слабовиде, глуве и наглуве, особе са сметњама у учењу, когнитивним ограничењима, ограниченим кретањем, говорним поремећајима, фотоосетљивошћу и њиховим комбинацијама. Поштовање ових смерница допринеће томе да веб-садржај учините кориснијим за све кориснике. Овај стандард доприноси следећим циљевима одрживог развоја (СДГ): 8, 9 и 11.²³
- [Маракешки уговор о Светској организацији за интелектуалну својину \(WIPO\) \(MT\)](#) је уговор Уједињених нација који је ступио на снагу 30. септембра 2016. године и поставља стандарде за државе које су га ратификовале да креирају обавезно изузеће домаћих ауторских права при стварању приступачних верзија књига и другог материјала заштићеног ауторским правима. Циљ је да се олакша приступ особама које су следеће, слабовиде или имају други вид немогућности да користе штампане материјале. Такође, ограничава копирање и повећава расположивост приступачних материјала, уз омогућавање прекограничне поделе, тако да се могу слободно делити широм света или бар у свим земљама које су ратификовале Маракешки уговор. Од децембра 2020. године потписало га је преко 76, а ратификовало 39 земаља.
- **Особе са инвалидитетом** – особе са дуготрајним физичким, менталним, интелектуалним или сензорним оштећењима која у различитим интеракцијама и ситуацијама могу ометати њихово пуно и ефикасно учешће у друштву, на равноправној основи са другима. Старије особе са функционалним инвалидитетом такође се сматрају особама са инвалидитетом (члан 1. Конвенције УН о правима особа са инвалидитетом).
- **Распрострањеност** – проценат становништва, на 1000 људи, које су носиоци одређеног стања у датом тренутку. На пример, преваленција деце са инвалидитетом

²³ ISO (2012). [ISO / IEC 40500: 2012](#)

је проценат деце у популацији за коју се утврди да има инвалидитет. У одређеним случајевима неопходне су одговарајуће измене и прилагођавања средине, која притом не намећу несразмерно или непримерено оптерећење, како би се особама са инвалидитетом обезбедило уживање или остваривање свих људских права и основних слобода на једнакој основи са другима.

- **Немогућност коришћења штампаних материјала** – потешкоћа или немогућност читања штампаног материјала услед перцептивне, физичке или визуелне инвалидности. Немогућност коришћења штампаних материјала утицаће на појединце на различите начине, у зависности од низа питања, укључујући степен оштећења, степен мотивације, подршку, образовање, расположиве ресурсе и још много тога. Особи која има потешкоће да користи штампану могао би бити ускраћен широк спектар информација чију важност друге особе релативизују, а у многим случајевима одсуство тих информација доводи до незнања и непредузимања одговарајуће радње или до искључивог ослањања на савете трећег лица. Разлози за немогућност коришћења штампаних материјала могу бити: оштећење вида или слепило; проблеми са физичком покретношћу као што су мултипла склероза, Паркинсонова болест, артритис или парализа; сметње у учењу, попут дислексије, повреде мозга или когнитивних оштећења; потешкоће у описмењавању; рана деменција.
- **Јавни сектор** – министарства, владине службе, локална управа и друге владине или јавне агенције које пружају услуге е-управе и комуникацију са јавношћу, као и јавни образовни ресурси досупни путем веб-страница, е-поште, СМС порука и других средстава електронске комуникације.
- **Разумно прилагођавање** – неопходне и одговарајуће измене и адаптације, које су потребне у одређеном случају и не намећу несразмерно или непримерено оптерећење, а циљ им је да се особама са инвалидитетом обезбеди уживање или остваривање свих људских права и основних слобода, на једнакој основи са другим члановима друштва.
- **Релејне услуге** – телефонске услуге којима управљају преводиоци и омогућавају глумим, наглумим или људима са оштећењем говора, да комуницирају телефоном са особом која може да чује на начин који је „функционално еквивалентан“ способности појединца без инвалидитета.
- **Социјалне услуге** – широк и разнолик спектар услуга које су намењене унапређењу животног стандарда, посебно маргинализованих појединаца и група, дискриминисаних или у осетљивим ситуацијама. Социјалне услуге повезане су са националним програмима социјалне заштите и важан су алат за спровођење јавних политика из области социјалне заштите, недискриминације, борбе против сиромаштва и искључености. Оне нису условљене доприносом корисника и требало би да оснаже капацитете појединаца за пуно укључивање и учешће у друштву.

- **Универзални дизајн** – стратегија чији је циљ да дизајн и састав различитих окружења, производа, средстава комуникације, информационе технологије и услуга учини доступним, разумљивим и употребљивим за све, на најнезависнији и најприроднији начин, по могућности без потребе за адаптацијом или специјализованим решењима. Промовише прелазак на дизајн усмерен на корисника, пратећи холистички приступ и имајући за циљ прилагођавање потребама особа са инвалидитетом, без обзира на промене које би могле доживети током свог живота. Сходно томе, универзални дизајн је широкозначан концепт, далеко сложенији од једноставног питања приступачности објеката за особе са инвалидитетом и требало би да постане саставни део политике и планирања у свим аспектима друштва.
- **Корисник** – особа која комуницира са производом, услугом или околином.
- **Професионална рехабилитација и обука** – програми дизајнирани за обнављање или развој способности особа са инвалидитетом, којима се оснажују да обезбеде, задрже одговарајуће запослење или у њему напредују – на пример, обука за посао, саветовање и услуге запошљавања.
- **Директива о веб-приступачности** (Директива [ЕУ] 2016/2102 о приступачности веб-страница и мобилних апликација органа јавног сектора) – директива Европског парламента и Савета Европе на снази од 22. децембра 2016. године, која обавезује државе чланица ЕУ да на веб-страницама и у апликацијама у јавном сектору, са ограниченим бројем изузетака (нпр. емитери, стриминг уживо), буду задовољени одређени технички стандарди приступачности. Потребни су: изјава о приступачности за сваку веб-страницу и мобилну апликацију; механизам повратних информација тако да корисници могу означити проблеме приступачности или захтевати информације објављене у неприступачном садржају; редовно надгледање веб-страница и апликација јавног сектора од стране одговарајућих органа држава чланица, као и извештавање о резултатима. Директива се позива на ЕН 301 549 В2.1.2 (2018-08) као хармонизовани стандард за веб-странице и мобилне апликације који предвиђа претпоставку усаглашености са Директивом.
- **Веб-страница** – целокупна колекција електронских датотека којима се може приступити преко назива домена. Обухвата све почетне странице и странице веб-локације (укључујући веб-апликације и услуге и динамички генерисани садржај) на које се корисници упућују са почетних страница веб-локација, као и све веб-апликације доступне са таквих страница.
- **Смернице за приступ веб-садржају (WCAG) 2.1**: стандард који је развио Конзорцијум за светску мрежу (W3C) Иницијатива за веб приступачност (WAI).

10. Списак скраћеница²⁴

- АД: Аудио опис
- АМРЕС: Српска академска мрежа
- АП: Аутономна покрајина
- АТ: Асистивна технологија
- АТМ (енг. automated teller machine): банкомат, аутоматизовани апарат за исплату готовине
- Капча (енг. CAPTCHA – Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart): потпуно аутоматизовани јавни Тјурингов тест за разликовање рачунара и људи
- ЦИЛ: Центар за самосталан живот Србије
- ЦИТ: Институт за технологију у Корку
- DAISY: Дигитални приступни информациони систем
- ДПО: Организација за особе са инвалидитетом
- ЕБЛИДА: Европски биро за удружења библиотека, информација и документације
- ЕНИЛ: Европска мрежа за самосталан живот
- ЕУ: Европска унија
- GZIKT: Глобална иницијатива за инклузивне информационе и комуникационе технологије
- ИКТ: Информационе и комуникационе технологије
- WZC WCAG 2.1, ИСО/ИЕЦ 40500: 2012, ЕН 301 549
- ИЕЦ: Међународна електротехничка комисија
- ИФЛА: Међународна федерација библиотечких удружења и институција
- ИСО: Међународна организација за стандардизацију
- ИТ: Информациона технологија
- ИТУ: Међународна телекомуникациона унија
- ЛФЕС: Закон о основама образовног система
- ЛМС: Систем управљања учењем

²⁴ Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва Владе Србије (СИПРУ). [Извештај о дигиталној инклузији у Републици Србији за период 2014–2018.](#)

- ЛТА: Локална пореска управа
- ПМИ: Јавна медијска институција
- МИ: Министарство унутрашњих послова
- МДУЛС: Министарство државне управе и локалне самоуправе
- НЕАП: Национални акциони план запошљавања
- NEAQA: Национални ентитет за акредитацију и осигурање квалитета у високом образовању Србије
- NEET: Није у запослењу, образовању или обуци (Not in Education, Employment, or Training)
- НСЗ: Национална служба за запошљавање
- НХИФ: Национални фонд за здравствено осигурање
- НООИС: Национална организација особа са инвалидитетом Србије
- НРА: Национална регулаторна тела
- ОГП: Партнерство отворене владе
- ПДИ: Фонд пензијског и инвалидског осигурања
- PWD: Особе са инвалидитетом
- РАТЕЛ: Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге
- R&D: Истраживање и развој
- РЕМ: Регулаторно тело за електронске медије
- РТС: Радио Телевизија Србије
- СКГО: Стална конференција градова и општина
- СДГ: Циљеви одрживог развоја
- СИПРУ: Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва Влада Србије
- РЗС: Републички завод за статистику
- СТБ: Сет-топ-бокс
- УДЛ: Универзални дизајн за учење
- УИД: Универзални наставни дизајн
- УН: Уједињене нације
- УНЦРПД: Конвенција Уједињених нација о правима особа са инвалидитетом
- УНДЕСА: Одељење за економска и социјална питања Уједињених нација
- УНИЦЕФ: Међународни фонд за децу Уједињених нација за ванредне ситуације

- W3C: Ворлд Wide Веб конзорцијум
- БИИ: Иницијатива за приступ Интернету
- WCAG: Смернице за приступ веб садржају
- WIPO: Светска организација за интелектуалну својину власништво
- СЗО (WHO): Светска здравствена организација

