

Рекомендации Совета по делам инвалидов при Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации

19 апреля 2018 года в Совете Федерации состоялось заседание Совета по делам инвалидов при Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Совет по делам инвалидов, заседание) на тему "Использование информационных технологий при предоставлении услуг инвалидам". Заслушав и обсудив доклады и выступления члены Совета по делам инвалидов и другие участники заседания отмечают следующее.

В Послании Президента Российской Федерации В.В. Путина Федеральному Собранию Российской Федерации на 2018 год ключевой целью развития страны определено обеспечение благополучия наших граждан, повышение эффективности социальной защиты населения. При этом акцентировано на необходимости использования цифровых технологий в работе социальных объектов.

Обязанность принимать надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими гражданами к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, закреплена в Конвенции о правах инвалидов. Новые технологии следует использовать для поощрения всестороннего и равного участия инвалидов в жизни общества.

С учетом требований Конвенции в целях решения вопросов формирования доступной среды для инвалидов реализуются мероприятия государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011-2020 годы", включающие, в том числе и внедрение информационных технологий, позволяющих сократить маршрут инвалида при прохождении медико-социальной экспертизы (далее – МСЭ) и получении реабилитационных или абилитационных услуг.

Перевод в электронную форму взаимодействия государственных структур с населением, организациями и между собой, положительно влияет, в первую очередь, на инвалидов и маломобильные группы населения. В частности, способствует повышению качества и доступности услуг для указанных категорий граждан, в том числе сокращая необходимость личного посещения мест приема граждан. Внедрение информационных технологий в целях повышения доступности услуг – одна из приоритетных задач развития регионов.

Применение информационных технологий, в том числе региональных ведомственных систем, организация межведомственного электронного взаимодействия позволяет оперативно предоставлять услуги инвалидам, проводить реабилитационные мероприятия и осуществлять контроль за их выполнением. Осуществление электронного взаимодействия способствует сокращению времени ожидания проведения МСЭ в порядке обжалования или контроля за решениями учреждений МСЭ. По информации Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, для повышения эффективности механизма предоставления гражданам услуги по проведению МСЭ в части сокращения маршрута прохождения МСЭ в 4-х субъектах (Владимирская, Самарская, Тюменская области, Ставропольский край) в 2018 году планируется отработать Минздравом России совместно с Минтрудом России пилотный проект по межведомственному электронному взаимодействию. Кроме того, в настоящее время проводится работа по внесению изменений в паспорт приоритетного проекта "Электронное здравоохранение" в части обеспечения возможности обмена необходимыми документами в электронном виде между организациями здравоохранения и учреждениями МСЭ без участия граждан, освидетельствуемых для установления инвалидности.

С 1 января 2017 года введена в эксплуатацию федеральная государственная информационная система "Федеральный реестр инвалидов" (далее – Федеральный реестр). По состоянию на конец 2017 года в Федеральном реестре размещены сведения о 11,44 млн. инвалидов в возрасте старше 18 лет и 653,5 тыс. детей-инвалидов, что составляет 100 % от всех инвалидов, проживающих в Российской Федерации. В Федеральном реестре для каждого инвалида предоставлен доступ к "личному кабинету", где отражается информация обо всех денежных выплатах и других мерах социальной поддержки инвалида, о ходе реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида (далее – ИПРА). С 2018 года планируется расширить состав сведений, размещаемых в Федеральном реестре, в части включения в него

сведений об оказании санаторно-курортного лечения, паллиативной помощи, об обеспечении лекарственными препаратами и медицинскими изделиями.

Пенсионный фонд Российской Федерации обращает внимание на то, что субъекты Российской Федерации должны быть полностью подключены к версии системы межведомственного электронного взаимодействия (версии 3.0 СМЭВ) с целью возможности обмена информацией в рамках Федерального реестра. Также необходимо продолжить работу по наполнению информацией субъектов Российской Федерации на портале "Федеральный реестр инвалидов", созданном Пенсионным фондом Российской Федерации.

По мнению участников заседания, информационные технологии должны активно использоваться также и на этапе, предшествующем признанию граждан инвалидами. В настоящее время Минтрудом России совместно с федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и иными заинтересованными органами и организациями продолжается формирование комплекса мер, направленного на использование современных информационных технологий на всех этапах предоставления услуг инвалидам, включающего:

направление граждан на МСЭ;

освидетельствование граждан в федеральных учреждениях МСЭ на предмет установления инвалидности;

передачу сведений о гражданах признанных инвалидами в Федеральный реестр;

оказание инвалидам мер социальной поддержки, включая пенсионное обеспечение;

формирование и адресное направление рекомендаций по реабилитации или абилитации инвалидов;

формирование системы комплексной реабилитации и абилитации в субъектах Российской Федерации.

Использование информационных технологий также оказывает существенное влияние на повышение доступности образования, профессионального обучения, трудоустройства, реабилитации и в целом на повышение качества жизни инвалидов.

Вместе с тем, информационные процессы требуют серьезных усилий не только власти, но и граждан по многим направлениям, включая ликвидацию компьютерной неграмотности среди граждан пожилого возраста и инвалидов, формирование в обществе культуры использования новых информационных технологий в повседневной жизни. С этой целью в субъектах Российской Федерации на базе организаций социального обслуживания функционируют пункты общественного доступа в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (далее – сеть Интернет), организуются компьютерные классы для лиц пожилого возраста, в том числе инвалидов, практикуются выездные формы работы. В программы компьютерных курсов включено обучение по использованию электронных сервисов (портал государственных услуг, электронная регистрация), особое внимание уделяется занятиям по созданию "личных кабинетов" на информационных и консультационных порталах.

В Курской области создан диспетчерский центр связи для инвалидов по слуху с целью устранения препятствий и барьеров, мешающих получать беспрепятственный доступ к информационным, коммуникационным и другим службам, включая экстренные службы. Используются технологии удаленного доступа посредством стационарных терминалов, размещенного на территории учреждений социального обслуживания, а также мобильного доступа с использованием Skype, Viber, WhatsApp, которые позволяют пользоваться услугами диспетчерского центра из любых удобных для граждан мест и получать информацию с использованием русского жестового языка. Создание аналогичных диспетчерских центров осуществлялось и в других субъектах Российской Федерации, получающих в рамках государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011-2020 годы финансовую поддержку из федерального бюджета на реализацию мероприятий, направленных на

обеспечение доступности наиболее важных и часто посещаемых инвалидами объектов в различных сферах их жизнедеятельности.

Значительная работа проводится в субъектах Российской Федерации по трудоустройству инвалидов с использованием информационных технологий, например, в Ставропольском крае введен в эксплуатацию инновационный проект в сфере занятости населения – "Интерактивный портал службы занятости населения Ставропольского края" с целью взаимодействия граждан и работодателей со службой занятости в электронной форме в режиме он-лайн. Благодаря развитию информационных сервисов указанного портала удалось повысить уровень трудоустройства инвалидов с 20 % в 2014 года до 60% в 2017 году от числа инвалидов обратившихся в службу занятости.

Немаловажным для инвалидов является обеспечение доступности к банковским услугам и доработка банковских сервисов. Работа в данном направлении уже ведется. Так, в Банке России создана Рабочая группа по повышению финансовой доступности для людей с инвалидностью и иных групп населения, доступ которых к финансовым услугам по тем или иным причинам ограничен. Также принят План мероприятий ("Дорожная карта") повышения доступности услуг финансовых организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения на 2017-2019 годы, направлено письмо "О рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения".

В Сбербанке России создано отдельное направление "Особенный банк", который реализует новый проект, направленный на доработку сервисов и продуктов под потребности людей с инвалидностью. Сбербанком России доработано более 40% своих офисов для инвалидов и лиц пожилого возраста. Кроме того, мобильное приложение "Сбербанк Онлайн" доступно для клиентов с нарушением зрения. Работа по доработке банковских услуг для нужд инвалидов проводится и другими банками (Лето Банк, "Русский Стандарт", Росбанк, Россельхозбанк).

Помимо доступности банковских услуг для использования инвалидами, требует решения вопрос по обеспечению такой доступности сайтов, предоставляющих услуги с использованием сети Интернет, в том числе интернет-магазинов. Необходимо принимать меры по обеспечению доступа ко всем услугам для лиц с нарушениями зрения и слуха путем:

внедрения программ экранного доступа, считывающих информацию с экрана компьютера или мобильного устройства;

внедрения программ, преобразующих текстовую информацию в устную речь,

дополнения аудиоканалов взаимодействия с клиентами – текстовыми и графическими интерфейсами;

использования технологии чата, видео-звонка и предоставления услуги сурдоперевода;

тестирования сайтов и мобильных приложений на возможность взаимодействия с наиболее распространенными программами для адаптивных решений.

Участники заседания отмечают, что дальнейшее развитие электронных сервисов государственных услуг в целом зависит от расширения возможностей Единого портала государственных услуг и функций (далее – Портал Госуслуг), все сервисы предоставления государственных услуг населению должны быть адаптированы и проектироваться с учетом потребностей инвалидов (сайты с озвучиванием для незрячих, колл-центры с возможностью использования чата или видео-звонка).

Анализ материалов, поступивших из субъектов Российской Федерации, показывает, что необходимо продолжить работу по обеспечению доступности различных услуг для инвалидов посредством использования информационных технологий, а также:

развивать различные способы дистанционного предоставления финансовых и торговых услуг;

расширить единое информационное пространство и включить в единую схему взаимодействия: организации, осуществляющие учетные и регистрационные действия, предоставляющие медицинские, образовательные услуги, а также органы местного самоуправления;

реализовать через систему межведомственного электронного взаимодействия получение информации от всех федеральных органов, имеющих сведения, необходимые для предоставления мер социальной поддержки и социальных услуг;

разработать систему мероприятий по социальному сопровождению, закрепляющую на федеральном уровне обязанность всех участников взаимодействия осуществлять необходимые функции в сфере сопровождения.

Принимая во внимание изложенное, члены Совета по делам инвалидов **рекомендуют**:

Правительству Российской Федерации:

Ускорить доработку и внесение проекта федерального закона "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (в части использования сведений содержащихся в Федеральном реестре инвалидов) с целью упрощения предоставления государственных и муниципальных услуг инвалидам.

Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации совместно с заинтересованными федеральными органами власти:

1. Проработать вопрос установления обязательных требований ко всем организациям, независимо от формы собственности, предоставляющим услуги населению с использованием сети Интернет, либо иных технологий дистанционного взаимодействия в части обеспечения адаптации для инвалидов, в том числе с нарушением зрения и слуха интерфейсов, для дистанционного взаимодействия, включая мобильные приложения и сайты организаций.

2. Определить порядок обеспечения надзора за исполнением требований по обеспечению доступности для инвалидов сайтов, приложений, дистанционных технологий и сервисов организациями, независимо от их формы собственности.

3. Развивать доступность Интернет-ресурсов, веб-сайтов, альтернативных версий сайтов с тем, чтобы пользователи-инвалиды могли иметь беспрепятственный доступ.

4. Поддержать проект создания единой информационной государственной среды в сети Интернет с целью повышения качества предоставления информации из сервисов, предоставляющих государственные услуги, используя Портал Госуслуг в качестве единого навигатора всей официальной информации, публикуемой ведомствами разных уровней – федеральными, региональными и муниципальными.

5. Разработать рекомендации для мобильных приложений с учетом обеспечением доступности для инвалидов.

6. Проработать совместно с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации и Пенсионным фондом Российской Федерации вопрос о возможности предоставлении доступа к персональным данным инвалидов в государственных информационных системах для официальных представителей инвалидов, в том числе инвалидов с ментальными нарушениями.

7. При разработке биометрических способов аутентификации предусматривать возможность прохождения аутентификации для инвалидов с учетом их индивидуальных особенностей и ограничений жизнедеятельности.

Министерству труда и социальной защиты Российской Федерации:

1. Проработать вопрос получения органами службы занятости из Федерального реестра инвалидов необходимых им сведений об инвалидах, которые дали свое согласие на такое взаимодействие, в целях оказания государственных услуг в сфере содействия занятости населения.

2. Проработать вопрос включения в информационную систему, операторами которой являются федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, функции поиска по фамилии,

имени, отчеству инвалида, а также формирования списка выписок из ИПРА впервые поступивших по заданному периоду времени.

3. Доработать функционал "Карт доступности объектов", размещенных на Интернет-портале "Жить вместе" государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011-2020 годы в части обеспечения возможности поиска объекта по его адресу (наряду с существующей возможностью поиска по субъекту Российской Федерации, типу и названию учреждения).

4. Ускорить работу по внедрению электронного сертификата на приобретение технических средств реабилитации.

Органам государственной власти субъектов Российской Федерации:

1. Обеспечить предоставление в действующие информационные системы взаимодействующие с информационной системой МСЭ сведений о выполнении реабилитационных мероприятий, предусмотренных ИПРА в целях ее своевременного исполнения. В срок до 1 июля 2018 года.

2. Обеспечить актуализацию сведений, размещенных на Интернет-портале "Жить вместе" государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011-2020 годы, в том числе о приоритетных объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, дооборудование которых осуществлялось в рамках реализации мероприятий указанной программы.

3. Продолжить работу по переводу предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в электронный вид.

4. Реализовывать меры по обеспечению инвалидов современными техническими средствами, создающими возможность беспрепятственного доступа к электронным и информационным технологиям (компьютерами со специальным программным обеспечением, мониторами с высоким разрешением и контрастностью, тифлосредствами, мобильными устройствами, ассистивными средствами).

5. Изучить опыт Московской области по применению информационных технологий, в том числе с использованием интерактивных порталов и сервисов, созданных для получения информации инвалидами ("Доступная среда", "ДАР", "Социальная служба Подмосковья", "Социальный гид Подмосковья", услуги службы оперативного реагирования "Тревожный браслет", приложение "Яндекс транспорт" Подмосковье (отображаются маршруты и транспортные средства, адаптированные для инвалидов), мобильное приложения "Мобильный Центр социальных услуг").

6. Способствовать развитию сети электронных библиотек и библиотечного обслуживания.

7. Осуществить мониторинг доступности для инвалидов государственных и муниципальных услуг, предоставляемых с использованием информационных технологий на региональном и муниципальном уровне.

8. Уделять особое внимание использованию в работе с инвалидами электронных ресурсов и возможности удаленного доступа к ним.

9. Определить орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации ответственный за доступность информационного общества для инвалидов.

10. Организовать мониторинг исполнения требования законодательства в части адаптации для слабовидящих сайтов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций.