تعليمات رقم (1) لسنة 2014
بشأن نفاذ المعاقين إلى خدمات الاتصالات المقدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة

النسخة الأولى
1.0
تاريخ الإصدار 18 ديسمبر 2014
بعد الاطلاع على المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 بشأن تنظيم قطاع الاتصالات وتعديلاته،
والقانون الاتحادي رقم (29) لسنة 2006 بشأن حقوق المعاقين الموحد بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2009
الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والبروتوكول الاختياري الملحق بها
والمرسوم الاتحادي رقم 116 لعام 2010 بشأن م задачة الدولة على الاتفاقية

التعريف
المادة (1)

لأغراض هذه التعليمات، يقصد بالكلمات والعبارات المبينة قرئ من لها ما لم يقتضي سياق النص غير ذلك.

الدولة: دولة الإمارات العربية المتحدة.

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات.

المرخص له: الأشخاص الاعتبارية الذين يتم الترخيص لهم من قبل الهيئة بمباشرة أي
من الأنشطة المنظمة وفقاً لأحكام القانون الاتحادي (3) لسنة 2003 بشأن تنظيم قطاع الاتصالات، وتعديلاته.

خدمات الاتصالات العامة: أي من خدمات الاتصالات المقدمة للمشتركين عامة أو لفئة منهم مقابل أجر.
ذوي الإعاقة: كل شخص مصاب بقصور أو اختلال صحي أو جزئي بشكل مستمر أو مؤقت في قدراته الجسمية أو الحسية أو العقلية أو التواصلية أو التعليمية أو النفسية إلى المدى الذي يقلل من إمكانية تلبية متطلباته العادية في ظروف أمثاله من غير المعاقين، وبالتالي يواجه صعوبة في التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع.

الترتيبات التيسيرية: تعني التعديلات والترتيبات اللازمة والمناسبة التي لا تفرض عبئا غير معقول على الأشخاص ذوي الإعاقة حتى تتمكن من المشاركة في المواجهة عند حالتها. تتضمن مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة على أسس المساواة مع الآخرين بجميع حقوق الإنسان والفرص الأساسية وحمايتها.

the design of: يعني تصميم المنتجات والبرامج والخدمات لكي يستعملها جميع الناس، بأكبر قدر ممكن، دون حاجة إلى تحويل أو تصميم مشترط، ولا تستبعد "التصميم العام" الأجهزة المعينة لفئة معينة من الأشخاص ذوي الإعاقة حيثما تكون هناك حاجة إليها.

التمييز: أي تفرقة أو استبعاد أو تقييد بسبب الإعاقة يتسبب عليه الإضرار أو إلغاء الاعتراف بأي من الحقوق المقررة ب무اجح التشريعات السارية في الدولة أو التمتع بها أو ممارستها على قدم المساواة.
الأهداف
المادة (2)

الغرض من هذه التعليمات هو تعزيز مساهمة قطاع الاتصالات بتلبية متطلبات ذوي الإعاقة، إلى جانب الأهداف المبينة أدناه:

رفع نسبة استفادة وانتفاع ذوي الإعاقة من مجتمع تقنية المعلومات المتشارع النمو لدى دولة الإمارات العربية المتحدة، وإتاحة مشاركتهم واستخدامهم ل المختلفة الخدمات الخاصة بقطاع الاتصالات في الدولة.

- حث المرخص له على تنويع أساليب الخدمات المقدمة لضمان إمكانية الاستفادة منها من قبل جميع فئات المجتمع بما فيهم فئة ذوي الإعاقة بشكل عادل ودون أي تمييز، وبما يلبى رغباتهم واحتياجاتهم، ويعكسيهم من الاعتماد على أنفسهم وعيش بشكل مستقل.

- تحقيق الريادة في مجال خدمات الاتصالات التي تقدمها الدولة لذوي الإعاقة.

- تشجيع المرخص له في القطاع على تطوير محتوى المعلومات الخاصة بالقطاع لوصوله إلى المسفك من مختلف فئات المجتمع بما فيهم فئة ذوي الإعاقة.

- إلغاء سككاء انواع التمييز التي تحول دون انتفاع ذوي الاحتياجات الخاصة من مختلف خدمات الاتصالات المتوفرة في الدولة.

تنفيذ التعليمات
المادة (3)

على المرخص له تنفيذ المواد الواردة في هذه التعليمات وفقًا للإطار الزمني المحدد لها حسب خطة التنفيذ المرفقة، إلى جانب رفع تقارير بربع سنوية عن وضعية التنفيذ إلى الهيئة.
تحديث استراتيجيات تقديم مختلف خدمات الاتصالات
المادة (4)

على المراقب لهم تحديث استراتيجياتهم لتضمن تقديم الخدمات والحلول والمنتجات لجميع فئات المجتمع، وذلك للاستفادة منها دون أي تمييز ويشمل عادل قدر المستطاع بين جميع المنتفعين من الخدمات بغض فئتهم ذوي الإعاقة، وبما يتاسب مع مختلف الاستخدامات بناء على احتياجات كل فئة، إلى جانب مراعاة قنوات الشكاوى والاقتراحات المناسبة لهم.

مراجعة اللوائح
المادة (5)

ينبغي مراجعة جميع اللوائح شاملة السياسات والمنهجيات والإجراءات الصادرة عن ممثلي قطاع الاتصالات في الدولة، والتأكد من خلالها مما يتعارض مع توفير خدمات الاتصالات المناسبة لفئة ذوي الإعاقة، وتحديدها حال وجدت بما يتسبب مع ضمان وصول كفاءة خدمات القطاع لجميع فئات المجتمع دون تمييز ويشمل عادل، ومراعاة الاستثناءات الخاصة بهم حال استهداف أي لوائح جديدة.

تصميم مواقع وتطبيقات سهلة المنال
المادة (6)

W3C - المبادئ التوجيهية لإمكانية التفاهم إلى محتوى شبكة الويب (WCAG 2.0) – يتم اتباع المعايير العالمية كمعايير اتحاد الشبكة العالمية - يتم تصميم المواقع والتطبيقات الإلكترونية الذكية للمرخص لهم لتمكين ذوي الإعاقة من الوصول إلى المعلومات الخاصة بالخدمات والحلول والمنتجات المقدمة، وتسهيل عملية التصفح والاطلاع على المعلومات من قبل هذه الفئة، إلى جانب توفير أدوات مساعدة أخرى كأن يتم إضافة إمكانية الاستماع إلى النص الذي يشرح المعلومات والخدمات، أو فيديو يعرض المعلومات والخدمات بلغة الإشارة، وغيرها من الأدوات التي تمكن وتسهل عملية الوصول إلى المعلومات لهم.
كما ينبغي أن تكون تطبيقات الهاتف المتلقة متوافقة مع خصائص التنفيذ وخياراتها المتاحة في أنظمة تشغيل الهواتف.

أولوية إنجاز المعاملات
المادة (7)
إعطاء الأولوية لإنجاز معاملات ذوي الإعاقة، بحيث يتم تخصيص أحد مكاتب خدمة العملاء لإنجاز معاملاتهم إلكترونياً، أو رسال مندوب إلی أماكن تواجد ذوي الإعاقة لإنجاز المعاملات إذا لزم الأمر، إلى جانب مراعاة التصميم العام والاتخاذ الترتيبات التيسيرية اللازمة لهم.

التدريب والتأهيل
المادة (8)
تدريب وتأهيل الموظفين المعينين بتصميم مختلف الخدمات والحلول والمنتجات لفهم احتياجات فئة ذوي الإعاقة وأساليب الاستخدام المختلفة، والتأكد من أن الخدمات والحلول والمنتجات المصممة تلبی احتياجاتهم إلى جانب تدريب فئة موظفي خدمة العملاء (وموظفي التخصصات المختلفة وفقًا للحاجة) على كيفية التواصل والتعامل مع مختلف فئات ذوي الإعاقة.

معلومات العملاء ذوي الإعاقة
المادة (9)
أن يستطيع المرخص لهم تصنيف فئة ذوي الإعاقة من خلال قاعدة بيانات العملاء، وذلك للاستفادة منها في الدراسات وعمليات تطوير الخدمات والحلول والمنتجات المصممة لهم، إلى جانب إجراء استبيانات سنوية وأي أساليب أخرى يرونها مناسبة لقياس مؤشر رضاهم عنها والعمل على رفع مستوى المؤشر سنويا.
مبادئة إشراك ذوي الإعاقة في إنتاجية القطاع
المادة (10)

بعرض دمج هذه الفئة في المجتمع وتوفر فرص عادلة لتم المشاركة الفعالة في الإنتاجية، يتم الاتفاق مع الهيئة بتخصيص نسبة معينة من الوظائف لتشغيلها هذه الفئة في قطاع الاتصالات، على أن تقوم إدارة الموارد البشرية باختيار عناية الترتيبات التدريبية التي تسهم في دمج هذه الفئة في بيئة العمل.

تاريخ السريان
المادة (11)

تقوم الهيئة بنشر هذه التعليمات و تعتبر سارية من تاريخ الإصدار و تنشر في الجريدة الرسمية.
مرفق:

لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه التعليمات، موضح أدناه خطة التنفيذ شاملة المواد والمسؤوليات والتاريخ المستهدف للإنجاز:

<table>
<thead>
<tr>
<th>تاريخ الإنجاز المستهدف</th>
<th>مسؤولية التنفيذ</th>
<th>المادة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>الهيئة المرخص لعم</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ًٔ ٖرًات التعليمات، خط أًفًر شاًَ١ الماد٠</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>نضوج أدْاٙ الخط أًفًر شاًَ١ المطؤٚيٝات ايتازٜذ المطتٗدف يلإتصاش:</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>المادة (2): تكدِٜ تشتًف خدَات الاتصالات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>المادة (5): مراجعة اللوائح</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>المادة (6): تصميم مواقع وتطبيقات سهلة المثال</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>المادة (7): أولوية إنجاز العماملات</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>المادة (8): التدريب والتاهيل</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>المادة (9): معلومات العملاء ذوي الإعاقة</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>المادة (10): مبادرة إشراك ذوي الإعاقة في إنتاجية القطاع</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

المادة (4): تحديث استراتيجيات تقديم مختلف خدمات الاتصالات

المادة (5): مراجعة اللوائح

المادة (6): تصميم مواقع وتطبيقات سهلة المثال

المادة (7): أولوية إنجاز العماملات

المادة (8): التدريب والتاهيل

المادة (9): معلومات العملاء ذوي الإعاقة

المادة (10): مبادرة إشراك ذوي الإعاقة في إنتاجية القطاع