
تعليمات رقم (1) لسنة 2014 بشأن نفاذ أصحاب الهمم 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 في شأن تنظيم قطاع الاتصالات وتعديلاته،
- والقانون الاتحادي رقم (29) لسنة 2006 م في شأن حقوق أصحاب الهمم (ذوي الإعاقة) المعدل بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2009
- الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والبروتوكول الاختياري الملحق بها والمرسوم الاتحادي رقم 116 لعام 2010 في شأن مصادقة الدولة على الاتفاقية

التعريف المادة (1)

لأغراض هذه التعليمات، يقصد بالكلمات والعبارات المبينة قرين كل منها ما لم يقتض سياق النص غير ذلك.

الدولة : دولة الإمارات العربية المتحدة.

الهيئة : الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات.

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

خدمات الاتصالات العامة : أي من خدمات الاتصالات المقدمة للمشاركين عامة أو لفئة منهم مقابل أجر.

أصحاب الهمم (ذوي الإعاقة) : كل شخص مصاب بقصور أو اختلال كلي أو جزئي بشكل مستقر 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 معقولة متناسب أو غير ضروري، والتي تكون هناك حاجة إليها في حالة محددة، لكفالة تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة على أساس المساواة مع الآخرين بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية وممارستها.
- التصميم العام : يعني تصميم المنتجات والبيئات والبرامج والخدمات لكي يستعملها جميع الناس، بأكبر قدر ممكن، دون حاجة إلى تكييف أو تصميم متخصص. ولا يستبعد "التصميم العام" الأجهزة المعينة لفئات معينة من الأشخاص ذوي الإعاقة حيثما تكون هناك حاجة إليها.
- التمييز : أية تفرقة أو استبعاد أو تقييد بسبب الإعاقة يترتب عليه الإضرار أو إلغاء الاعتراف بأي من الحقوق المقررة بموجب التشريعات السارية في الدولة أو التمتع بها أو ممارستها على قدم المساواة.

الأهداف المادة (2)

- الغرض من هذه التعليمات هو تعزيز مساهمة قطاع الاتصالات في تلبية متطلبات أصحاب الهمم، إلى جانب الأهداف المبينة أدناه:
- رفع نسبة استفادة وانتفاع أصحاب الهمم من مجتمع تقنية المعلومات المتسارع النمو في دولة الإمارات العربية المتحدة، وإتاحة مشاركتهم واستخدامهم لمختلف أنواع الخدمات الخاصة بقطاع الاتصالات في الدولة.
 - حث المرخص لهم على تنويع أساليب الخدمات المقدمة لضمان إمكانية الاستفادة منها من قبل جميع فئات المجتمع بما فيهم فئة أصحاب الهمم بشكل عادل ودون أي تمييز، وبما يلبي رغباتهم واحتياجاتهم، ويمكنهم من الاعتماد على أنفسهم والعيش بشكل مستقل.
 - تحقيق الريادة في مجال خدمات الاتصالات التي تقدمها الدولة لأصحاب الهمم.
 - تشجيع المرخص لهم في القطاع على تطوير محتوى المعلومات الخاصة بالقطاع للوصول إليه من مختلف فئات المجتمع بما فيهم أصحاب الهمم.
 - إلغاء كافة أنواع التمييز التي تحول دون انتفاع أصحاب الهمم من مختلف خدمات الاتصالات المتوفرة في الدولة.

تنفيذ التعليمات

المادة (3)

على المرخص لهم تنفيذ المواد الواردة في هذه التعليمات وفقاً للإطار الزمني المحدد لها في خطة التنفيذ المرفقة، إلى جانب رفع تقارير ربع سنوية عن وضعية التنفيذ إلى الهيئة.

تحديث استراتيجيات تقديم مختلف خدمات الاتصالات

المادة (4)

على المرخص لهم تحديث استراتيجياتهم لتضمن تقديم الخدمات والحلول والمنتجات لجميع فئات المجتمع، وذلك للاستفادة منها دون أي تمييز وبشكل عادل قدر المستطاع بين جميع المنتفعين من الخدمات بمن فيهم أصحاب الهمم، وبما يتناسب 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 خلوها مما يتعارض مع توفير خدمات الاتصالات المناسبة لفئة أصحاب الهمم، وتحديثها في حال وجدت بما يتناسب مع ضمان وصول كافة خدمات القطاع لجميع فئات المجتمع دون تمييز وبشكل عادل، ومراعاة الاستثناءات الخاصة بهم في حال استحداث أي لوائح جديدة.

تصميم مواقع وتطبيقات سهلة المنال

المادة (6)

يتم اتباع المعايير العالمية كمعايير اتحاد الشبكة العالمية – World Wide Web -W3C Consortium) -المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ إلى محتوى شبكة الويب (WCAG) 2.0 في تصميم المواقع والتطبيقات الالكترونية الذكية للمرخص لهم لتمكين أصحاب الهمم من الوصول إلى المعلومات الخاصة بالخدمات والحلول والمنتجات المقدمة، ولتسهيل 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 الهواتف المتنقلة متوافقة مع خصائص النفاذ 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 كأولوية، أو رسال مندوب إلى أماكن تواجد أصحاب الهمم لإنجاز المعاملات إذا لزم الأمر، إلى جانب مراعاة التصميم العام واتخاذ الترتيبات التيسيرية اللازمة لهم في مكاتب خدمة العملاء الرئيسية التابعة للمرخص لهم.

التدريب والتأهيل المادة (8)

تدريب وتأهيل الموظفين المعنيين بتصميم مختلف الخدمات والحلول والمنتجات لفهم احتياجات فئة أصحاب الهمم وأساليب الاستخدام المختلفة، والتأكد من أن الخدمات والحلول والمنتجات المصممة تلبي احتياجاتهم، إلى جانب تدريب فئة موظفي خدمة العملاء (وموظفي التخصصات المختلفة وفقاً للحاجة) على كيفية التواصل والتعامل مع مختلف فئات أصحاب الهمم.

معلومات العملاء أصحاب الهمم المادة (9)

أن يستطيع المرخص لهم تصنيف فئة أصحاب الهمم من خلال قاعدة بيانات العملاء، وذلك للاستفادة منها في الدراسات وعمليات تطوير الخدمات والحلول والمنتجات المصممة لهم، إلى جانب إجراء استبيانات وأي أساليب أخرى يرونها مناسبة لقياس مؤشر رضاهم عنها والعمل على رفع مستوى المؤشر.

مبادرة إشراك أصحاب الهمم في إنتاجية القطاع المادة (10)

بغرض دمج هذه الفئة في المجتمع وتوفير فرص عادلة لهم للمشاركة الفعالة في الانتاجية، يتم الاتفاق مع الهيئة بتخصيص نسبة معينة من الوظائف لتشغلها هذه الفئة في قطاع الاتصالات، على أن تقوم إدارة الموارد البشرية باتخاذ كافة الترتيبات التيسيرية التي تسهم في دمج هذه الفئة في بيئة العمل.

تاريخ السريان المادة (11)

تقوم الهيئة بنشر هذه التعليمات وتعتبر سارية من تاريخ الإصدار وتنتشر في الجريدة الرسمية.