



Руководство по использованию ясного языка для лиц с инвалидностью



Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Целевые группы.....	3
3. Проблематика	4
4. Принципы изложения ясного языка.....	4
5. Пример переформулировки.....	5
6. Визуальные материалы	5
7. Ясное сообщение для сайта	6
8. Интерактивная версия.....	8
9. Источники.....	9

1. Общие положения

1.1. Это руководство предназначено для государственных органов, общественных организаций, образовательных учреждений и других структур, предоставляющих информацию широкой аудитории, включая лиц с инвалидностью (далее – ЛСИ).

1.2. Цель документа – помочь сделать тексты понятными и доступными для следующих категорий граждан:

- лица с когнитивными нарушениями
- интеллектуальными нарушениями
- нарушениями речи и восприятия
- пожилых людей
- детей
- мигрантов и иностранцев
- лиц с низким уровнем грамотности

1.3. В соответствии с ратифицированной Конвенцией ООН о правах инвалидов (Закон РК «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» № 288-V от 20.02.2015), Казахстан обязуется обеспечивать доступ к информации, включая предоставление материалов в форме, доступной для восприятия различными группами людей.

2. Целевые группы

- 2.1. Люди с когнитивными нарушениями – абстрактное мышление затруднено.
- 2.2. Люди с интеллектуальными нарушениями – необходимы максимально простые и конкретные формулировки.
- 2.3. Люди с сенсорными нарушениями – нужен мультимедиа (текст, аудио, видео).
- 2.4. Пожилые люди – возможны сложности с чтением и восприятием.
- 2.5. Иностранцы и мигранты – может отсутствовать уверенное владение языком.
- 2.6. Дети – требуется яркое, наглядное и короткое объяснение.

3. Проблематика

3.1. Многие официальные документы написаны сложным языком, содержащим:

- Юридические обороты
- Длинные и перегруженные предложения
- Термины, непонятные широкой аудитории

3.2. Это создаёт барьеры для понимания информации, особенно у ЛСИ.

3.3. Ясный язык позволяет:

- Облегчить восприятие информации
- Улучшить понимание прав и обязанностей
- Повысить доверие к органам власти
- Сократить количество ошибок, связанных с недопониманием инструкций

4. Принципы изложения ясного языка

4.1. Понятность

- Простые, распространённые слова
- Объяснение сложных терминов
- Избегание жаргона и сокращений

4.2. Краткость

- Короткие предложения (до 15 слов)
- Один абзац – одна мысль
- Удаление лишних слов

4.3. Структурированность

- Заголовки и подзаголовки
- Маркированные и нумерованные списки
- Выделение ключевой информации

4.4. Визуальная доступность

- Контрастный текст и фон.
- Чёткие шрифты (например, Arial, Verdana).
- Размер шрифта от 12 кегль и выше

4.5. Лёгкий для чтения

- Каждое предложение с новой строки
- Использование пиктограмм и картинок
- Пояснения к сложным словам в скобках или в конце текста

5. Пример переформулировки

5.1. Обычный язык:

- До: «В соответствии с нормативным актом...»
- После: «Гражданам необходимо подать заявление в срок...»

5.2. Ясный язык:

- До: «Согласно закону...»
- После: «Вы должны подать заявление вовремя»

5.3. Легко читаемый:

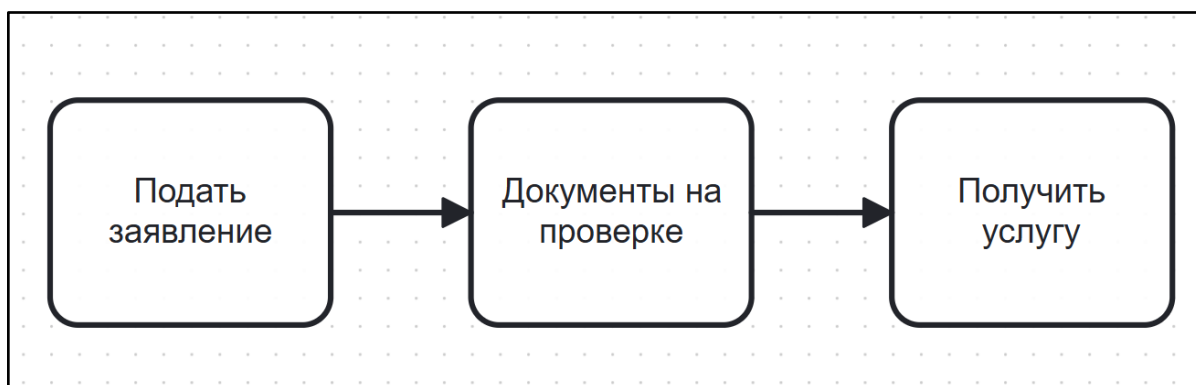
- До: «Это правило установлено законом»
- После: «Нужно отнести заявление до указанного дня»

6. Визуальные материалы

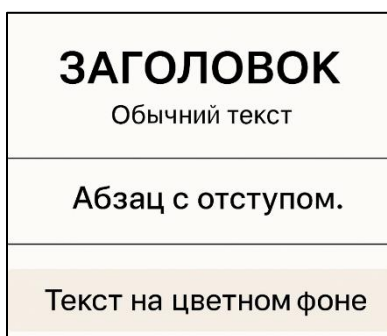
Изображение 1: Пример сложного и адаптированного текста

СЛОЖНЫЙ ТЕКСТ	АДАПТИРОВАННЫЙ ТЕКСТ
Гражданам необходимо подать заявление государственной услуги в соответствии с действующим законодательством и нормативно-правовыми актами	Чтобы получить государственную услугу, подайте заявление. Закон требует это делать.

Изображение 2: Пример блок-схема процесса получения услуги



Изображение 3: Примеры оформления текста – шрифт, отступы, цвет



Изображение 4: Примеры иконок для обозначения дат, действий, мест



7. Ясное сообщение для сайта

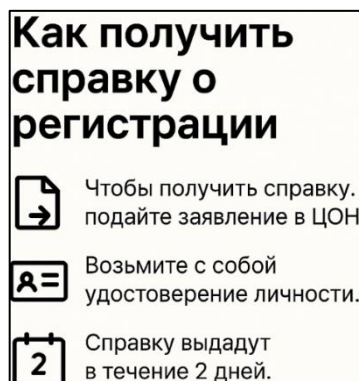
7.1. Заголовок:

- Как получить справку о регистрации

7.2. Текст:

- Чтобы получить справку, подайте заявление в ЦОН.
- Возьмите с собой удостоверение личности
- Справку выдадут в течение 2 дней

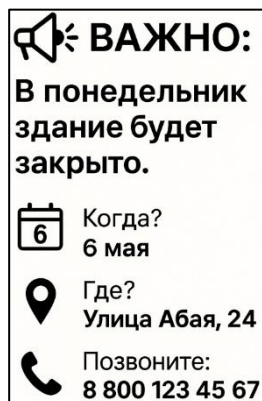
Изображение 5: Пример ясное сообщение для сайта



7.3. Пример объявление в формате легко читаемо:

-  **ВАЖНО:** В понедельник здание будет закрыто.
-  Когда? 6 мая
-  Где? Улица Абая, 24
-  Позвоните: 8 800 123 45 67

Изображение 6: Пример объявление для сайта



7.4. Брошюра госуслуги

7.5. Разделы:

1. Что это за услуга?
2. Кто может её получить?
3. Что нужно сделать?
4. Куда обратиться?
5. Контакты и сроки

Изображение 7: Пример брошюра госуслуги для сайта



8. Интерактивная версия

8.1. Для повышения доступности материала можно использовать интерактивную PDF-версию с гиперссылками и встроенными подсказками.

8.2. Версия для сайта с возможностью:

- Изменения размера шрифта
- Включения аудио чтения
- Переключения между языками (включая "лёгкий язык")
- Видео с субтитрами и жестовым переводом

Изображение 8: Интерактивная версия



9. Источники

- 1) Конвенция ООН о правах лиц с инвалидностью (UNCRPD) от 21.04.2015 – https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml
- 2) ISO 24495-1:2023 "Plain Language — Guidelines and principles" 06.2023 – <https://www.iso.org/standard/78907.html>
- 3) Inclusion Europe и Easy-to-Read Network - https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2017/06/EN_Information_for_all.pdf