



CONSILIUL PENTRU PREVENIREA ȘI ELIMINAREA  
DISCRIMINĂRII ȘI ASIGURAREA EGALITĂȚII  
СОВЕТ ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ И ЛИКВИДАЦИИ  
ДИСКРИМИНАЦИИ И ОБЕСПЕЧЕНИЮ РАВЕНСТВА  
COUNCIL FOR PREVENTING AND ELIMINATING  
DISCRIMINATION AND ENSURING EQUALITY

# Ghid privind accesibilizarea informației

Această publicație a fost realizată în cadrul proiectului "Egalitatea pe înțelesul nostru", elaborat și implementat de către Consiliul pentru Egalitate cu sprijinul Programului de finanțare a inițiativelor/proiectelor de schimbare în domeniul drepturilor omului. Programul dat este realizat cu participarea Institutului de Reforme Penale în cadrul Proiectului "Consolidarea capacităților tehnice ale instituțiilor naționale pentru promovarea și protecția drepturilor omului", finanțat de Ministerul Afacerilor Externe al Danemarcei și implementat de Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare.

Autoare: Olga Bulmaga, Carolina Bagrin

Opiniile exprimate în această publicație aparțin autoarelor și nu reflectă neapărat punctul de vedere sau politicile Programului Națiunilor Unite pentru Dezvoltare sau ale Ministerului Afacerilor Externe al Danemarcei.

# CUPRINS

INTRODUCERE	4
PREVEDERI NAȚIONALE ȘI INTERNAȚIONALE	6
INFORMAȚIE ACCESIBILĂ – ASPECTE GENERALE	13
RECOMANDĂRI PENTRU ASIGURAREA ACCESIBILITĂȚII INFORMAȚIEI	14
Informația tipărită	14
Prezentări PowerPoint	20
Informația digitală	21
Informația audio-vizuală	21
Paginile web	22
Alte mijloace de comunicare	25
EXEMPLE DE BUNE PRACTICI	26
ANEXE	28

## INTRODUCERE

Zi de zi orice persoană se confruntă cu un flux mare de informații legată de accesarea unui serviciu ( de transport, medical, etc). Asimilarea acestor informații necesită mobilizarea mai multor aptitudini: de citire, de scriere, de căutare, de înțelegere, de comparare, de selectare, de ierarhizare, de atribuire unei situații concrete. O bună parte din populație întâmpină dificultăți de a înțelege și de a utiliza informația necesară pentru a lua o decizie sau a participa la viața socială sau publică.

Accesul limitat la informație menține inegalitățile existente, perpetuând obstacolele în realizarea efectivă a drepturilor omului. Pentru a spori gradul de acces la informație, aceasta trebuie adaptată și diseminată într-un format cât mai accesibil, astfel încât să fie înțeleasă și să ajungă la cât mai mulți beneficiari. Noțiunea „Design Universal” nu este specifică doar arhitecturii, dar și modului de redactare sau prezentare a informațiilor. Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități prevede că proiectarea produselor, mediului, programelor și serviciilor, trebuie făcută, astfel încât să poată fi utilizate de către toate persoanele, pe cât este posibil, fără să fie nevoie de o adaptare sau de o proiectare specializată.

În momentul de față accesibilizarea informațiilor reprezintă nu doar o obligație în materia respectării drepturilor omului, ci constituie, în același timp, o posibilitate reală de a reduce inegalitățile existente în societate, generate de barierele cu care se confruntă anumite grupuri în realizarea dreptului de acces neîngrădit la informație.

Ghidul privind accesibilizarea informației este destinat instituțiilor și autorităților publice, cu scopul de a le oferi recomandări practice pentru a răspunde nevoilor de informare a tuturor persoanelor care se ciocnesc cu bariere de interpretare și accesare a informației oferite de autoritățile publice. Recomandările prezentate în ghid pot fi utilizate și de alte instituții, organizații, întreprinderi pentru a oferi informația specifică domeniului de activitate în formate accesibile.

Ghidul abordează accesibilitatea informației din punct de vedere lingvistic și al dizabilității (atât auditive, vizuale, cât și intelectuale). Acesta conține o prezentare a cadrului național și internațional în materia accesibilizării informației. În sensul prezentului ghid prin

---

---

informație se are în vedere orice înscris, mesaj sau date care sunt comunicate. Recomandările formulate vizează accesibilizarea textelor scrise, a paginilor web, a formularelor tipizate, precum și a altor instrumente de informare a populației care sunt create pentru public (ghiduri, proceduri, cărți de vizită etc). Recomandările prezentate în ghid nu sunt exhaustive. Ele atrag atenția asupra unor acțiuni care pot fi ușor de implementat.

Mizăm că acest ghid va contribui la îmbunătățirea metodelor de asigurare a informației accesibile și la dezvoltarea instrumentelor incluzive de comunicare cu publicul.

---

## I. PREVEDERI NAȚIONALE ȘI INTERNAȚIONALE

### **Convenția ONU privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități articolul 9 Accesibilitatea**

1. Pentru a da persoanelor cu dizabilități posibilitatea să trăiască independent și să participe pe deplin la toate aspectele vieții, Statele Părți vor lua măsurile adecvate pentru a asigura acestor persoane accesul, în condiții de egalitate cu ceilalți, la mediul fizic, la transport, **informație și mijloace de comunicare**, inclusiv la tehnologiile și sistemele informatice și de comunicații și la alte facilități și servicii deschise sau furnizate publicului, atât în zonele urbane, cât și rurale.

Aceste măsuri, care includ identificarea și eliminarea obstacolelor și barierelor față de accesul deplin, trebuie aplicate, printre altele la:

- (a) clădiri, drumuri, mijloace de transport și alte facilități interioare sau exterioare, inclusiv școli, locuințe, unități medicale și locuri de muncă;
- (b) serviciile de informare, comunicații și de altă natură, inclusiv serviciile electronice și de urgență.

2. Statele Părți vor lua, de asemenea, măsuri potrivite pentru:

- (a) a elabora, promulga și monitoriza implementarea standardelor minime și instrucțiunilor pentru accesibilizarea facilităților și serviciilor deschise publicului sau oferite acestuia;
- (b) a se asigura că entitățile private care oferă facilități și servicii deschise publicului sau oferite acestuia țin cont de toate aspectele legate de accesibilitate, pentru persoanele cu dizabilități;
- (c) a asigura părților implicate formare pe probleme de accesibilitate cu care se confruntă persoanele cu dizabilități;
- (d) a asigura, în clădiri și alte spații publice, semne în limbaj Braille și forme ușor de citit și de înțeles;
- (e) a furniza forme de asistență vie și de intermediere, inclusiv ghizi, cititori și interpreți profesioniști de limbaj mimico-gestual, pentru a facilita accesul în clădiri și în alte spații publice;
- (f) a promova alte forme adecvate de asistență și sprijin pentru persoanele cu dizabilități în vederea asigurării accesului acestora la informație;
- (g) a promova accesul persoanelor cu dizabilități la noi tehnologii și sisteme informatice și de comunicații, inclusiv la Internet;

(h) a promova proiectarea, dezvoltarea, producerea și distribuirea de tehnologii și sisteme informatice și de comunicații accesibile, încă din fazele incipiente, astfel încât aceste tehnologii și sisteme să devină accesibile la costuri minime.

### **Observațiile Concludente ale Comitetului ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități pe marginea raportului inițial al Republicii Moldova din 18 mai 2017**

Comitetul s-a arătat preocupat de faptul că furnizarea tehnologiei și a formatelor de informare și comunicare accesibile, inclusiv citirea ușoară, este extrem de limitată, în special pentru persoanele cu deficiențe de vedere și persoanele cu dizabilități intelectuale. Comitetul a recomandat Republicii Moldova utilizarea formatelor și tehnologiilor de informare și comunicare accesibile persoanelor cu dizabilități, cu o atenție deosebită pentru copiii cu dizabilități în educația incluzivă, inclusiv accesibilitatea web, Braille, formate ușor de citit și simplu de înțeles pentru toate serviciile publice.

### **Convenția-CADRU pentru protecția minorităților naționale<sup>1</sup>**

Art. 9

- 1) Părțile se angajează să recunoască faptul că dreptul la libertatea de expresie a fiecărei persoane aparținând unei minorități naționale include libertatea de opinie și libertatea de a primi și comunica informații sau idei în limba minoritară, fără ingerințe ale autorităților publice și independent de frontiere. Părțile vor veghea ca, în cadrul sistemelor lor legislative, persoanele aparținând unei minorități naționale să nu fie discriminate în accesul la mijloacele de informare.

Art. 11

- 3) În ariile locuite în mod tradițional de un număr substanțial de persoane aparținând unei minorități naționale Părțile vor depune eforturi, în cadrul sistemului lor legal, inclusiv, atunci când este cazul, în cadrul acordurilor încheiate cu alte state, și ținând seama de condițiile lor specifice, pentru expunerea denumirilor locale tradiționale, a denumirilor străzilor și a altor indicații topografice destinate publicului, deopotrivă în limba minoritară, acolo unde există o cerere suficientă pentru astfel de indicații.

<sup>1</sup> În vigoare pentru Republica Moldova din 01.02.1998

## **Recomandările de la Oslo cu privire la drepturile lingvistice ale minorităților naționale (OSCE)**

### **Autoritățile administrative și serviciile publice**

14) Persoanele aparținând minorităților naționale vor avea posibilități adecvate de a-și utiliza limba pentru a comunica cu autoritățile administrative, mai ales în regiunile și localitățile unde și-au exprimat această dorință și unde se găsesc într-un număr semnificativ. În mod similar, autoritățile administrative se vor asigura, oriunde este posibil, că serviciile publice sunt furnizate și în limba minorității naționale. În acest scop, vor adopta politici și programe de formare și/sau recrutare adecvate.

### **Concluziile Raportului Special pentru problemele minorităților, Rita Izsák-Ndiaye din raportul realizat urmare a misiunii în Republica Moldova din 2016**

Raportoarea a punctat că folosirea limbii materne este extrem de importantă și emotivă pentru multe comunități și reprezintă un aspect esențial al identității personale și comunitare, îndemnând RM să-și intensifice eforturile pentru a garanta libera alegere de a folosi limba de stat, limba rusă sau o limbă minoritară, atunci când interacționează cu instituțiile publice.

## **Legea privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități nr. 60 din 30.03.2012**

**Articolul 17 (1)** În scopul asigurării unei vieți independente persoanelor cu dizabilități, autoritățile publice centrale și locale, organizațiile non-guvernamentale, agenții economici, indiferent de forma de organizare juridică, în funcție de competențele lor funcționale, evaluează situația în domeniu și întreprind măsuri concrete pentru a facilita accesul persoanelor cu dizabilități, în condiții de egalitate cu ceilalți, la mediul fizic, la transport, **la informație și la mijloacele de comunicare, inclusiv la tehnologia informației și la comunicațiile electronice**, la alte utilități și servicii deschise sau furnizate publicului, atât în localitățile urbane, cât și în localitățile rurale, în conformitate cu normativele în vigoare.

(2) Identificarea și eliminarea obstacolelor/barierelor față de accesul deplin al persoanelor cu dizabilități trebuie aplicate în special la clădiri,



drumuri, mijloace de transport și alte utilități interioare și exterioare, inclusiv școli, case, instituții publice și locuri de muncă, **la serviciile de informare și comunicare**, inclusiv serviciile electronice și de urgență, de asemenea la alte utilități și servicii publice.

(3) Proiectarea și dezvoltarea bunurilor, serviciilor, echipamentelor și utilităților se fac în baza designului universal, care presupune o adaptare minimă și la cel mai scăzut cost al acestora, astfel încât ele să răspundă nevoilor specifice ale persoanelor cu dizabilități.

**Articolul 18** (1) Nu se admite proiectarea și construirea centrelor populate, formarea cartierelor de locuit, elaborarea soluțiilor de proiect, construcția și reconstrucția clădirilor, instalațiilor, complexelor și comunicațiilor, de asemenea producerea sau achiziția mijloacelor de transport public urban, a **mijloacelor de informare și de telecomunicații** fără amenajarea acestor obiective și mijloace în așa mod încât persoanele cu dizabilități să aibă acces la ele și să le poată utiliza.

(2) Autoritățile responsabile au obligația să autorizeze funcționarea obiectelor de utilitate publică specificate la alin. (1) numai în condițiile respectării normativelor în domeniu, astfel încât persoanele cu dizabilități să aibă la ele un acces neîngrădit.

**Articolul 25** (1) Statul recunoaște și promovează limbajul mimico-gestual și alte moduri alternative de comunicare în calitate de mijloace de comunicare între persoane.

(2) Statul, prin intermediul Ministerului Economiei și Infrastructurii și al altor autorități publice competente, promovează accesul persoanelor cu dizabilități la informație și la mijloacele de informare în masă, precum și la tehnologia informației și la comunicațiile electronice.

(3) Statul, prin intermediul Ministerului Educației, Culturii și Cercetării, al altor autorități publice centrale și locale competente și al agenților economici, asigură, în conformitate cu legislația în vigoare, editarea, **prin sisteme alternative de comunicare (în sistem Braille, în variantă sonoră, în limbaj simplu și ușor de înțeles etc.) a literaturii artistice, a manualelor școlare, a altor materiale didactice și mijloace de instruire.**

(4) Autoritățile publice și instituțiile publice au obligația să-și facă accesibile paginile web pentru persoanele cu dizabilități în conformitate cu liniile directoare internaționale în materie de accesibilitate.

(5) La achiziția de echipamente și softuri, instituțiile publice vor avea în vedere respectarea criteriului de accesibilitate.

(6) Agenții economici care prestează servicii de comunicare și informare oferă persoanelor cu dizabilități reduceri la achitarea serviciilor respective.

(7) Autoritățile publice coordonează cu Asociația Surzilor din Republica Moldova și angajează cu contract, în caz de necesitate, un interpret mimico-gestual care va asigura comunicarea între autorități și persoanele cu deficiențe de auz.

(8) Normativele de adaptare a sistemelor informaționale și de comunicații la necesitățile persoanelor cu dizabilități, precum și cele de utilizare a modurilor alternative de comunicare (sistemul Braille, varianta sonoră, limbajul mimico-gestual etc.) în cadrul acestor sisteme, se aprobă de către Guvern.

**Legea cu privire la drepturile persoanelor  
aparținând minorităților naționale și la statutul juridic  
al organizațiilor lor nr. 382 din 19.07.2001**

**Articolul 10**

Denumirile localităților, străzilor și stradelor se indică în limba moldovenească, dar, după caz, la decizia autorităților administrației publice locale, și în altă limbă, în conformitate cu legislația în vigoare. Denumirile instituțiilor și localurilor publice se indică în limbile moldovenească și rusă. În localitățile cărora le-a fost acordat statut special de autonomie, denumirile nominalizate se indică și în alte limbi oficiale, stabilite prin legile respective.

**Articolul 11**

(1) Informația cu caracter public care se referă nemijlocit la ocrotirea sănătății, la asigurarea ordinii publice și a securității cetățenilor, precum și informația vizuală în instituțiile Ministerului Afacerilor Interne, Ministerului Justiției, Procuraturii, în instituțiile medicale din municipii și orașe, în mijloacele de transport, în gările auto, feroviare și fluviale, în aeroporturi, pe autostrăzi se perfectează în limba moldovenească, dar, după caz, la decizia autorităților administrației publice locale, și în altă limbă, în conformitate cu legislația în vigoare.

(2) În localitățile cărora le-a fost acordat statut special de autonomie, informația prevăzută la alin.(1) se poate perfecta și în alte limbi oficiale stabilite de legile respective.

(3) În teritoriile în care persoanele aparținând unei minorități naționale constituie o parte considerabilă din populație, informația prevăzută la alin.(1) se publică, după caz, și în limba acestei minorități.

### **Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua internet nr. 188 din 03.04.2012**

Capitolul 1 pct. 7 stipulează că paginile-web oficiale trebuie să fie adaptate pentru accesarea de pe echipamente mobile (telefon mobil, smartphone), precum și accesarea de către persoanele cu dizabilități prin asigurarea unui sistem de sonorizare a conținutului informațional.

Capitolul 2 pct. 31 menționează că informația pe paginile-web oficiale se publică în conformitate cu legislația în vigoare privind funcționarea limbilor. Se recomandă traducerea informației într-o limbă de circulație internațională, în cazul existenței în lista de personal a funcției de traducător.

### **Hotărârea Guvernului nr. 723 din 8 septembrie 2017 privind implementarea Programului național de incluziune socială a persoanelor cu dizabilități pentru anii 2017-2022**

Obiectivul 6 vizează un set de acțiuni menite să asigure accesibilitatea informației și comunicațiilor pentru persoanele cu dizabilități. Printre rezultatele scontate se regăsesc:

- accesibilizarea deplină a paginilor web ale administrației publice centrale și a cel puțin 50% din paginile web ale administrației publice locale
- difuzarea a cel puțin 2 ore pe zi din programele de știri și emisiuni de interes public în limbaj mimico-gestual de către canalele publice de televiziune
- toate documentele de politici sectoriale care vizează direct sau indirect persoanele cu dizabilități vor conține acțiuni privind accesibilitatea, acomodarea rezonabilă și nediscriminarea privind accesul la bunuri, servicii, infrastructură, comunicații.

**Hotărârea Guvernului nr. 857 din 31 octombrie 2013  
cu privire la Strategia națională de dezvoltare  
a societății informaționale “Moldova Digitală 2020”**

4.2.2. Pilonul II: Un volum bogat de conținut digital valorificat și servicii publice electronice accesibile

42. Obiectiv general: Crearea condițiilor propice pentru elaborarea și valorificarea conținutului național digital și digitizarea conținutului național existent, precum și implementarea și utilizarea serviciilor electronice

**Obiective specifice:**

1) conținutul digital este disponibil, accesibil, utilizat și valorificat;

Vor fi elaborate și implementate următoarele programe/documente:

1.1) Programul crearea, dezvoltarea și valorificarea conținutului digital din Republica Moldova

Programul va prevedea acțiuni pentru:

f) diversificarea conținutului și adaptarea acestuia pentru accesare de către persoanele cu nevoi speciale (vîrstnici, persoane cu dizabilități, vulnerabile, cu diferențe de gen sau culturale);

4.2.3. Pilonul III. Fortificarea capacităților de utilizare TIC – un grad ridicat de utilizare a beneficiilor oferite de acestea pentru toți membrii societății

43. **Obiectiv general:** Creșterea gradului de alfabetizare digitală, dezvoltarea competențelor digitale și a incluziunii digitale

**Obiective specifice:**

3) sînt create condiții propice pentru incluziunea socială în baza serviciilor electronice.

3.1) Programul de promovare a incluziunii digitale

Vor fi prevăzute următoarele acțiuni:

d) se vor crea condiții pentru implementarea aplicațiilor și echipamentelor dedicate accesului la servicii electronice pentru persoanele cu nevoi speciale;

e) se vor implementa norme pentru echipamente și soft din perspectiva utilizării lor de către persoanele cu nevoi speciale.

---

## II. INFORMAȚIE ACCESIBILĂ – ASPECTE GENERALE

Prin informație accesibilă se înțelege informația care este furnizată în diferite formate pentru a asigura accesul tuturor persoanelor, în condiții de egalitate, la conținutul acesteia.

Informația accesibilă este acea informație care:

- permite tuturor utilizatorilor să înțeleagă conținutul acesteia;
- este percepută în mod eficient prin diferite metode, cum ar fi folosirea ochilor și / sau a urechilor și / sau a degetelor.

Cel mai frecvent, în accesarea informației, întâmpină dificultăți persoanele cu dizabilități. Dificultățile de comunicare ale acestor persoane pot fi redresate, creând formate alternative accesibile, astfel încât persoanele să poată utiliza acel format care li se potrivește cel mai bine necesităților specifice ale acestora.

Informația accesibilă nu este informația care poate fi ușor utilizată. Accesibilizarea informației presupune furnizarea informației pe care persoana o poate înțelege. Aceasta înseamnă lucruri diferite pentru persoane diferite. Pentru unele persoane informația va fi accesibilă dacă va fi tipărită într-un format mai mare sau dacă aceasta va fi prezentată în alfabetul Braille, ori sonoră, iar pentru alții ar putea fi informația tradusă în limba lor maternă. Atunci când ne gândim la modalitățile de accesibilizare a informației, trebuie să ne informăm despre necesitățile specifice ale persoanelor.

---

## III. RECOMANDĂRI PENTRU ASIGURAREA ACCESIBILITĂȚII INFORMAȚIEI

### Informația tipărită

Orice material elaborat trebuie să permită tuturor persoanelor să înțeleagă conținutul acestuia. În continuare prezentăm un set de recomandări care vor face ca textul prezentat să fie mai accesibil.

#### 1. Aspectul vizual

Aspectul documentului este primul element care atrage atenția cititorului.


##### 1.1. Tipul și mărimea caracterelor

- Folosiți un font lizibil, ale cărui caractere sunt ușor de recunoscut.
- Utilizați același tip de font pentru întreg documentul.
- Utilizați fonturile care au terminații clare, precum Arial, Helvetica or Verdana.

 *Fonturile cursive sunt dificile de citit.*



- Utilizați un font minim de 12 puncte. Dimensiune recomandată este de 14 puncte.
- Alegeți un font care permite bine de diferențiat cifrele între ele dacă documentul conține multe numere.

 1234567 (Gabriola, Candara) - alinierea nu este regulată

 1234567 (Verdana) – cifrele se disting bine unele de altele.

##### 1.2. Alinierea textului

- Aliniați textul cu marginea din stânga și aranjați tot textul pe orizontală.

 Text aliniat la stânga	 Text aliniat stânga - dreapta
<p>Textul aliniat la stânga este mai ușor de citit, deoarece se vede mai ușor începutul rândului. Aceasta aliniere oferă același spațiu între cuvinte.</p>	<p>Text aliniat stânga – dreapta este mai greu de citit, deoarece distanța diferită dintre cuvinte îngreunează lectura.</p>

- Evitați împărțirea cuvintelor între două rânduri.
- Lăsați suficient spațiu între linii, deoarece textul apropiat este greu de citit.
- Utilizați spațiu pentru a separa blocurile de informații, astfel încât informațiile să apară clar și ușor de citit.
- Dacă textul este plasat în coloane, asigurați-vă că există distanțe adecvate între coloane.
- Puneți marginile superioare și inferioare de 2,5 cm și laterale de 3 cm.

### 1.3. Punerea în evidență

- Îndreptați atenția cititorului către informația cheie, utilizând una din următoarele modalități:
  - caracterele evidențiate;
  - simboluri clare și sugestive;
  - enumerarea verticală cu ajutorul marcatorelor.
- Evitați utilizarea într-un text a mai multor evidențieri.



Bonul de plata **300 lei** achitat: **DGERRP – cod fiscal 1006601000037 – str. Columna, 106. tel. 022-22-00-21, „Servicii cu plată” IBAN – MD66TRPDAK142310A07223AA, MF – Trezoreria de Stat la „Moldova-Agroindbank”.**

### 1.4. Contrastul și culorile

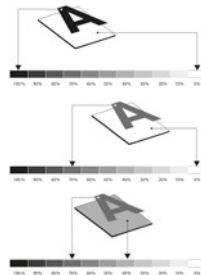
Textul este mult mai ușor de citit atunci când există un contrast suficient între text și fundal.

- Utilizați un text negru pe un fundal alb sau galben. Dacă utilizați text alb, culoarea de fundal trebuie să fie suficient de întunecată pentru a oferi un contrast adecvat;

- Optați pentru un fundal simplu decât pentru unul ornamentat. Plasarea textului în fața unei imagini sau a unui fundal ornamentat face mai dificilă citirea.
- Evitați imprimarea pe materiale lucioase, deoarece acestea fac dificil de citit textul.
- Pentru a tipări un text față-verso utilizați hârtie de 90 grame pentru ca caracterele să nu fi vizibile pe verso.
- **Nu utilizați prea multe culori, căci un text prea colorat riscă să desconcentreze atenția cititorului.**
- La alegerea culorilor țineți cont de incapacitatea persoanelor care nu disting culorile.
- Cea mai bună valoare de contrast între text și fundal: 100.

Valoarea de contrast minimă între text și fundal: 70.

Exemplu de un contrast prost între text și fundal: 30.



### 1.5. Enumerarea

- Utilizați enumerările verticale.
- Scrieți o listă de la 2 la 7 puncte pentru un text care vizează un public specializat.
- Scrieți o listă de la 2 la 5 puncte pentru un text care vizează publicul larg.
- Utilizați cât mai puține cuvinte posibile.



Pentru a solicita ajutor material în caz de tratament costisitor, prezentați:

1. Cererea
2. Copia buletinului de identitate
3. Extrasul din fișa medicală
4. Confirmarea privind costul tratamentului (cont, contract)
5. Certificatul despre componența familiei
6. Certificatul despre salariul membrilor familiei încadrați în câmpul muncii.



## 1.6. Titlurile

- Scrieți titlurile cu caractere evidențiate.
- Inserați un spațiu până și după titlu.
- Poziționați titlurile pe stânga.
- Utilizați un font cu 2 puncte mai mari decât conținutul textului.

## 2. Aspectul lingvistic

Prezentați informația într-o structură organizată, utilizând propoziții scurte, cuvinte uzuale și formulări clare.

### 2.1. Cuvintele

- Utilizați un limbaj simplu și clar.
- Optați pentru cuvintele utilizate în viața cotidiană pentru a fi accesibile tuturor.
- Evitați simbolurile, abrevierile tehnice, acronimele, astfel încât informațiile să fie ușor de înțeles de către un număr mai mare de destinatari.



Școală



Instituție de învățământ

### 2.2. Propozițiile

- Creați propoziții scurte de până la 12 cuvinte sau de până la 60 de caractere.
- Utilizați propoziții simple: subiect, predicat, complement.
- Evitați cuvintele inutile care nu explică sensul propoziției.
- Optați pentru propoziții afirmative.



Virați la stânga.



Nu virați la dreapta.

### 2.3. Punctuația

- Utilizați o punctuație simplă. Frazele care conțin mai multe semne de punctuație încetinesc lectura.
- Evitați folosirea parantezelor, asteriscului, tireului, barelor oblice, punctelor de suspensie, punctul și virgula.

## 2.4. Stilul și tonul

- Evitați stilul impersonal, simbolic sau metaforic.
- Utilizați un limbaj empatic. Adresați-vă direct cititorului. Dacă veți utiliza cuvintele „tu, noi, voi” și imperativul, cititorul va înțelege mai bine ce trebuie să facă.
- Evitați tonul autoritar, intimidant.
- Preferați un ton politicos.



Dacă nu veți trimite actele până în data de 20 decembrie nu veți primi alocația.



Pentru a primi alocația trimiteți actele până la 20 decembrie.

## 2.5. Numerele

- Folosiți cifrele arabe.
- Optați pentru expresiile care indică mărimea în loc de a cita procentele. De exemplu majoritatea, mai mult de, jumătate, mai puțin de ș.a.
- Scrieți datele cu litere.
- Situați evenimentul în timp cu ajutorul expresiei temporale, decât cu ajutorul anului.



În 2013 a fost creat Consiliul pentru Egalitate.



Consiliul de Egalitate a fost creat 5 ani în urmă.

## 3. Aspectul informativ

Aspectul informativ cuprinde elemente referitoare la colectarea și selectarea informațiilor, un pas important pentru a reda materialul într-o manieră accesibilă.

### 3.1. Selectarea informației

- Selectați informația în funcție de vârsta, sexul, nivelul de școlarizare a grupului țintă.
  - Prezentați o informație concretă și explicită, precizând ce trebuie să facă publicul.
  - Prezentații doar acele detalii care sunt utile pentru cititor ca să înțeleagă informația.
-

- La selectarea informației urmăriți logica gândirii cititorului Cine? Ce? Unde? Când? Cum? De ce?

### 3.2. Explicarea informației

- Explicați conceptele dificile și termenii tehnici folosind:
  - sinonime
  - definiții scurte care trebuie plasate acolo unde termenul este citat
  - reformulări și explicații.
- Menționați documente, site-uri sau videoclipuri accesibile pentru a găsi mai multe explicații a informațiilor prezentate.
- Adaptați materialul într-un format ușor de citit și ușor de înțeles, care este potrivit pentru persoanele cu dificultăți de învățare și persoanele cu dizabilități intelectuale.
- Puteți utiliza ilustrații pentru a explica o definiție dificilă.

### 3.3. Utilizarea imaginilor și simbolurilor

- Utilizați imagini clare, pertinente și eficiente care transmit un singur mesaj.
- Utilizați o imagine pentru a transmite informațiile cheie, în special, persoanelor care au deficit cognitiv.
- Utilizați imagini ale vieții cotidiene și adaptate publicului țintă.
- Utilizați simbolurile cunoscute grupului țintă.
- Plasați imaginea în stânga textului.
- Plasați simbolurile mai sus de cuvinte sau în stânga textului.
- Adăugați o legendă imaginilor, simbolurilor utilizate.
- Plasați obiectele la scară reală.



Consiliul este constituit din 5 membri.

## 4. Aspectul de structură

Aspectul de structură grupează toate elementele care organizează conținutul informației pentru ca textul să fie coerent.

- Structurați textul cu titluri, sub-titluri și alte diviziuni. Puteți formula titlul sub formă de întrebare pentru a atrage atenția cititorului.
- Elaborați un rezumat al documentului.
- Inserați un cuprins, numărarea paginilor și un glosar al termenilor dificili.
- Dezvoltați câte o idee pe paragraf.
- Prezentați un mesaj pe o pagină sau pe două pagini una lângă alta, pentru ca cititorul să nu fie nevoit să se întoarcă la început.
- Prezentați ideile în ordinea ușor de înțeles:
  - în mod cronologic
  - de la general la particular
  - de la important spre mai puțin important.
- Puneți mai întâi informațiile importante, apoi informațiile secundare și specializate, iar în final condițiile și excepțiile de la informațiile generale.
- Evitați ambiguitățile. Respectați ordinea relatării acțiunilor în dependență de consecutivitatea apariției acestora.
- Plasați propozițiile care încep cu cuvântul „dacă„ la începutul frazei.

## 5. Alte recomandări

- Asigurați traducerea textelor în limbile minoritare pentru ca acestea să fie accesibile persoanelor care nu sunt vorbitori nativi de limbă oficială în care informația este elaborată.
- Luați în considerare dezvoltarea materialului tipărit în formate alternative, cum ar fi:
  - Imprimare mai mare pregătită cu o dimensiune a fontului de 16-20 puncte sau mai mare
  - Braille.

**!!! Dacă informațiile sunt furnizate gratuit, formatele accesibile ar trebui, de asemenea, să fie gratuite. Dacă se solicită taxe pentru o anumită informație, pentru versiunea accesibilă costul trebuie să fie similar.**

---

---

## Prezentări PowerPoint

Este recomandat ca prezentările PowerPoint să fie clare și ușor de realizat. În acest sens, trebuie respectate principiile de mai sus pentru informațiile tipărite.

În special:

- Utilizați o dimensiune de font de minim 24 de puncte în Arial sau Helvetica.
- Plasați informația astfel încât să ocupe trei sferturi din partea de sus a diapozitivului.
- Reproduceți oral conținutul prezentării pentru persoanele cu deficiențe vizuale.

## Informația digitală

În orice domeniu documentele digitale sunt utilizate pentru a transmite o cantitate mare de informații. Orice document trimis prin e-mail sau descărcat de pe pagina autorităților publice trebuie să fie accesibil.

Pe lângă recomandările care se aplică pentru documente tipărite, există câteva recomandări utile pentru documentele digitale.

- Nu utilizați culoarea numai pentru a transmite sensul (de exemplu, sublinierea textului pentru a arăta importanța acestuia). Utilizați în schimb text sau simbol descriptiv.
- Toate documentele care pot fi descărcate trebuie să aibă un rezumat furnizat în HTML, precum și detalii despre formatul și dimensiunea fișierului.
- În cazul în care sunt folosite imagini sau pictograme, diagrame includeți o descriere scrisă ca text alternativ. Acest lucru permite ca imaginile să fie accesibile prin oferirea unei descrieri a ceea ce afișează imaginea. Acest fapt va fi esențial pentru persoanele cu dizabilități vizuale, deoarece poate fi transformat în sunet prin sintetizatoarele de voce în cititoarele de ecran.

## Informația audio-vizuală

Conținutul audio-vizual poate apărea sub diverse forme în transmiterea informației atât din sectorul public, cât și cel privat. Acesta poate include ghidurile audio, spoturile sociale, anunțuri în transport etc.

---

Urmând aceste recomandări, vă puteți asigura că informația pe care doriți să o comunicați va ajunge și la cei care nu o pot vedea, auzi sau înțelege. Din aceste considerente, atunci când se recurge la comunicare prin instrumente multimedia este important de a ține cont de câteva cerințe minime pentru ca informațiile să fie perceptibile:

- Oferiți subtitrări pentru multimedia, astfel încât informația să poată fi înțeleasă de cât mai multe persoane, indiferent de volumul la care se ascultă.
- Furnizați conținutul materialului și în alte limbi pentru publicul care nu posedă limba în care informația este elaborată.
- Includeți versiuni de descriere audio ale videoclipului pentru a-l face accesibil publicului cu deficiențe vizuale.
- Luați în considerare includerea unei ferestre cu un interpret mimico-gestual.

## Paginile web

Paginile Web oferă acces la un număr mare de informație din diferite domenii. Crearea conținutului web accesibil reduce barierele cu care se confruntă multe persoane care încearcă să acceseze informații și servicii pe internet. Acestea includ persoanele cu dizabilități și persoanele care folosesc tehnologii alternative, cum ar fi telefoanele mobile pentru a accesa site-urile web.

În procesul de proiectare, construire, menținere și actualizare a paginilor web urmează a se ține cont de următoarele patru principii<sup>2</sup> privind accesibilitatea:

- **perceptibilitatea**, ceea ce înseamnă că informațiile și componentele interfeței de utilizare trebuie să poată fi prezentate utilizatorilor în moduri pe care aceștia le pot percepe. Atunci când informația este prezentată într-un singur mod persoanele întâmpină bariere de percepție a acesteia. Pentru a corespunde acestui principiu informația trebuie:

a) să aibă alternative de text:

- oferiți un alternativ de text pentru orice conținut care nu este text (imagini, video, audio, butoane, etc.), astfel încât să poată fi transformat în alte forme de care au nevoie oamenii (Braille, caractere mari, simboluri sau limbaj mai simplu);

<sup>2</sup> Directiva (UE) 2016/2102 a Parlamentului European și a Consiliului din 26 octombrie 2016 privind accesibilitatea site-urilor web și a aplicațiilor mobile ale organismelor din sectorul public.

- dacă imaginea este decorativă utilizați alt tag ”;
  - oferiți alternative pentru audio și video (transcrieri, subtitrări).
- b) să fie adaptată, crearea conținutului care poate fi prezentat în moduri diferite (de exemplu, aspect mai simplu) fără a pierde informații sau structură:
- asigurați-vă că informația este prezentată într-o succesiune relevantă;
  - folosiți stiluri și formate adecvate.
- c) să se distingă:
- nu utilizați culoarea numai pentru a transmite informația, dar și pentru a indica o acțiune, provoca un răspuns sau a distinge un element vizual;
  - utilizați culori care sunt suficiente de contrastante pentru a separa prim planul de fundal.
- **operabilitatea**, ceea ce înseamnă că toate funcționalitățile trebuie să fie disponibile de la o tastatură. Acest principiu presupune că pagina web trebuie să fie navigabilă:
    - utilizatorii ar trebui să poată afla unde sunt și unde au ajuns în orice moment;
    - acordați suficient timp utilizatorilor pentru a citi și a utiliza conținutul;
    - utilizați URL-uri scurte și ușor de reținut;
    - utilizați titlurile paginilor care explică conținutul;
    - utilizați titlurile corespunzătoare ale secțiunilor;
    - utilizați un text de legătură semnificativ - evitați utilizarea „faceți clic aici” sau „citiți mai mult”.
  - **ușor de înțeles**, ceea ce înseamnă că utilizatorii trebuie să poată înțelege conținutul:
    - evitați acronimele și abrevierile;
    - evitați utilizarea instrucțiunilor complexe – faceți-le simple;
    - evitați acțiunile imprevizibile, precum deschiderea unui link într-o fereastră nouă ori pop-up ferestre;
    - utilizați un meniu de navigare consecvent și previzibil;
    - utilizați un limbaj consecvent pentru a identifica paginile (prima, următoarea).
  - **robustețea**, ceea ce înseamnă că conținutul trebuie să fie suficient de stabil, încât să poată fi interpretat în mod fiabil de
-

o gamă largă de agenți utilizatori, inclusiv de tehnologiile de asistare. Pagina web ar trebui să apară și să se comporte la fel pe toate browser-ele, dispozitivele și tehnologiile de asistență.

O pagină web accesibilă trebuie dezvoltată în conformitate cu Liniile directoare privind accesibilitatea conținutului web (WCAG) 2.0<sup>3</sup>, care definesc modul de a face conținutul web mai accesibil pentru persoanele cu dizabilități. Liniile directorii dezvoltă principiile accesibilității web enunțate mai sus. Ele conțin niveluri de asigurare graduală a accesibilității:

- Nivel A – nivelul de conformare minimă a paginii cu WCAG 2.0.
- Nivel AA – nivelul de conformare medie (include conformarea minimă).
- Nivel AAA – nivelul de conformare completă (include celelalte conformări).

**! Evitați utilizarea codurilor de verificare, care reprezintă o listă de numere și litere distorsionate, deoarece sunt greu de folosit de majoritatea oamenilor. Aceste tehnici de securitate sunt oferite pentru a accesa anumite servicii, cum ar fi programările online, achitarea amenzilor, etc.**



Proces-verbal nr.



Cod de verificare



### Verifică anunțul

 Nu sunt robot

<sup>3</sup> <https://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/>



---

## Alte mijloace de comunicare

**Evenimentele publice** constituie un instrument de interacțiune cu populația, în cadrul căroră se diseminează informații de interes general. La organizarea evenimentelor trebuie să țineți cont de aspectele personale și culturale ale participanților.

În special:

- Stabiliți evenimentele în locații accesibile.
- Printați invitațiile în formate accesibile.
- Elaborați prezentările în mărimi de fonturi largite.
- Asigurați prezența unui interpret mimico-gestual.
- Asigurați traducerea în alte limbi minoritare în dependență de situație.

**! La tipărirea cărților de vizită urmează a se lua în considerație și formatul Braille.**

**! Dispuneți de lupă la instituție, pentru a asigura în caz de necesitate accesibilitatea textului tipărit.**

---

## IV. EXEMPLE DE BUNE PRACTICI

Consiliul pentru egalitate prin intermediul proiectului "Egalitatea pe înțelesul nostru"<sup>4</sup> și-a propus să îmbunătățească accesul minorităților naționale și a persoanelor cu dizabilități la informația privind mecanismul național de protecție împotriva discriminării.

Cu susținerea financiară a acestui proiect au fost create următoarele formate alternative ale informației privind mecanismul național de protecție împotriva discriminării:

**Ghidul petiționarului tradus în 5 limbi minoritare: rusă, ucraineană, găgăuză, bulgară, romani.**



**Ghidul petiționarului creat în variantă sonoră bilingvă (rusă și română)**



**Ghidul petiționarului transcris în alfabetul Braille**



**Legea cu privire la asigurarea egalității transpusă într-un format ușor de citit și simplu de înțeles pentru persoanelor cu deficiențe cognitive și de învățare**



<sup>4</sup> elaborat și implementat de către Consiliul pentru Egalitate cu participarea Institutului de Reforme Penale cu sprijinul Programului de finanțare a inițiativelor/proiectelor de schimbare în domeniul drepturilor omului în cadrul Proiectului "Consolidarea capacităților tehnice ale instituțiilor naționale pentru promovarea și protecția drepturilor omului", finanțat de Ministerul Afacerilor Externe al Danemarcei și implementat de Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare

**Anexa nr. 1****Site-uri utile****Standarde internaționale privind accesibilitatea paginilor web**

<https://www.w3.org/TR/WCAG20/>

**Standarde europene pentru transpunerea informației în format ușor de citit și ușor de înțeles**

<http://easy-to-read.eu/european-standards/>

**Linii directorii pentru informația accesibilă**

[https://www.european-agency.org/sites/default/files/Guidelines%20for%20Accessible%20Information\\_EN.pdf](https://www.european-agency.org/sites/default/files/Guidelines%20for%20Accessible%20Information_EN.pdf)

**Modele de informație accesibilizată**

Consiliul pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității

bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 180, of. 405 MD-2004, mun. Chișinău, Republica Moldova

Tel.: (022) 212-817

[www.egalitate.md](http://www.egalitate.md)

### Asigurarea informației în formate alternative – exemple și costuri orientative

Format alternativ	Descrierea	Costuri	Date de contact
Informație electronică	-	Nu necesită extra cost	-
Informație printată larg (14-18)	Tipărirea informației	Costuri minime	-
Informație pe CD	Înscrierea informației pe suport CD	Costuri minime	-
Informație în format sonor	Un serviciu care convertește documentul text în format sonor audio	Costul depinde de numărul de pagini și de formatul acesteia Orientativ: 1 pagină A4 (4400 caractere) Citire voice over, prelucrare audio mix, segmentare și export (RO/RU) 1000 lei/pagină	Studio de înregistrare
Informație în Braille	Un serviciu de tipărite a documentul text în format Braille	Costul depinde de numărul de pagini și de formatul acesteia Orientativ: 1 pagină A4 (4400 caractere) 250 lei/pagină	Asociația Nevăzătorilor
Informație în limbi minoritare	Traducerea informației	Costul depinde de numărul de pagini și de formatul acesteia Orientativ: 1 pagină A4 (4400 caractere) 250 lei/pagină	Birouri de traducere