



**Доступность
цифровых услуг:
Опыт Минцифры
и Госуслуг**



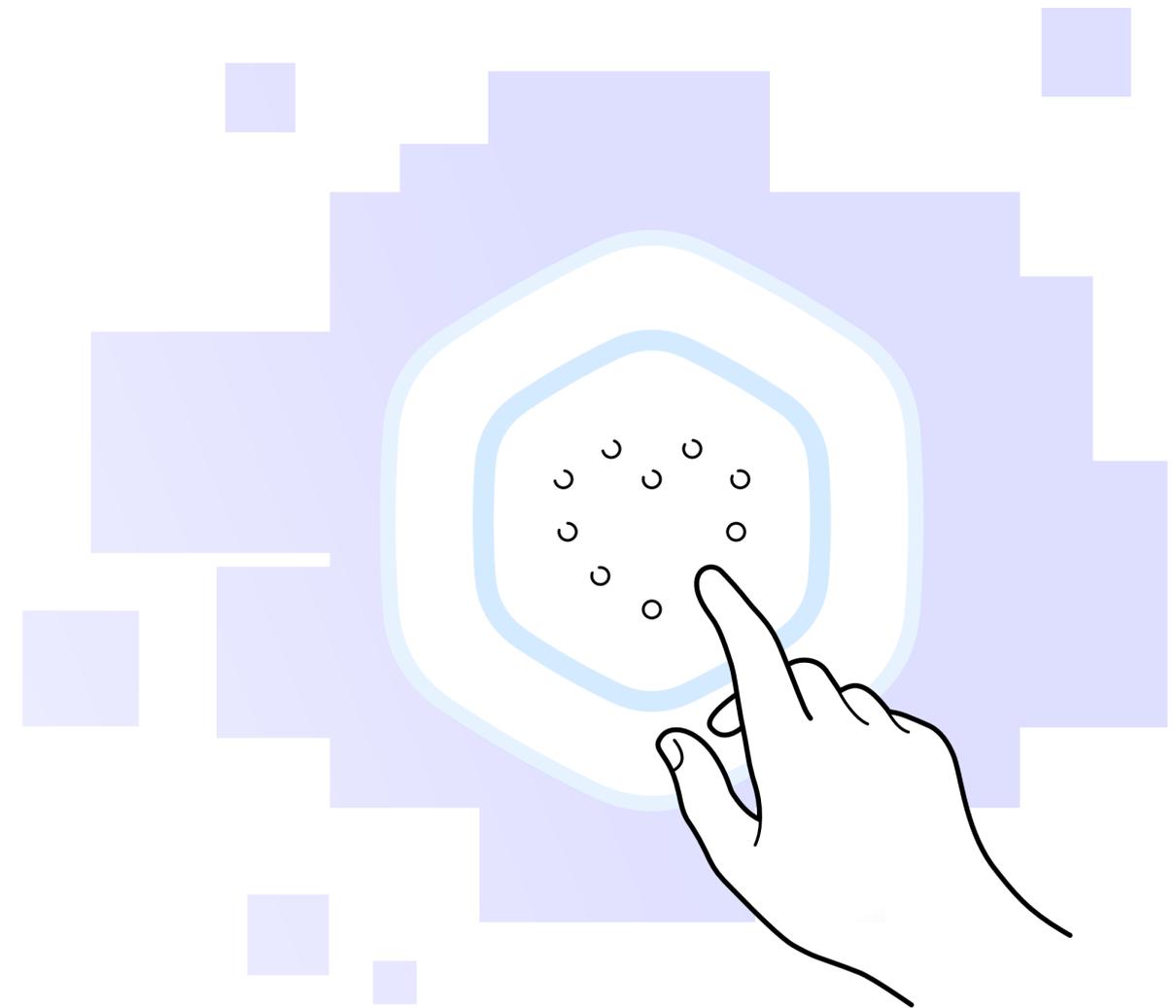
Доступность услуг

>60 услуг

полностью доступны
к маю 2025 года

Включая популярные и социально значимые:

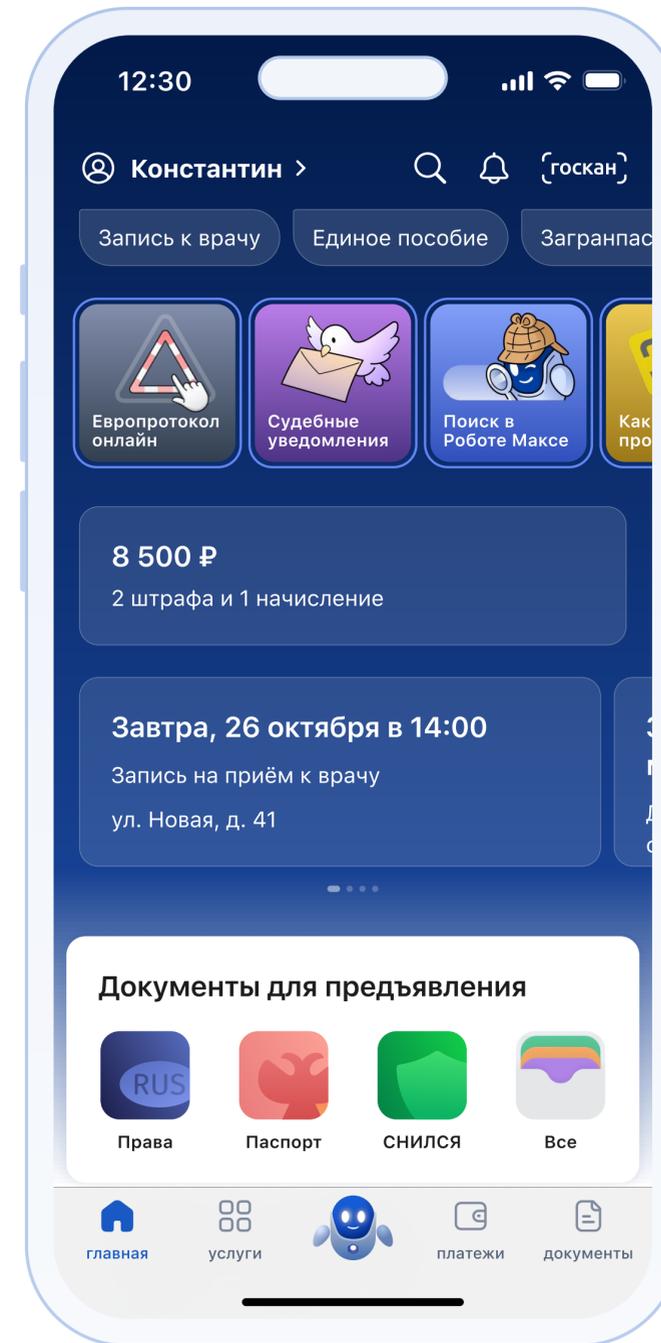
- Выписка из электронной трудовой книжки
- Справка о размере пенсии и иных выплат ПФР
- Обеспечение техническими средствами и услугами для реабилитации
- Запись на приём к врачу
- Запись на приём в МВД



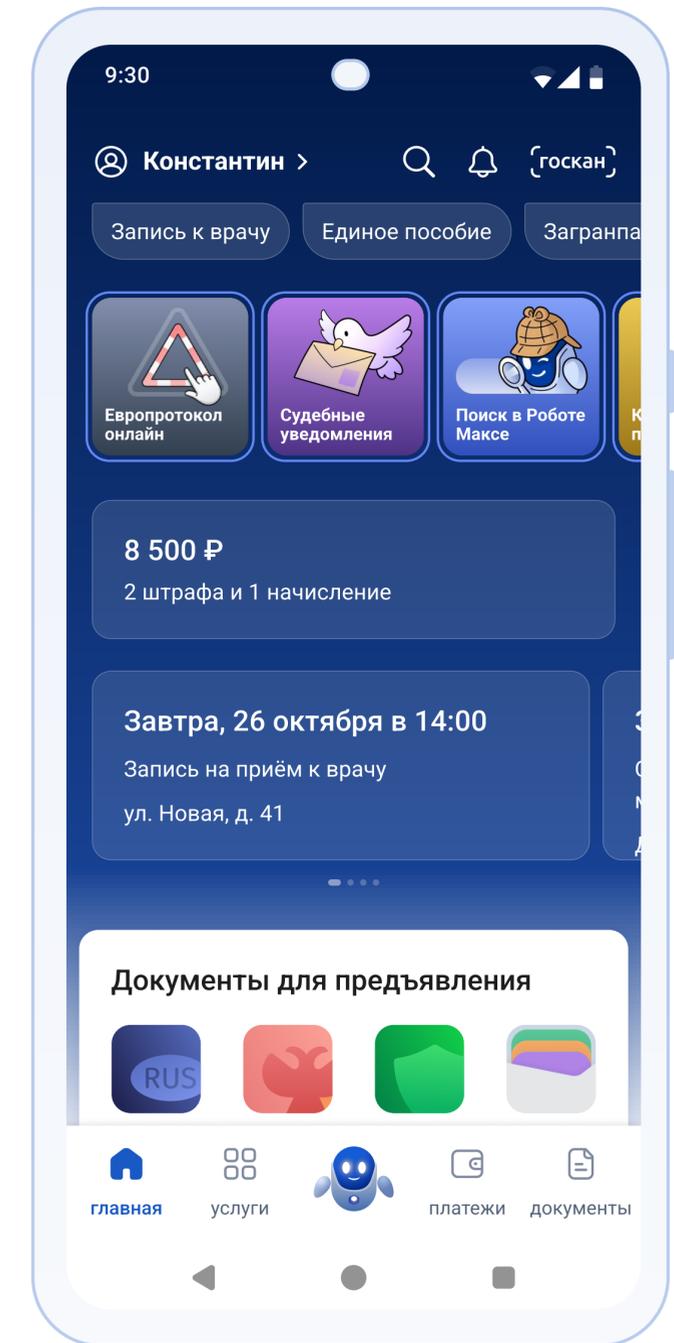
Доступность мобильного приложения Госуслуг

В мобильном приложении Госуслуги на iOS, Android доступны все функции приложений:

- Робот Макс
- Документы
- Услуги
- Платежи



iOS



Android

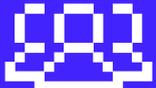
Навигатор услуг для инвалидов

На Госуслугах реализован специальный навигатор «Все возможности для инвалидов на Госуслугах»

www.gosuslugi.ru/invalidam

Это навигатор, благодаря которому проще найти нужную услугу или узнать о положенных льготах



1,6 млн 

пользователей посетили
страницу за 2024–2025 годы

640 тыс. 

пользователей перешли
для получения услуги

40%

конверсия

Доступность портала Госуслуг

51
место

было 59 044 место

Главная страница gosuslugi.ru вошла в **1%** самых доступных страниц интернета (*отчёт WebAIM Million*)



2023 год — тестирование и улучшение доступности Госуслуг

Результат — главные разделы полностью доступны, то есть адаптированы для людей с ограниченными возможностями

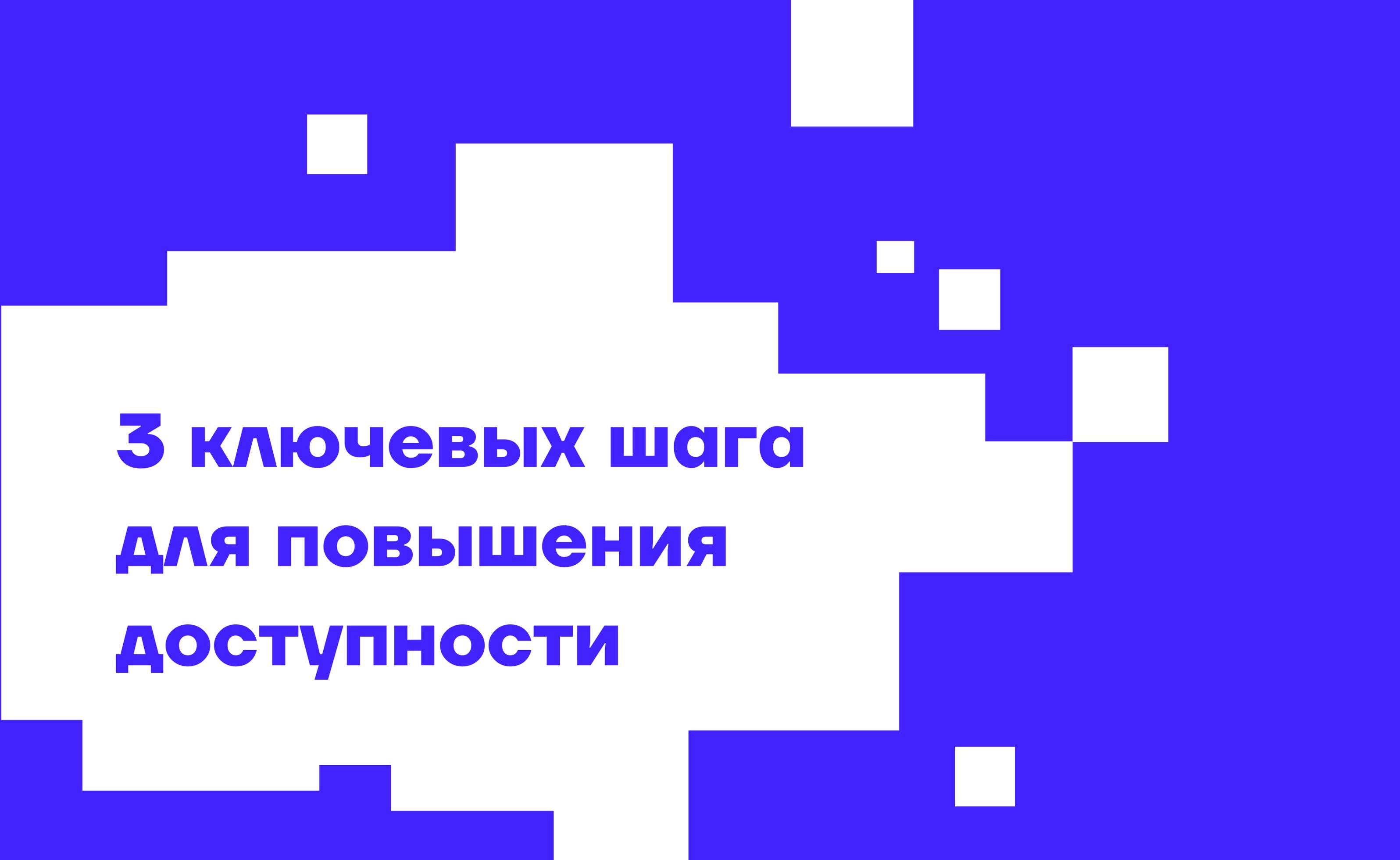
- Главная
- Робот Макс
- Личный кабинет, документы
- Платежи
- Помощь и новости

Процессы и команда

1. Выделенная **команда** для поиска и анализа проблем доступности
2. Тестирование **с привлечением экспертов** с ограниченными возможностями
3. Акцент на доработку доступности **компонентов и конструкторов**
4. Разработка **методических рекомендаций** для смежных команд
5. **Обучение** сотрудников принципам доступности

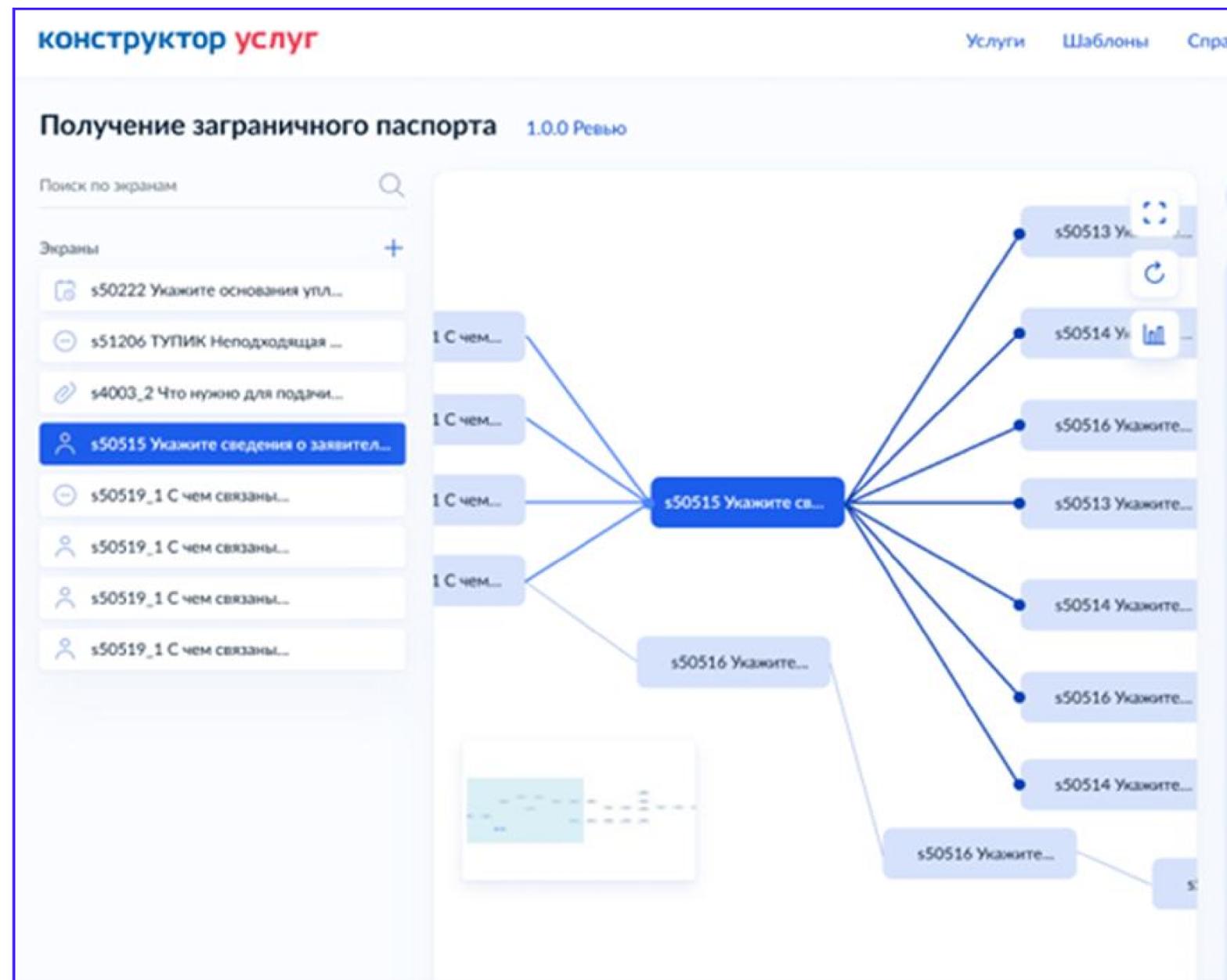
Такой подход позволяет **выпускать новые сервисы доступными**, без необходимости доработки доступности после вывода сервиса





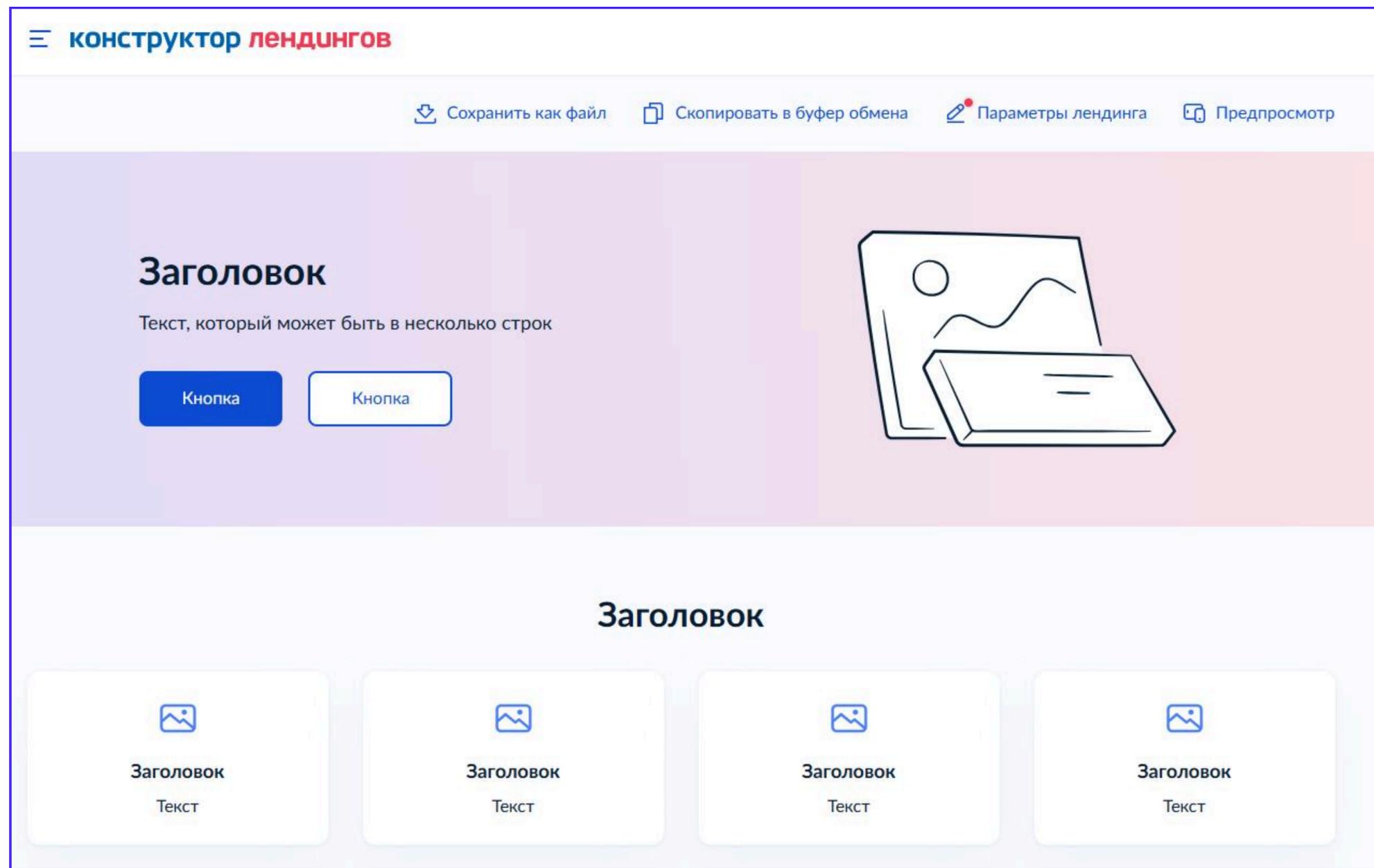
**3 ключевых шага
для повышения
доступности**

1. Разработка конструкторов



Визуальный конструктор услуг

1. Разработка конструкторов



Визуальный конструктор лендингов

2. Стандартизация и гайды

госуслуги Гражданам ▾ Услуги Документы Заявления

Доступность

- **Основы доступности**
Важные принципы и правила доступности интерфейсов для всех категорий пользователей
- **Оценка доступности**
Методика оценки доступности, правила экспертной оценки, особенности юзабилити-тестирования
- **Чек-листы**
Удобные документы для проверки сервисов и мобильных приложений на соответствие требованиям доступности
- **Разметка**
Правильное оформление кода для чтения интерфейса экранными дикторами, разметка для клавиатурного фокуса

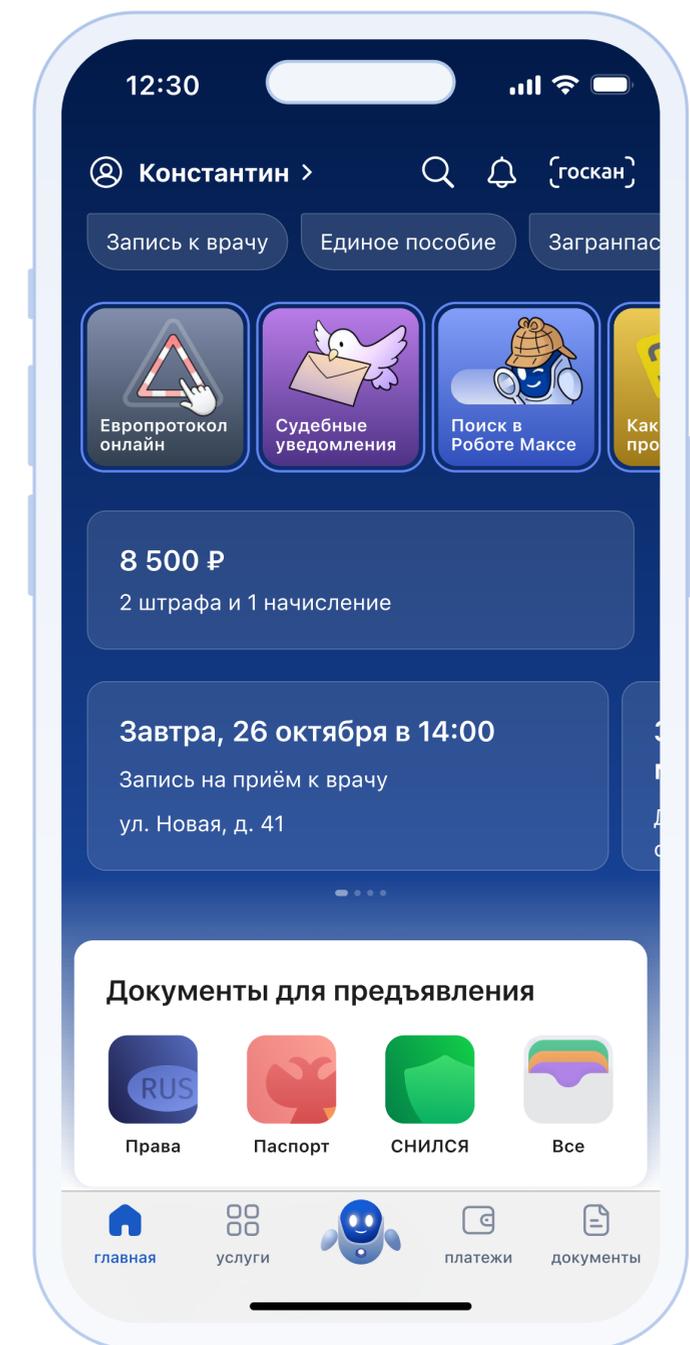
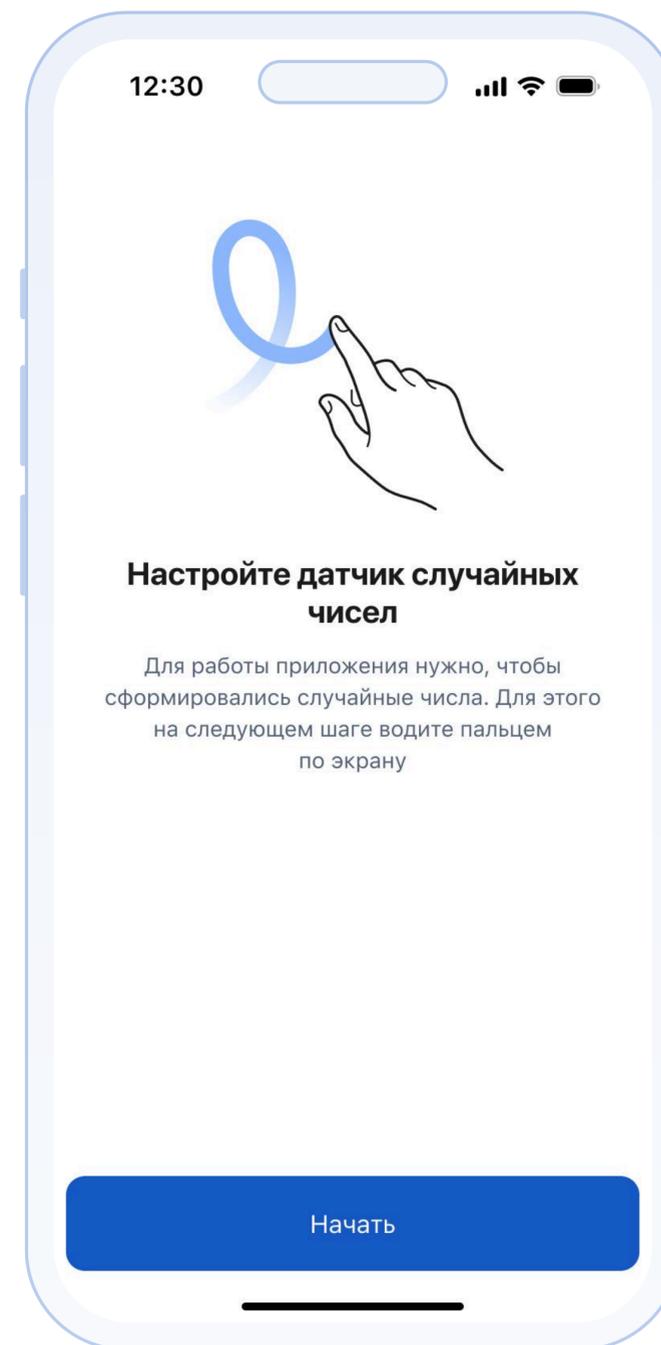


Все гайды Госуслуг

3. Общение с экспертами и целевой аудиторией. Обмен опытом

При первой авторизации в приложении Госуслуг необходимо сгенерировать массив случайных данных, водя пальцем по экрану

Это мешает работе программ экранного доступа, но вместе с экспертами и пользователями удалось найти решение



Готовится к запуску портал с официальными рекомендациями по доступности

Портал будет содержать методические материалы и рекомендации для по повышения доступности сервисов, основанные на WCAG 2.2, ГОСТ-52872-19 и учитывающие требования Приказа Минцифры №953 от 07.11.2023 г.





 МИНЦИФРЫ_

ГОСУСЛУГИ

Спасибо!