

۲۲ می ۲۰۱۴

کمیته حقوق افراد دارای معلولیت

## تفسیر کلی شماره ۲ کمیته حقوق افراد دارای معلولیت (۲۰۱۴)

## دسترسی پذیری

ترجمه: کمیته حقوق بشر در ایران

## اول. مقدمه

۱. دسترسی پذیری پیش شرط زندگی مستقل و مشارکت کامل و برابر افراد دارای معلولیت در جامعه است. بدون دسترسی به محیط فیزیکی، وسایل رفت و آمد، اطلاعات و ارتباطات مثل فناوری‌ها و سیستم‌های اطلاعات و ارتباطات و سایر امکانات و خدمات موجود برای عموم، افراد دارای معلولیت فرصت برابر مشارکت در جامعه خود را نخواهند داشت. به علاوه، بی‌دلیل نیست که دسترسی پذیری یکی از اصولی است که کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت بر مبنای آن بنا نهاده شده است (بند پ ماده ۳). به طور تاریخی، استدلال جنبش حقوق افراد دارای معلولیت این بوده که دسترسی به محیط فیزیکی و وسایل حمل و نقل عمومی پیش شرط آزادی رفت و آمد افراد دارای معلولیت به نحو پیش‌بینی شده در ماده ۱۳ اعلامیه جهانی حقوق بشر و ماده ۱۲ میثاق بین‌المللی حقوق مدنی و سیاسی است. به همین ترتیب، دسترسی به اطلاعات و ارتباطات هم پیش شرط آزادی بیان و عقیده مندرج در ماده ۱۹ اعلامیه جهانی حقوق بشر و بند ۲ ماده ۱۹ میثاق بین‌المللی حقوق مدنی و سیاسی است.

۲. در بند ج ماده ۲۵ میثاق بین‌المللی حقوق مدنی و سیاسی حق همه شهروندان به دسترسی به خدمات عمومی در کشور، بر مبنای برابر، به رسمیت شناخته شده است. مقررات این ماده می‌تواند مبنای ادغام حق دسترسی‌پذیری در معاهدات اصلی حقوق بشری باشد.

۳. کنوانسیون بین‌المللی رفع تمام اشکال تبعیض نژادی در بند ج ماده ۵ حق همگان را بر دسترسی به همه اماکن و خدمات، مثل وسایل حمل و نقل، هتل، رستوران، کافه، تئاتر و پارک که مورد استفاده عموم است، تضمین می‌کند. بنابراین در چارچوب حقوق بین‌الملل بشر این رویه ایجاد شده که حق دسترسی‌پذیری به عنوان یک حق مستقل شناخته شود. آنچه اعضای گروه‌های مختلف نژادی و قومی را در دسترسی آزادانه به مکان‌ها و خدمات عمومی با مانع روبرو می‌کند، نگرش‌های تعصب‌آمیز و گرایش به توسل به زور و اجبار برای جلوگیری از دسترسی این افراد به محیط‌هایی است که به لحاظ فیزیکی برای آنها قابل دسترسی بوده است. اما افراد دارای معلولیت با موانع فنی و محیطی، و در بیشتر مواقع محیط ساخته انسان روبرو هستند، مثل پله‌های ورودی ساختمان‌ها، نبود آسانسور در ساختمان‌های چند طبقه و نبود اطلاعات به اشکال قابل دسترس. محیط ساخته انسان همواره حاصل پیشرفت‌های اجتماعی و فرهنگی و رسوم بوده و بنابراین تحت کنترل کامل جامعه است. این موانع مصنوعی بیشتر ناشی از نبود اطلاعات یا آگاهی فنی است تا ناشی از تصمیم آگاهانه بر جلوگیری از دسترسی افراد دارای معلولیت به مکان‌ها و خدمات در دسترس عموم. برای تدوین سیاست‌هایی که زمینه

دسترسی بهتر افراد دارای معلولیت را فراهم می‌کنند باید نگرش را عوض کرد و به وسیله آموزش مستمر، آگاهی‌بخشی، کارزارهای فرهنگی و ارتباط انسانی با انگ و تبعیض مقابله کرد.

۴. میثاق بین‌المللی حقوق مدنی و سیاسی و کنوانسیون بین‌المللی رفع تمام اشکال تبعیض نژادی به صراحت حق بر دسترسی را به بخشی از حقوق بین‌الملل بشر تبدیل کرده‌اند. دسترسی‌پذیری در حقیقت وجه اجتماعی حق دسترسی بوده که به طور خاص مربوط به معلولیت است. در کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت دسترسی‌پذیری یکی از اصول بنیادین است، پیش‌شرط ضروری به‌رمندی برابر و موثر افراد دارای معلولیت از حقوق مدنی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی. دسترسی‌پذیری را نباید فقط در چارچوب برابری و عدم تبعیض دید، بلکه این اصل به عنوان روشی برای غنی ساختن جامعه و بخش جدایی‌ناپذیر برنامه توسعه پایدار نیز باید در نظر گرفته شود.

۵. هرچند افراد و سازمان‌های مختلف درک متفاوتی از چابکی فناوری اطلاعات و ارتباطات دارند، اما به طور کلی فناوری اطلاعات و ارتباطات اصطلاحی کلی است که هر وسیله یا ابزار اطلاعاتی و ارتباطی و محتوای آن را در بر می‌گیرد. در چنین تعریفی، گستره وسیعی از فناوری‌های ارتباطی مثل رادیو، تلویزیون، ماهواره، تلفن همراه، تلفن ثابت، رایانه، سخت‌افزار و نرم‌افزار شبکه می‌گنجد. اهمیت فناوری اطلاعات و ارتباطات در قابلیت آن برای گشایش گستره وسیع خدمات، متحول ساختن کیفیت خدمات موجود و افزایش تقاضا برای دسترسی به اطلاعات و دانش است، به خصوص برای گروه‌های محروم و حذف شده مثل افراد دارای معلولیت. در ماده ۱۲ مقررات بین‌المللی مخابرات (مصوب ۲۰۱۲، دوی) حق دسترسی افراد دارای معلولیت به خدمات مخابراتی با توجه به توصیه‌های اتحادیه بین‌المللی مخابرات (ITU) به رسمیت شناخته شده است. محتوای این ماده می‌تواند مبنای تقویت چارچوب‌های قانونی ملی کشورهای عضو باشد.

۶. کمیته حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در تفسیر کلی شماره ۵ (۱۹۹۴) به تکلیف دولت‌های عضو به اجرای قواعد استاندارد ملل متحد در خصوص برابری فرصت‌ها برای افراد دارای معلولیت اشاره کرده است.<sup>۱</sup> در قاعده شماره ۵ از این قواعد استاندارد بر اهمیت دسترسی به فضای فیزیکی و دسترسی به اطلاعات و ارتباطات به عنوان حوزه‌های اولویت اقدام دولت‌های عضو تأکید شده است. می‌توان از تفسیر کلی شماره ۱۴ (۲۰۰۰) کمیته حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی درباره حق برخورداری از بالاترین سطح ممکن سلامت (بند ۱۲) نیز اهمیت دسترسی‌پذیری را استنباط کرد. کمیته حقوق کودک نیز در تفسیر کلی شماره ۹ (۲۰۰۶) درباره حقوق کودکان دارای معلولیت تأکید می‌کند عدم دسترسی فیزیکی به وسایل رفت و آمد عمومی و سایر امکانات مثل ساختمان‌های دولتی، مراکز خرید و تفریحی عامل مهمی در به حاشیه بردن و منزوی کردن کودکان دارای معلولیت است و به روشنی دسترسی آنها را به خدماتی مثل خدمات سلامت و آموزش (بند ۳۹) محدود می‌کند. همچنین کمیته حقوق کودک در تفسیر کلی شماره ۱۷ (۲۰۱۳) درباره حق کودک بر استراحت، اوقات فراغت، بازی، تفریح، زندگی فرهنگی و هنری نیز اهمیت دسترسی‌پذیری را تکرار می‌کند.

۷. گزارش جهانی معلولیت در سال ۲۰۱۱ از سوی سازمان بهداشت جهانی و بانک جهانی منتشر شد و حاصل کار بزرگترین پروژه تحقیقاتی تا زمان حاضر و مشارکت فعالانه صدها کارشناس حوزه معلولیت بود. در این گزارش تأکید شده بیشتر فضاهای موجود، سیستم حمل و نقل و اطلاعات و ارتباطات برای افراد دارای معلولیت غیرقابل‌دسترس هستند (بند ۱۰). به‌رمندی افراد دارای معلولیت از برخی حقوق اولیه مثل حق اشتغال یا حق دریافت خدمات سلامت به دلیل نبود وسایل حمل و نقل دسترسی‌پذیر مخدوش می‌شود. در بسیاری کشورها سطح اجرای قوانین دسترسی‌پذیری بسیار پایین است و بیشتر مواقع افراد دارای معلولیت به دلیل در دسترس نبودن اطلاعات و ارتباطات از حق آزادی بیان محروم می‌شوند. حتی در کشورهایی که خدمات ترجمه زبان اشاره برای افراد ناشنوا وجود دارد، تعداد مترجمان واجد شرایط معمولاً بسیار کمتر از تقاضای روزافزون برای خدمات آنهاست و این واقعیت که مترجم باید برای ارائه خدمات به شخصه نزد مشتری برود نیز خدمات آنها را پرهزینه می‌کند. افراد دارای معلولیت ذهنی و روان و افراد ناشنوا-نابینا به خاطر نبود

<sup>۱</sup> پیوست قطعنامه مجمع عمومی ۴۸/۹۶.

اشکال آسان‌خوان و تقویتی یا جایگزین ارتباطی هنگام تلاش برای دسترسی به اطلاعات و ارتباطات با مانع روبرو می‌شوند. به علاوه زمانی که می‌خواهند به خدمات دسترسی پیدا کنند، به خاطر پیش‌فرض‌های کلیشه‌ای کارکنان بخش خدمات و نبود آموزش کافی آنان با مانع روبرو می‌شوند.

۸. در سال ۲۰۱۱ اتحادیه بین‌المللی مخابرات با همکاری برنامه اقدام جهانی برای فناوری‌های فراگیر اطلاعات و ارتباطات گزارشی با عنوان دسترسی‌پذیر کردن تلویزیون منتشر کردند. در این گزارش تاکید شده میزان قابل توجهی از یک میلیارد نفری که با نوعی معلولیت زندگی می‌کنند، قادر به بهره‌مندی از محتوای صوتی و تصویری تلویزیون نیستند. این محدودیت ناشی از دسترسی‌ناپذیر بودن محتوا، اطلاعات و/یا ابزار لازم برای دسترسی به این خدمات است.

۹. از زمان اولین مرحله اجلاس جهانی جامعه اطلاعاتی ژنو در سال ۲۰۰۳، دسترسی‌پذیری به عنوان ابزار اصلی اطلاعات و ارتباطات جامعه شناخته شد. این مفهوم از سوی جامعه افراد دارای معلولیت معرفی شد و گسترش یافت و در اعلامیه اصول مصوب اجلاس بازتاب پیدا کرد؛ در بند ۲۵ این اعلامیه آمده «به اشتراک گذاشتن و تقویت فهم جهانی از توسعه با رفع موانع دسترسی منصفانه به اطلاعات اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، سلامت، فرهنگی، آموزشی و علمی و همچنین تسهیل دسترسی به اطلاعات عرصه عمومی از طریق طراحی فراگیر و استفاده از فناوری‌های کمکی ممکن می‌شود.»<sup>۲</sup>

۱۰. کمیته حقوق افراد دارای معلولیت در هر ده گفتگویی که به منظور بررسی گزارش اجرای کنوانسیون توسط دولت‌های عضو پیش از تدوین تفسیر حاضر داشت دسترسی‌پذیری را به عنوان یکی از موضوعات کلیدی مطرح کرد. در همه ملاحظات نهایی کمیته بر آن ده گزارش اولیه نیز توصیه‌هایی در مورد دسترسی‌پذیری آمده است. یکی از چالش‌های معمول نبود سازوکار کافی برای نظارت بر اجرای عملی معیارهای دسترسی‌پذیری و قوانین مربوطه است. در برخی دولت‌های عضو، مقامات محلی مسئول نظارت می‌شوند که از دانش فنی و منابع انسانی و مادی کافی برای تضمین اجرای موثر استانداردهای دسترسی‌پذیری برخوردار نیستند. یکی از چالش‌های معمول دیگر نبود آموزش برای نقش‌آفرینان و مشارکت نکردن افراد دارای معلولیت و سازمان‌های نماینده آنها در فرایند تضمین دسترسی به محیط فیزیکی، وسایل حمل و نقل، اطلاعات و ارتباطات است.

۱۱. کمیته حقوق افراد دارای معلولیت در رویه قضایی خود هم به موضوع دسترسی‌پذیری پرداخته است. در پرونده نیوستی و تاکاکز علیه مجارستان<sup>۳</sup> کمیته بر این باور بود که همه خدماتی که در دسترس عموم است باید مطابق با ماده ۹ کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت دسترسی‌پذیر باشد. در این پرونده از دولت عضو خواسته شد تضمین کند افراد نابینا به ماشین‌های خودپرداز دسترسی دارند. کمیته توصیه کرد دولت عضو «معیارهای حداقلی برای دسترسی‌پذیری خدمات بانکی نهادهای مالی خصوصی برای افراد دارای معلولیت‌های بینایی و غیره تدوین کند؛ ... برای نظارت و ارزیابی اصلاح و تبدیل تدریجی خدمات بانکی دسترسی‌ناپذیر نهادهای مالی خصوصی به خدمات دسترسی‌پذیر، چارچوبی قانونی با مراحل معین، قابل اجرا و زمان‌بندی شده ایجاد کند؛ ... و تضمین کند همه دستگاه‌های خودپرداز که از این پس خریداری می‌شوند و سایر خدمات بانکی به طور کامل برای افراد دارای معلولیت دسترسی‌پذیر هستند.» (بند ۱۰.۲ (a))

۱۲. با توجه به این پیشینه و این امر که دسترسی‌پذیری پیش‌شرط ضروری مشارکت کامل و برابر افراد دارای معلولیت در جامعه و بهره‌مندی موثر آنها از حقوق و آزادی‌های بنیادین است، کمیته لازم می‌داند تفسیر کلی ماده ۹ کنوانسیون در

<sup>2</sup> See "Declaration of Principles: Building the Information Society: a global challenge in the new Millennium", adopted by the World Summit on the Information Society at its first phase, held in Geneva in 2003 (WSIS-03/GENEVA/DOC/4-E), para. 25.

<sup>3</sup> Nyusti and Takács v. Hungary (communication No. 1/2010, Views adopted on 16 April 2013)

خصوص دسترسی‌پذیری را مطابق با آیین‌نامه داخلی خود و چنانکه رویه‌های مبتنی بر معاهدات حقوق بشری است به تصویب برساند.

## دوم. محتوای هنجاری

۱۳. در ماده ۹ کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت قید شده است «دولت‌های عضو برای توانمندسازی افراد دارای معلولیت جهت زندگی مستقل و مشارکت کامل در تمامی جنبه‌های زندگی، تدابیر مناسبی را جهت تضمین دسترسی آنها بر مبنای برابر با سایرین به محیط فیزیکی، ترابری، اطلاعات و ارتباطات از جمله نظام و فناوری اطلاعات و ارتباطات و سایر تسهیلات و خدمات ارائه یا فراهم شده جهت عموم در مناطق شهری و روستایی اتخاذ خواهند نمود.» مهم این است که به همه ابعاد پیچیده دسترسی‌پذیری توجه شود که محیط فیزیکی، وسایل حمل و نقل، اطلاعات و ارتباطات و خدمات را دربرمی‌گیرد. تمرکز فقط بر شخصیت حقوقی و ماهیت عمومی یا خصوصی اشخاص مالک ساختمان‌ها، زیرساخت‌های حمل و نقل، وسایل نقلیه، اطلاعات و ارتباطات و خدمات نیست. به صرف اینکه کالاها، محصولات و خدمات برای عموم فراهم شده یا به آنها ارائه می‌شود، باید برای همه دسترسی‌پذیر باشد؛ اینکه مالک آنها کیست و/یا توسط مقام عمومی یا بنگاه خصوصی ارائه می‌شوند تعیین‌کننده نیست. افراد دارای معلولیت باید به شکلی به همه کالاها، محصولات و خدمات ارائه یا فراهم شده برای عموم دسترسی داشته باشند که بتوانند به شکلی برابر و واقعی و با حفظ شأن و منزلت از آنها استفاده کنند. این رویکرد از منع تبعیض سرچشمه می‌گیرد؛ فقدان دسترسی باید مصداق عمل تبعیض‌آمیز به حساب بیاید، صرفنظر از اینکه مرتکب نهاد عمومی یا خصوصی باشد. دسترسی‌پذیری باید برای همه افراد دارای معلولیت صرفنظر از نوع معلولیت فراهم شود و هیچ تمایزی از جمله بر مبنای نژاد، رنگ، گرایش جنسی، زبان، مذهب، باور سیاسی و غیره، خاستگاه ملی یا اجتماعی، دارایی، محل تولد یا سایر وضعیت‌ها، وضعیت حقوقی یا اجتماعی، جنسیت یا سن میان آنها اعمال نشود. به ویژه در موضوع دسترسی‌پذیری باید به جنسیت و سن افراد دارای معلولیت توجه ویژه کرد.

۱۴. در ماده ۹ کنوانسیون به روشنی دسترسی‌پذیری به عنوان پیش‌شرط زندگی مستقل افراد دارای معلولیت، مشارکت کامل و برابر آنها در جامعه و بهرمندی بدون مانع از همه حقوق بشر و آزادی‌های بنیادین بر مبنای برابر با سایرین به رسمیت شناخته شده است. ماده ۹ در معاهدات حقوق بشری موجود ریشه دارد، از جمله بند ج ماده ۲۵ میثاق بین‌المللی حقوق مدنی و سیاسی در خصوص حق بر دسترسی برابر به خدمات عمومی و بند ج ماده ۵ کنوانسیون بین‌المللی رفع تمام اشکال تبعیض نژادی در خصوص حق بر دسترسی به مکان‌ها و خدمات عمومی. این دو معاهده مهم حقوق بشری زمانی به تصویب رسیدند که اینترنت وجود نداشت و دنیا را این چنین تغییر نداده بود. کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت اولین معاهده حقوق بشری است که در قرن ۲۱ به موضوع دسترسی به فناوری اطلاعات و ارتباطات پرداخته و در این رابطه حق جدیدی برای افراد دارای معلولیت ایجاد نکرده است. به علاوه، مفهوم برابری در حقوق بین‌الملل نیز در دهه‌های گذشته تغییر کرده و تغییر مفهوم آن از برابری شکلی به برابری ماهوی بر تکالیف دولت‌های عضو تاثیر گذاشته است. تعهد دولت‌ها به تامین دسترسی، بخش ضروری تکلیف به احترام، حفظ و محقق ساختن حق بر برابری است. بنابراین باید از دیدگاه معلولیت، دسترسی‌پذیری را در سیاق حق بر دسترسی تحلیل کرد. حق بر دسترسی افراد دارای معلولیت از طریق اجرای جدی استانداردهای دسترسی‌پذیری تضمین می‌شود. موانع دسترسی به اشیاء، تسهیلات، کالاها و خدمات ارائه یا فراهم شده برای عموم باید به تدریج و به شیوه‌ای نظام‌یافته رفع شوند و از آن مهم‌تر برای تحقق دسترسی کامل بر این روند نظارت مداوم وجود داشته باشد.

۱۵. اجرای جدی طراحی فراگیر در تولید کالاها، محصولات، تسهیلات، فناوری‌ها و خدمات جدید باید دسترسی کامل، برابر و بدون محدودیت همه مصرف‌کنندگان بالقوه از جمله افراد دارای معلولیت را با حفظ شأن و تنوع آنها تامین کند. طراحی فراگیر باید فضاهایی ایجاد کند که افراد بدون هیچ مانع و محدودیتی در فضاهای مختلف حرکت کنند. افراد دارای معلولیت و سایر کاربران باید بتوانند در خیابان‌ها بدون مانع حرکت کنند، به وسایل نقلیه دسترسی‌پذیر و با ورودی کوتاه

وارد شوند، به اطلاعات و ارتباطات دسترسی داشته باشند و در ساختمان‌هایی که مطابق طراحی جهانی ساخته شده‌اند با وسایل کمکی فنی یا در جای لازم با کمک فرد دیگری وارد شوند. اعمال طراحی فراگیر به خودی‌خود نیاز به وسایل کمکی را برطرف نمی‌کند. اعمال طراحی فراگیر از مرحله اولیه طراحی کمک می‌کند که سازه‌ها با هزینه کمتر دسترسی‌پذیر شوند: در بسیاری موارد ساخت ساختمان دسترسی‌پذیر از قدم اول هزینه کل سازه را بالا نمی‌برد و در برخی موارد نیز هزینه را فقط کمی بالا می‌برد. اما در برخی موارد هزینه تعدیل‌های بعدی برای دسترسی‌پذیر کردن ساختمان قابل توجه است، به خصوص در مورد ساختمان‌های تاریخی. با اینکه اعمال طراحی فراگیر از ابتدای کار بسیار اقتصادی‌تر است اما هزینه بالقوه رفع موانع نباید برای توجیه عدم انجام تعهد به رفع تدریجی موانع دسترسی‌پذیری مورد استناد قرار گیرد. دسترسی به اطلاعات و ارتباطات، از جمله فناوری اطلاعات و ارتباطات نیز باید از آغاز کار در نظر گرفته شود چون اصلاحات بعدی اینترنت و فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند هزینه‌ها را بالا ببرد. به همین دلیل اقتصادی‌تر است که رعایت ویژگی‌های دسترسی‌پذیری اطلاعات و ارتباطات را از مراحل اولیه طراحی و تولید اجباری کرد.

۱۶. اعمال طراحی فراگیر، جامعه را نه فقط برای افراد دارای معلولیت بلکه برای همه دسترسی‌پذیرتر می‌کند. همچنین مهم است که ماده ۹ به صراحت دولت‌های عضو را ملزم به تضمین دسترسی‌پذیری در مناطق شهری و روستایی می‌کند. شواهد حاکی از این هستند که معمولاً دسترسی‌پذیری در شهرهای بزرگتر بهتر از مناطق دورافتاده و کمتر توسعه یافته است؛ گرچه گاهی شهری شدن زیاد هم موانع جدیدی ایجاد می‌کند که مانع دسترسی افراد دارای معلولیت به فضاها، وسایل حمل و نقل و خدمات ساخته دست بشر و خدمات پیچیده‌تر اطلاعاتی و ارتباطی در مناطق پرجمعیت و پرهیاهوی شهری می‌شود. هم در فضاها شهری هم در فضاها روستایی باید دسترسی افراد دارای معلولیت به اندازه عموم مردم به بخش‌های طبیعی و میراث فرهنگی محیط فراهم باشد تا بتوانند به این محیط‌ها وارد شوند و از آنها لذت ببرند.

۱۷. در بند ۱ ماده ۹ از دولت‌های عضو خواسته شده موانع و محدودیت‌های دسترسی‌پذیری را شناسایی و رفع کنند، از جمله:

آ. ساختمان‌ها، راه‌ها، وسایل حمل و نقل و مراکز سرپوشیده و فضاها باز از جمله مدارس، منازل، مراکز پزشکی و محیط‌های کاری؛

ب. اطلاعات، ارتباطات و سایر خدمات مثل خدمات الکترونیک و خدمات اضطراری یا فوریت‌های گوناگون.

عبارت «مراکز سرپوشیده و فضاها باز» که پیشتر آمد، باید شامل نهادهای مجری قانون (مثل کلانتری‌ها و دفاتر پلیس)، مراجع رسیدگی و داور، زندان‌ها، نهادهای اجتماعی، مراکز تعامل اجتماعی و تفریحی، فرهنگی، مذهبی، سیاسی و ورزشی و مراکز خرید باشد. «سایر خدمات» باید شامل خدمات پستی، بانکی، مخابراتی و اطلاعاتی باشد.

۱۸. در بند ۲ ماده ۹ تدابیری قید شده که دولت‌های عضو باید برای طراحی، انتشار و نظارت بر اجرای استانداردهای حداقلی ملی برای دسترسی‌پذیر کردن امکانات و خدماتی که به عموم ارائه شده یا جهت استفاده عمومی مهیاست در پیش گیرند. این استانداردها باید با استانداردهای سایر دولت‌های عضو هماهنگ باشند تا امکان آمد و شد در چارچوب حق بر آزادی تردد و داشتن ملیت (پیشینی شده در ماده ۱۸ کنوانسیون) برای افراد دارای معلولیت فراهم گردد. همچنین دولت‌های عضو ملزمند تدابیری اتخاذ کنند تا نهادهای خصوصی ارائه دهنده تسهیلات و خدمات فراهم شده برای عموم با رعایت همه ابعاد دسترسی‌پذیری برای افراد دارای معلولیت کار کنند (بند (ب) ۲، ماده ۹).

۱۹. از آنجا که بیشتر مواقع دسترسی‌پذیری حاصل ناآگاهی و نداشتن اطلاعات فنی است، در ماده ۹ از دولت‌ها خواسته شده تا همه دست‌اندرکاران را در خصوص دسترسی‌پذیری برای افراد دارای معلولیت آموزش دهند (بند پ ۲). ماده ۹ همه دست‌اندرکاران را برنمی‌شمارد؛ فهرست کامل دست‌اندرکاران باید شامل مقامات صادرکننده مجوز ساختمان، هیات‌های پخش برنامه و مسوولان صدور مجوزهای فناوری اطلاعات و ارتباطات، مهندسان، طراحان، معماران، برنامه‌ریزان

شهری، مقامات مسئول سیستم حمل و نقل، ارائه‌دهندگان خدمات، دانشگاهیان و افراد دارای معلولیت و سازمان‌های آنها باشد. آموزش نباید فقط مختص طراحان کالاها، خدمات و محصولات باشد بلکه باید به کسانی که این موارد را تولید و فراهم می‌کنند هم ارائه شود. به علاوه، بالا بردن میزان مشارکت افراد دارای معلولیت در تولید محصولات هم می‌تواند درک بهتری از نیازهای حاضر و اثربخشی معیارهای دسترسی‌پذیری ایجاد کند. در نهایت سازندگان ساختمان‌ها هستند که ساختمان را دسترسی‌پذیر یا دسترسی‌ناپذیر می‌سازند. مهم است برای همه این گروه‌ها سیستم‌های آموزشی و نظارتی در نظر گرفته شود تا اجرای واقعی استانداردهای دسترسی‌پذیری تضمین شود.

۲۰. اگر در ساختمان‌ها و مکان‌های عمومی، علائم کافی، اطلاعات و وسایل ارتباطی دسترسی‌پذیر و خدمات کمکی وجود نداشته باشد، آمد و شد و جهت‌یابی برای برخی افراد دارای معلولیت دشوار می‌شود. بنابراین در بخش‌های ت و ث بند ۲ ماده ۹ آمده که ساختمان‌ها و مکان‌های عمومی باید علائمی به بریل و اشکال آسان‌خوان و قابل فهم داشته باشند و نیروی کمکی و رابط مثل راهنما، مترجم زبان اشاره و افرادی برای کمک در خواندن وجود داشته باشند تا دسترسی‌پذیری را تسهیل کنند. بدون این علائم، اطلاعات و ارتباطات دسترسی‌پذیر و خدمات کمکی، جهت‌یابی و آمد و شد در ساختمان‌ها برای بسیاری از افراد دارای معلولیت، به ویژه آنانی که دچار خستگی فکری [cognitive fatigue] می‌شوند، ناممکن خواهد بود.

۲۱. بدون دسترسی به اطلاعات و ارتباطات، ممکن است به‌رمندی از آزادی اندیشه و بیان و بسیاری حقوق و آزادی‌های اولیه افراد دارای معلولیت به طور جدی مخدوش و محدود شود. به همین دلیل در بخش‌های ج و چ بند ۲ ماده ۹ کنوانسیون دولت‌های عضو ملزم شده‌اند استفاده از نیروهای کمکی و رابط مثل راهنما، مترجم حرفه‌ای زبان اشاره و افرادی برای کمک در خواندن (بخش ث بند ۲) را ترویج کنند، سایر اشکال کمک مناسب و پشتیبانی از افراد دارای معلولیت برای تضمین دسترسی ایشان به اطلاعات و ترویج دسترسی به فناوری‌ها و سیستم‌های جدید اطلاعاتی و ارتباطی مثل اینترنت را با اعمال استانداردهای اجباری دسترسی‌پذیری گسترش دهند. اطلاعات و ارتباطات باید به اشکال آسان‌خوان، شیوه‌های تقویت‌شده و شیوه‌های جایگزین در دسترس افراد دارای معلولیت قرار گیرند.

۲۲. برای گسترش مشارکت کامل و برابر افراد دارای معلولیت در جامعه می‌توان از فناوری‌های جدید استفاده کرد به شرطی که این فناوری‌ها به شیوه‌ای طراحی و تولید شوند که دسترسی‌پذیر باشند. سرمایه‌گذاری‌ها، تحقیقات و تولید جدید باید به رفع نابرابری کمک کنند نه آن که خود مانع جدید ایجاد کنند. بند «ح» ۲ ماده ۹ از دولت‌های عضو می‌خواهد طراحی، تولید و انتشار سیستم‌ها و فناوری‌های اطلاعات و ارتباطاتی را از مراحل اولیه به شکل دسترسی‌پذیر ترویج کنند تا این سیستم‌ها و فناوری‌ها با کمترین هزینه دسترسی‌پذیر شوند. برخی نمونه‌های پیشرفت فنی در خدمات دسترسی‌پذیری این موارد هستند: استفاده از سیستم‌های تقویت شنوایی مثل سیستم‌هایی که صدای سخنران را مستقیماً به سمعک یا حلزون کاشت شده افراد ناشنوا ارسال می‌کند برای کمک به استفاده‌کنندگان از سمعک، و یا بالابرها برای استفاده افراد دارای معلولیت در زمان تخلیه اضطراری ساختمان.

۲۳. از آنجا که بر اساس ماده ۱۹ کنوانسیون دسترسی‌پذیری پیش‌شرط زندگی مستقل افراد دارای معلولیت و مشارکت کامل و برابر آنها در جامعه است، عدم دسترسی به محیط فیزیکی، وسایل حمل و نقل، فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و تسهیلات و خدمات عمومی را باید در سیاق تبعیض بررسی کرد. اتخاذ «همه تدابیر مناسب مثل قانونگذاری، اصلاح یا نسخ قوانین، مقررات، عرف و رسوم فعلی که موجد تبعیض علیه افراد دارای معلولیت» باشد (بند «ب» ۱ ماده ۴) بخشی از تعهد کلی همه دولت‌های عضو است. «دولت‌های عضو باید همه انواع تبعیض بر اساس معلولیت را ممنوع کنند و تضمین کنند افراد دارای معلولیت از حمایت برابر و موثر در برابر تبعیض بر هر مبنایی برخوردارند» (بند ۲ ماده ۵). «برای ترویج برابری و رفع تبعیض، دولت‌های عضو باید تدابیر مناسب را برای تامین امکانات متعارف تضمین کنند» (بند ۳ ماده ۵).

۲۴. باید بین تعهد به تضمین دسترسی به همه اشیا، زیربناها، کالاهای، محصولات و خدمات تازه طراحی، ایجاد یا تولید شده و تعهد به رفع موانع و تضمین دسترسی به محیط فیزیکی و وسایل حمل و نقل، اطلاعات و ارتباطات و خدمات مورد استفاده عموم که از قبل وجود داشته تمایز قائل شد. یکی دیگر از تعهدات کلی دولت‌های عضو «انجام یا ترویج تحقیقات و توسعه‌ی طراحی فراگیر کالاهای، خدمات، تجهیزات و تسهیلات چنانچه در ماده ۲ کنوانسیون تعریف شده و مستلزم کمترین تعدیل و هزینه برای برآوردن نیازهای ویژه افراد دارای معلولیت است تا وجود و استفاده از آنها را گسترش دهد و طراحی فراگیر را در تدوین استانداردها و راهنماها ترویج کند» (بند «ج» ۱ ماده ۴). همه اشیا، زیربناها، تسهیلات، کالاهای، محصولات و خدمات باید به شکلی طراحی شوند که مطابق با اصول طراحی فراگیر، به طور کامل در دسترس افراد دارای معلولیت باشند. دولت‌های عضو ملزم به تضمین این امر هستند که افراد دارای معلولیت به محیط‌های فیزیکی، وسایل رفت و آمد، اطلاعات و ارتباطات و خدمات در دسترس عموم دسترسی دارند. با اینکه این تعهد می‌تواند به صورت تدریجی اجرا شود اما دولت‌های عضو باید زمان‌بندی قطعی و مشخصی داشته باشند و منابع کافی برای رفع موانع موجود اختصاص دهند. به علاوه دولت‌های عضو باید به روشنی وظایف مقامات مختلف (از جمله مقامات منطقه‌ای و محلی) و نهادها (از جمله نهادهای خصوصی) را تعیین کنند تا دسترسی‌پذیری تضمین شود. همچنین دولت‌های عضو باید سازوکارهای موثر نظارتی تعیین کنند تا دسترسی‌پذیری تضمین شود و ضمانت اجراهای نظارتی نیز برای افراد و نهادهایی که استانداردهای دسترسی‌پذیری را زیر پا می‌گذارند در نظر بگیرند.

۲۵. دسترسی‌پذیری یک حق گروهی است، در حالی که تعهد به تامین امکانات متعارف به فرد مربوط است. این یعنی تعهد به تامین دسترسی‌پذیری تعهدی اولیه است و نیاز به مطالبه ندارد. دولت‌های عضو پیش از درخواست افراد برای ورود به یک مکان یا دریافت یک خدمت تعهد دارند که آن مکان یا خدمت را دسترسی‌پذیر کنند. دولت‌های عضو باید استانداردهای دسترسی‌پذیری را با مشورت سازمان‌های افراد دارای معلولیت وضع کند که برای هر یک از گروه‌های ارائه‌دهندگان خدمات، سازندگان ساختمان و سایر دست‌اندرکاران حاوی استانداردهای مشخصی باشد. استانداردهای دسترسی‌پذیری باید قلمرو وسیعی داشته و از استاندارد قابل قبولی برخوردار باشند. ممکن است اعمال این استانداردها در مورد برخی افراد دسترسی‌پذیری را تضمین نکند، افرادی که آسیب‌های نادری دارند که در زمان تدوین استانداردها به این نوع آسیب توجه نشده یا افرادی که از ابزار و روش‌های پیشنهادی برای دسترسی‌پذیری استفاده نمی‌کنند (برای مثال فرد نابینایی که بریل نمی‌خوانند). در این موارد، بحث ارائه امکانات متعارف مطرح می‌شود. بر اساس کنوانسیون، دولت‌های عضو نمی‌توانند به بهانه دشوار بودن از تضمین دسترسی تدریجی افراد دارای معلولیت خودداری کنند. تعهد به اجرای دسترسی‌پذیری بدون قید و شرط است یعنی نهادی که ملزم به تامین دسترسی‌پذیری است نمی‌تواند به بهانه دشواری تامین دسترسی افراد دارای معلولیت در تامین دسترسی کوتاهی کند. در مقابل، تعهد به تامین امکانات متعارف فقط وقتی ایجاد می‌شود که موجب ایجاد بار اضافی برای آن نهاد نشود.

۲۶. تعهد به تامین امکانات متعارف تعهدی ثانوی است؛ یعنی زمانی لازم‌الاجرا می‌شود که فرد دارای معلولیتی برای بهرمندی از حقوق خود بر مبنای برابر با دیگران در مکانی مثل محل کار یا مدرسه به آن نیاز پیدا کند. در این حالت معیارهای دسترسی‌پذیری راهنما هستند و نقش آمره ندارند. امکانات متعارف می‌تواند ابزار تضمین دسترسی فرد دارای معلولیت در وضعیت‌های مختلف باشد. هدف امکانات متعارف تحقق عدالت فردی است، به نحوی که عدم تبعیض یا برابری تضمین شود و به شأن، خودمختاری و انتخاب‌های فرد توجه شود. بنابراین فردی که آسیبی نادر دارد می‌تواند درخواست تامین امکاناتی را کند که خارج از دامنه استانداردهای دسترسی‌پذیری است.

### سوم. تعهدات دولت‌های عضو

۲۷. هرچند تضمین دسترسی به محیط فیزیکی، وسایل حمل و نقل، اطلاعات و ارتباطات و خدمات عمومی بیشتر اوقات پیش‌شرط بهرمندی موثر افراد دارای معلولیت از حقوق مختلف سیاسی و مدنی است؛ با این وجود در صورت ضرورت

دولت‌های عضو می‌توانند دسترسی را به صورت تدریجی و با استفاده از همکاری بین‌المللی تحقق بخشند. بدین منظور می‌توان وضعیت موانع و مشکلاتی را که باید برطرف شوند به شکلی کارآمد و در بازه‌ای کوتاه یا میان مدت تحلیل کرد. رفع موانع باید مستمر و سازمان‌یافته، به طور تدریجی اما با قوت انجام شود.

۲۸. دولت‌های عضو موظفند استانداردهای ملی برای دسترسی‌پذیری وضع و منتشر کنند و بر اجرای آنها نظارت کنند. اگر هیچ قانون مرتبطی وجود نداشته باشد، تصویب چارچوب قانونی مناسب اولین گام است. دولت‌های عضو باید برای تشخیص، نظارت و پر کردن خلأهای موجود در قوانین و اجرای آنها، کل مقررات مربوط به دسترسی‌پذیری را به طور جامع تحلیل کنند. در بیشتر قوانین حوزه معلولیت، در تعریف دسترسی‌پذیری به فناوری اطلاعات و ارتباطات توجه نشده است. در بیشتر قوانین مربوط به حقوق افراد دارای معلولیت که به دسترسی بدون تبعیض در حوزه‌هایی همچون تهیه کالاها و خدمات، اشتغال و آموزش می‌پردازند، به لزوم تضمین دسترسی افراد دارای معلولیت به فناوری اطلاعات و ارتباطات و بسیاری از کالاها و خدماتی که در جامعه مدرن نقش کلیدی دارند و از طریق این فناوری‌ها تامین می‌شوند اشاره‌ای نمی‌کنند. بررسی و تصویب این قوانین و مقررات باید در مشورت تنگاتنگ با افراد دارای معلولیت و سازمان‌های نماینده آنها (بند ۳ ماده ۴) و سایر دست‌اندرکاران از جمله اعضای جامعه دانشگاهی و انجمن‌های تخصصی معماران، برنامه‌ریزان شهری، مهندسان و طراحان انجام شود. قوانین باید منطبق با اصل طراحی فراگیر آن چنان که در کنوانسیون (بند «ج» ۱ ماده ۴) آمده تنظیم شوند. باید اعمال اجباری استانداردهای دسترسی‌پذیری و ضمانت اجرای آنها مثل جریمه در قانون گنجانده شود.

۲۹. می‌توان استانداردهای دسترسی‌پذیری را در قوانین خاص هر حوزه ادغام و پیشبینی کرد، مثل پیشبینی استانداردهای دسترسی‌پذیر کردن محیط فیزیکی در قوانین ساختمانی و طراحی شهری، وسایل رفت و آمد در قوانین مربوط به وسایل نقلیه هوایی، زمینی و قطارها و وسایل نقلیه آبی، و یا اطلاعات و ارتباطات و خدمات مورد استفاده عموم در قوانین مربوطه. با این حال، دسترسی‌پذیری باید در سیاق ممنوعیت تبعیض بر اساس معلولیت در قوانین عام و خاص در زمینه فرصت‌های برابر، برابری و مشارکت گنجانده شود. مهیا نکردن دسترسی باید به روشنی به عنوان مصداق از تبعیض ممنوعه تعریف شود. افراد دارای معلولیت که دسترسی به محیط‌های فیزیکی، وسایل رفت و آمد، اطلاعات و ارتباطات یا خدمات مورد استفاده عموم برای‌شان مهیا نمی‌شود باید از راه‌های حقوقی برای جبران خسارت برخوردار باشند. دولت‌های عضو در زمان تعریف استانداردهای دسترسی‌پذیری باید به تنوع افراد دارای معلولیت توجه داشته باشند و تضمین کنند که دسترسی برای افراد با هر جنسیت، هر سن و دارای انواع مختلف معلولیت فراهم باشد. در نظر گرفتن تنوع افراد دارای معلولیت در تامین دسترسی از جمله ایجاب می‌کند که برخی افراد دارای معلولیت برای دسترسی کامل از کمک انسانی و برخی از کمک حیوانات برخوردار شوند (مثل داشتن دستیار شخصی، مترجم زبان اشاره، مترجم زبان اشاره لمسی یا سگ راهنما). برای مثال، باید تصریح شود که ممنوعیت ورود سگ راهنما به ساختمان یا فضای باز، تبعیض مبتنی بر معلولیت محسوب می‌شود و ممنوع است.

۳۰. برای خدمات مختلفی که بنگاه‌های عمومی و خصوصی به افراد دارای معلولیت‌های مختلف ارائه می‌دهند باید حداقل استانداردهای دسترسی تعیین شود. هر زمان یک معیار جدید مربوط به فناوری اطلاعات و ارتباطات تدوین می‌شود باید از ابزار مرجعی مثل توصیه چک‌لیست دسترسی‌پذیری مخابرات تدوین شده بخش استاندارد مخابرات اتحادیه بین‌المللی مخابرات (ITU-T) برای استاندارد کردن فعالیت‌ها (۲۰۰۶) و اصول راهنمای دسترسی‌پذیری مخابرات برای افراد سالمند و افراد دارای معلولیت (توصیه F.790، همین بخش از اتحادیه مخابرات) استفاده شود. استفاده از این راهنما و اصول باعث می‌شود طراحی فراگیر در استانداردها تعمیم پیدا کند. دولت‌های عضو باید یک چارچوب قانونی ایجاد کنند که با تعیین مراحل مشخص، الزام‌آور و زمان‌بندی شده برای نهادهای غیر دولتی، نظارت و ارزیابی بر روند اصلاح و تعدیل تدریجی خدمات غیرقابل دسترس این نهادها به خدمات دسترسی‌پذیر را امکان‌پذیر کند. همچنین دولت‌های عضو باید تضمین کنند که همه کالاها و خدماتی که خریداری می‌شوند به طور کامل برای افراد دارای معلولیت دسترسی‌پذیر باشند. باید با



مشورت افراد دارای معلولیت و سازمان‌های نماینده آنها استانداردهای حداقلی مطابق با بند ۳ ماده ۴ تدوین شود. همچنین دولت‌های عضو می‌توانند این استانداردها را با همکاری سایر دولت‌های عضو و نهادها و آژانس‌های بین‌المللی از طریق همکاری بین‌المللی، طبق ماده ۳۲ کنوانسیون، تدوین کنند. بهتر است دولت‌های عضو به گروه‌های مطالعاتی اتحادیه بین‌المللی مخابرات در بخش‌های ارتباطات رادیویی، استانداردسازی و توسعه ببینند؛ این گروه‌های مطالعاتی فعالانه برای ترویج دسترسی‌پذیری در تدوین استانداردهای بین‌المللی مخابرات و فناوری اطلاعات و ارتباطات و بالا بردن آگاهی صنایع و دولت‌ها در زمینه نیاز به افزایش دسترسی افراد دارای معلولیت به فناوری اطلاعات و ارتباطات کار می‌کنند. چنین همکاری‌هایی می‌تواند در تدوین و ترویج استانداردهای بین‌المللی به کار آید که حاصل آنها کالاها و خدماتی باشد که به صورت متقابل قابل استفاده همه کشورها است. دولت‌های عضو در زمینه خدمات ارتباطی باید تضمین کنند که با استانداردسازی، خدمات دارای حداقلی از کیفیت هستند، به ویژه برای انواع به نسبت جدید خدمات مثل دستیار شخصی، مترجم زبان اشاره و زبان اشاره لمسی.

۳۱. وقتی دولت‌های عضو قوانین دسترسی‌پذیری خود را بررسی می‌کنند، باید به قوانینی که تبعیض بر اساس معلولیت را منع می‌کنند توجه کنند و در صورت لزوم آن قوانین را اصلاح کنند. حداقل در مواردی که در ادامه می‌آیند نبود دسترسی به امکانات یا خدمات ارائه شده به عموم باید به عنوان تبعیض بر اساس معلولیت ممنوع اعلام شود:

(ا) وقتی خدمات یا مرکزی پس از انتشار استانداردهای دسترسی‌پذیری ایجاد شده است؛

(ب) وقتی این امکان بوده که در زمان ایجاد مرکز یا خدمت مورد نظر با ارائه امکانات متعارف دسترسی ایجاد شود.

۳۲. دولت‌های عضو باید در چارچوب بررسی قوانین مربوط به دسترسی‌پذیری، قوانین مربوط به خریدهای عمومی را نیز مورد توجه قرار دهند تا تضمین شود که فرایند خرید کالاها و خدمات عمومی، معیارهای دسترسی‌پذیری را در برمی‌گیرند. قابل قبول نیست که منابع مالی عمومی کشور صرف ایجاد یا ادامه نابرابری شود که از خدمات و مراکز غیرقابل دسترسی ایجاد شده است. باید از خریدهای عمومی به عنوان ابزاری برای اعمال بند ۴ ماده ۵ کنوانسیون استفاده شود تا دسترسی‌پذیری و برابری واقعی برای افراد دارای معلولیت ایجاد شود.

۳۳. دولت‌های عضو باید برنامه‌های عمل و راهبردهایی تدوین کنند که موانع موجود بر سر راه دسترسی‌پذیری را شناسایی کند، حاوی زمان‌بندی‌های مشخص و مهلت‌هایی برای رفع هر یک از این موانع باشد و منابع انسانی و مادی لازم برای رفع موانع را تامین کند. وقتی چنین برنامه‌ها و راهبردهایی تصویب شد، باید به دقت به اجرا درآیند. برای تضمین دسترسی‌پذیری، دولت‌های عضو باید سازوکارهای نظارتی خود را تقویت کنند و منابع کافی برای رفع موانع دسترسی و آموزش کارکنان مسئول نظارت‌تخصص دهند. از آنجا که بیشتر مواقع استانداردهای دسترسی‌پذیری به صورت محلی اجرا می‌شوند، ظرفیت‌سازی مداوم در مقامات محلی مسئول نظارت بر اجرای استانداردها بسیار مهم است. دولت‌های عضو ملزمند چارچوبی کارآمد برای نظارت و نهادهای نظارتی کافی با ظرفیت و شرح وظایف مناسب ایجاد کنند تا اطمینان حاصل شود که برنامه‌ها، اقدامات و استانداردها اعمال و اجرا می‌شود.

#### چهارم. ارتباط با سایر مواد کنوانسیون

۳۴. باید از منظر برابری و عدم تبعیض به وظیفه دولت‌های عضو به تضمین دسترسی‌پذیری محیط فیزیکی، اطلاعات و ارتباطات و خدمات در دسترس عموم برای افراد دارای معلولیت نگریست. مهیا نکردن دسترسی به محیط فیزیکی، وسایل حمل و نقل، اطلاعات و ارتباطات و خدمات در دسترس عموم تبعیض بر مبنای معلولیت به حساب می‌آید که به موجب ماده ۵ کنوانسیون ممنوع شده است. تضمین دسترسی معطوف به آینده را باید در سیاق اجرای تعهد کلی به ایجاد کالاها، خدمات، تجهیزات و مراکز همگانی دانست (بند «ج» ۱ ماده ۴).

۳۵. آگاهی بخشی یکی از پیش‌شرط‌های اجرای موثر کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت است. از آنجا که بیشتر مواقع نگاهی مضیق به دسترسی‌پذیری وجود دارد و آن را دسترسی در محیط‌های ساخته انسان می‌دانند (که گرچه جنبه مهمی از دسترسی‌پذیری است اما فقط یک جنبه دسترسی برای افراد دارای معلولیت است)، دولت‌های عضو باید تلاش کنند به طور سازمان‌یافته و مداوم همه دست‌اندرکاران مرتبط را در مورد دسترسی‌پذیری آگاه کنند. در این فعالیت‌های آگاهی‌بخشی، طبیعت همه‌جانبه دسترسی‌پذیری باید در نظر گرفته شود و دسترسی به محیط‌های فیزیکی، وسایل حمل و نقل، اطلاعات و ارتباطات و خدمات تامین شود. به علاوه در این آگاهی‌رسانی باید بر این تاکید شود که تعهد به نظارت بر استانداردهای دسترسی‌پذیری هم بر عهده بخش عمومی و دولتی است و هم بر عهده بخش خصوصی. در آگاهی‌رسانی باید اعمال طراحی فراگیر ترویج شود و تاکید شود که اگر دسترسی‌پذیری از ابتدا و در مراحل طراحی و ساخت صورت گیرد به صرفه‌تر و اقتصادی‌تر خواهد بود. آگاهی‌رسانی باید با همکاری افراد دارای معلولیت، سازمان‌های نماینده آنها و کارشناسان صورت گیرد. باید به ظرفیت‌سازی در ایجاد و نظارت بر اجرای استانداردهای دسترسی‌پذیری نیز توجه ویژه شود. رسانه‌ها نه تنها باید به دسترسی‌پذیری برنامه‌ها و خدمات خود برای افراد دارای معلولیت توجه کنند، بلکه باید نقشی فعال در ترویج دسترسی‌پذیری داشته باشند و به آگاهی‌بخشی کمک کنند.

۳۶. تضمین دسترسی کامل به محیط فیزیکی، وسایل حمل و نقل، اطلاعات و ارتباطات و خدمات در دسترس عموم در واقع پیش‌شرط حیاتی به‌رهمندی موثر از سایر حقوق مذکور در کنوانسیون است. در شرایط خطر، بلایای طبیعی و جنگ‌های مسلحانه، خدمات اضطراری باید در دسترس افراد دارای معلولیت باشد وگرنه نجات زندگی آنها و تامین سلامت و آسایش آنها امکانپذیر نخواهد بود (ماده ۱۱). پس از یک فاجعه و در جریان بازسازی، دسترسی‌پذیری باید اولویت باشد. از این رو، کاهش خطر فجاجع باید دسترسی‌پذیر و دربرگیرنده معلولیت باشد.

۳۷. اگر ساختمان‌های محل استقرار نهادهای مجری قانون، پلیس و دستگاه قضایی در مکان‌های غیرقابل دسترس فیزیکی باشند یا اگر خدمات، اطلاعات و ارتباطات ارائه شده توسط این نهادها برای افراد دارای معلولیت قابل دسترس نباشد، دسترسی موثر به عدالت فراهم نخواهد شد (ماده ۱۳). خانه‌های امن، خدمات و رویه‌های پشتیبانی باید قابل دسترس باشند تا در مقابل خشونت، سوءاستفاده و بهره‌مکشی از افراد دارای معلولیت، به ویژه زنان و کودکان حمایت موثر و معنادار صورت گیرد (ماده ۱۶). فضاها، وسایل حمل و نقل، اطلاعات و ارتباطات و خدمات در دسترس پیش‌شرط حضور افراد دارای معلولیت در جوامع محلی و داشتن زندگی مستقل است (ماده ۱۹).

۳۸. مواد ۹ و ۲۱ هر دو به موضوع اطلاعات و ارتباطات می‌پردازند. در ماده ۲۱ آمده دولت‌های عضو «باید همه تدابیر مناسب را در نظر گیرند تا تضمین شود افراد دارای معلولیت می‌توانند حق بر آزادی بیان و عقیده خود را اعمال کنند از جمله آزادی در جستجو، دریافت و به اشتراک گذاشتن اطلاعات و اندیشه‌های خود بر مبنای برابر با دیگران و از طریق همه اشکال ارتباطی منتخب خود.» در ادامه ماده جزییات تضمین عملی دسترسی‌پذیری اطلاعات و ارتباطات آمده است. دولت‌های عضو متعهد شده‌اند «اطلاعات در نظر گرفته شده برای عموم مردم را به افراد دارای معلولیت در اشکال و فناوری‌های قابل دسترس و متناسب با انواع معلولیت ارائه کنند» (بخش الف ماده ۲۱). به علاوه دولت‌ها ملزم به «پذیرش و تسهیل استفاده از زبان اشاره، بریل، روش‌های ارتباطی تقویت شده و جایگزین و سایر شیوه‌ها، روش‌ها و اشکال ارتباطی قابل دسترس افراد دارای معلولیت به انتخاب خودشان در تعامل‌های رسمی» شده‌اند (بخش ب ماده ۲۱). نهادهای خصوصی که به عموم مردم، از جمله از طریق اینترنت، خدمات ارائه می‌کنند ملزم به ارائه اطلاعات و خدمات در اشکال مفید و قابل دسترس برای افراد دارای معلولیت شده‌اند (بخش پ ماده ۲۱) و رسانه‌های همگانی از جمله ارائه‌کنندگان اطلاعات از طریق اینترنت ترغیب به قابل دسترس نمودن خدمات خود برای افراد دارای معلولیت شده‌اند (بخش ت ماده ۲۱). همچنین ماده ۲۱ دولت‌های عضو را ملزم به رسمیت شناختن و ترویج استفاده از زبان‌های اشاره در راستای مواد ۲۴، ۲۷، ۲۹ و ۳۰ کنوانسیون می‌کند.

۳۹. بدون وجود وسایل دسترسی‌پذیر به مدارس، ساختمان‌های دسترسی‌پذیر مدارس و اطلاعات و ارتباطات دسترسی‌پذیر، افراد دارای معلولیت امکان اعمال حق بر آموزش را نخواهند داشت (ماده ۲۴ کنوانسیون). بنابراین همانطور که به صراحت در بخش الف بند ۱ ماده ۹ کنوانسیون اشاره شده، مدارس باید دسترسی‌پذیر باشند. البته دسترسی‌پذیری محدود به ساختمان‌ها نیست بلکه کل فرایند آموزش فراگیر، از جمله سیستم‌های کمکی محیطی و کمک شنوایی FM، خدمات پشتیبانی و امکانات متعارف در مدارس باید دسترسی‌پذیر باشد. برای تقویت دسترسی‌پذیری، هم آموزش و هم محتوای سرفصل‌های مدرسه باید هم به زبان اشاره، بریل، روش‌های ارتباطی تقویتی و جایگزین و سایر شیوه‌ها، روش‌ها و اشکال ارتباطی قابل دسترس ارائه شوند و هم باید این شیوه‌ها و روش‌ها را ترویج کنند (بخش الف، بند ۳ ماده ۲۴)؛ در این میان، باید به زبان‌ها و اشکال و شیوه‌های ارتباطی دانش‌آموزان نابینا، ناشنوا و نابینا-ناشنوا توجه ویژه‌ای داشت. اشکال و شیوه‌های تعلیم باید دسترسی‌پذیر باشند و در محیط‌های دسترسی‌پذیر تدریس صورت گیرد. همه محیط دانش‌آموزان دارای معلولیت باید به نحوی طراحی شود که فراگیری را تقویت کند و در کل فرایند آموزش، برابری آنان را تضمین کند. اجرای کامل ماده ۲۴ کنوانسیون باید در راستای سایر اسناد اصلی حقوق بشری و مواد کنوانسیون مقابله با تبعیض در آموزش سازمان آموزشی، علمی و فرهنگی سازمان ملل (یونسکو) باشد.

۴۰. بدون دسترسی به مراکز ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی و تامین اجتماعی، این دو مقوله برای افراد دارای معلولیت غیرقابل دستیابی باقی می‌مانند. حتی اگر خود ساختمان‌های مراکز ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی و تامین اجتماعی دسترسی‌پذیر باشند، بدون وجود وسایل حمل و نقل دسترسی‌پذیر، همچنان افراد دارای معلولیت نمی‌توانند از خدمات این مراکز بهره‌مند شوند. تمام اطلاعات و ارتباطات مربوط به ارائه خدمات سلامت باید به زبان اشاره، بریل، اشکال قابل دسترس الکترونیک، خط جایگزین و روش‌های ارتباطی تقویتی و جایگزین و سایر شیوه‌ها، روش‌ها و اشکال ارتباطی ارائه شوند. در ارائه خدمات سلامت به خصوص خدمات مربوط به سلامت جنسی و باروریاز جمله خدمات پزشکی زنان و زایمان، توجه به ابعاد جنسیتی دسترسی‌پذیری برای زنان و دختران دارای معلولیت بسیار مهم است.

۴۱. اگر محیط کار دسترسی‌پذیر نباشد افراد دارای معلولیت نمی‌توانند به طور موثر از حقوق کار و شغل خود، آن چنان که در ماده ۲۷ کنوانسیون آمده، بهره‌مند شوند. بنابراین محیط‌های کاری باید مطابق با آنچه در بخش الف بند ۱ ماده ۹ تصریح شده، دسترسی‌پذیر باشند. امتناع از دسترسی‌پذیر کردن محیط کاری به منزله تبعیض بر مبنای معلولیت است. علاوه بر دسترسی فیزیکی به محیط کار، افراد دارای معلولیت برای رفتن به محل کار به وسایل حمل و نقل و خدمات پشتیبانی قابل دسترس نیز احتیاج دارند. همه اطلاعات مربوط به کار، آگهی فرصت‌های شغلی، فرایند انتخاب و ارتباطات محل کار جزو فرایند کار به حساب می‌آیند و باید به زبان اشاره، بریل، اشکال قابل دسترس الکترونیک، خط جایگزین و روش‌های ارتباطی تقویتی و جایگزین و سایر شیوه‌ها، روش‌ها و اشکال ارتباطی قابل دسترس باشند. همه اتحادیه‌های صنفی و حقوق کار و فرصت‌های کارآموزی و ارتقاء شرایط کاری نیز باید دسترسی‌پذیر باشند. برای مثال واحدهای آموزش زبان خارجی یا کامپیوتر برای کارمندان و کارآموزان باید در محیط‌های قابل دسترس و به شیوه‌ها، روش‌ها و اشکال قابل دسترس ارائه شوند.

۴۲. در ماده ۲۸ کنوانسیون به تامین استاندارد مناسب زندگی و حمایت اجتماعی برای افراد دارای معلولیت پرداخته شده است. دولت‌های عضو باید تدابیر لازم را به کار گیرند که تمهیدات و خدمات حمایت اجتماعی، چه عمومی و چه مختص معلولیت، به اشکال قابل دسترس، در ساختمان‌های قابل دسترس ارائه شود و همه اطلاعات و ارتباطات مربوط به آنها نیز از طریق زبان اشاره، بریل، اشکال قابل دسترس الکترونیک، خط جایگزین و روش‌های ارتباطی تقویتی و جایگزین و سایر شیوه‌ها، روش‌ها و اشکال ارتباطی قابل دسترس باشند. برنامه‌های اسکان اجتماعی باید نوعی از مسکن را ارائه دهند که در کنار سایر موارد، برای افراد دارای معلولیت و سالمندان قابل دسترس باشد.

۴۳. در ماده ۲۹ کنوانسیون حق افراد دارای معلولیت بر مشارکت در زندگی سیاسی و عمومی و مشارکت در اداره امور عمومی تضمین شده است. در صورتی که دولت‌های عضو تضمین نکنند فرایندها، مراکز و مطالب مربوط به رای‌گیری مناسب و در دسترس و قابل خواندن و استفاده است، افراد دارای معلولیت نخواهند توانست این حقوق را به صورت برابر و موثر اعمال کنند. همچنین مهم است که جلسات و مطالب سیاسی که احزاب یا نامزدهای مستقل در انتخابات عمومی استفاده و تولید می‌کنند قابل دسترس باشد. اگر چنین نباشد، افراد دارای معلولیت از حق بر مشارکت در فرایند سیاسی به شکل برابر محروم می‌شوند. افراد دارای معلولیتی که به مناصب عمومی انتخاب می‌شوند باید از فرصت‌های برابر برای اجرای وظایف خود به صورت کاملاً در دسترس برخوردار باشند.

۴۴. همگان حق دارند از هنر، شرکت در ورزش‌های مختلف و رفتن به هتل و رستوران و کافه‌ها بهره‌مند شوند. اما اگر در محل کنسرت فقط پله وجود داشته باشد، کسانی که از ویلچر استفاده می‌کنند نمی‌توانند به کنسرت بروند. اگر در یک گالری توصیف صوتی از نقاشی‌ها وجود نداشته باشد، افراد نابینا نمی‌توانند از نقاشی لذت ببرند. اگر فیلمی زیرنویس نداشته باشد، افراد کم‌شنوا نمی‌توانند از دیدن آن لذت ببرند. اگر در تئاتر مترجم زبان اشاره وجود نداشته باشد، افراد ناشنوا نمی‌توانند از آن بهره‌مند شوند. اگر نسخه آسان‌خوان کتاب یا نسخه تقویتی یا جایگزین آن وجود نداشته باشد افراد دارای معلولیت‌های ذهنی نمی‌توانند از کتاب لذت ببرند. در ماده ۳۰ کنوانسیون از دولت‌های عضو خواسته شده حق افراد دارای معلولیت را به مشارکت در زندگی فرهنگی بر مبنای برابر با دیگران به رسمیت بشناسند. دولت‌های عضو ملزمند تمهیدات مناسب را برای افراد دارای معلولیت در نظر بگیرند تا ایشان:

آ. از دسترسی به محتوای فرهنگی در اشکال قابل دسترس بهره‌گیرند؛

ب. از دسترسی به برنامه‌های تلویزیون، فیلم‌ها، تئاتر و سایر فعالیت‌های فرهنگی در اشکال قابل دسترس بهره‌گیرند؛

ت. از دسترسی به مکان‌ها و خدمات مراکز اجرای فرهنگی مثل تئاتر، موزه، سینما، کتابخانه و خدمات گردشگری تا جای ممکن، و بناهای تاریخی و فرهنگی بهره‌گیرند.

تامین دسترسی به بناهای تاریخی و فرهنگی که بخشی از میراث ملی هستند ممکن است در برخی موارد چالش برانگیز باشد. اما دولت‌های عضو ملزمند برای تامین دسترسی به این مکان‌ها تلاش خود را بکنند. بسیاری بناها و آثار فرهنگی و ملی به شکلی دسترسی‌پذیر شده‌اند که هویت و یگانگی تاریخی و فرهنگی آنان حفظ شده است.

۴۵. «دولت‌های عضو تدابیر مناسبی را برای توانمند ساختن افراد دارای معلولیت جهت برخورداری از فرصت رشد و شکوفایی توانایی‌های بالقوه خلاقه، فکری و هنری آنها نه تنها به واسطه انتفاع شخصی ایشان بلکه جهت غنی‌تر کردن جامعه، اتخاذ خواهند نمود» (بند ۲ ماده ۳۰). «دولت‌های عضو تدابیر مناسبی را طبق حقوق بین‌الملل اتخاذ خواهند نمود تا تضمین کنند حقوق مالکیت معنوی، مانعی تبعیض‌آمیز یا غیرمنطقی در دستیابی افراد دارای معلولیت به اقلام فرهنگی ایجاد نمی‌کنند» (بند ۳ ماده ۳۰). بنا بر معاهده مراکش در خصوص تسهیل دسترسی افراد نابینا، کم‌بینا و افرادی که به دلیل معلولیت امکان استفاده از متون چاپی را ندارند به آثار منتشره که در ژوئن ۲۰۱۳ به تصویب سازمان جهانی مالکیت معنوی رسید، باید دسترسی افراد دارای معلولیت به محتوای فرهنگی بدون موانع نامعقول یا تبعیض‌آمیز تامین شود، از جمله دسترسی افراد دارای معلولیت که در خارج از کشور زندگی می‌کنند یا متعلق به اقلیتی در کشور دیگر هستند اما از همان زبان یا ابزار ارتباطی استفاده می‌کنند، به ویژه آنانی که در دسترسی به محتوای چاپی کلاسیک با مانع روبرو هستند. در کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت آمده که این افراد بر مبنای برابر با دیگران مستحق شناسایی و حمایت هویت ویژه فرهنگی و زبانی خود هستند. در بند ۴ ماده ۳۰ نیز بر شناسایی و حمایت از زبان‌های اشاره و فرهنگ ناشنویان تاکید شده است.

۴۶. در بند ۵ ماده ۳۰ کنوانسیون آمده که دولت‌های عضو باید برای توانمند کردن افراد دارای معلولیت برای مشارکت برابر با دیگران در فعالیت‌های تفریحی، اوقات فراغت و ورزشی این تدابیر مناسب را بکار گیرند:

آ. بیشترین حد مشارکت افراد دارای معلولیت را در تمام سطوح ورزش‌های همگانی در کنار دیگران تشویق و ترغیب کنند؛

ب. تضمین کنند افراد دارای معلولیت فرصت سازمان‌دهی، بسط و مشارکت در فعالیت‌های ورزشی و تفریحی خاص افراد دارای معلولیت را دارند و برای این منظور ارائه راهنماها، آموزش و منابع مناسب را بر مبنای برابر با سایرین تشویق کنند؛

پ. تضمین کنند افراد دارای معلولیت به مکان‌های ورزشی، تفریحی و گردشگری دسترسی دارند؛

ت. تضمین کنند کودکان دارای معلولیت بر مبنای برابر با سایر کودکان از امکان مشارکت در بازی، تفریح و فعالیت‌های تفریحی و ورزشی از جمله در مدرسه برخوردارند؛

ث. تضمین کنند افراد دارای معلولیت به خدمات موجود در مراکز تفریحی، گردشگری و ورزشی دسترسی دارند.

۴۷. آن چنان که در ماده ۳۲ کنوانسیون آمده، همکاری بین‌المللی باید یکی از ابزار مهم ترویج دسترسی و طراحی فراگیر باشد. کمیته توصیه می‌کند که نهادهای توسعه بین‌المللی، اهمیت پروژه‌های حمایتی معطوف به تقویت فناوری اطلاعات و ارتباطات و سایر زیربنای دسترسی را به رسمیت بشناسند. همه سرمایه‌گذاری‌هایی که در چارچوب همکاری بین‌المللی انجام می‌شود باید برای تشویق رفع موانع موجود و پیشگیری از ایجاد موانع جدید به کار گرفته شود. قابل قبول نیست که از سرمایه‌های عمومی برای تقویت نابرابری‌های جدید استفاده شوند. همه اشیاء، زیربنایها، مراکز، کالاها، محصولات و خدمات باید برای همه افراد دارای معلولیت به طور کامل در دسترس باشند. در همکاری بین‌المللی نه تنها باید در کالاها، محصولات و خدمات دسترسی‌پذیر سرمایه‌گذاری شود که باید این همکاری در جهت به اشتراک گذاشتن دانش فنی و اطلاعات مربوط به تجربه‌های موفق دسترسی‌پذیری صورت گیرد؛ تجربه‌هایی که تغییرات ملموس ایجاد می‌کنند و زندگی میلیون‌ها فرد دارای معلولیت را در تمام دنیا بهبود می‌بخشند. همکاری بین‌المللی در زمینه استانداردسازی نیز مهم است و در واقع سازمان‌های افراد دارای معلولیت باید به نحوی حمایت شوند که بتوانند در فرایندهای ملی و بین‌المللی تدوین، اجرا و نظارت بر استانداردهای دسترسی‌پذیری مشارکت کنند. دسترسی‌پذیری باید بخش جدایی‌ناپذیر توسعه پایدار به خصوص در سیاق برنامه توسعه پس از سال ۲۰۱۵ باشد.

۴۸. نظارت بر دسترسی‌پذیری یکی از ابعاد ضروری نظارت ملی و بین‌المللی بر اجرای کنوانسیون است. در ماده ۳۳ کنوانسیون از دولت‌های عضو خواسته شده در دولت خود نهادهای مشخصی برای امور مربوط به اجرای کنوانسیون ایجاد کنند؛ همچنین خواسته شده چارچوب‌های ملی برای نظارت بر اجرا ایجاد کنند که دربرگیرنده یک یا چند سازوکار مستقل نظارتی باشد. جامعه مدنی هم باید به طور کامل در فرایند نظارت حضور و مشارکت داشته باشد. ضروری است با نهادهایی که برای اجرای ماده ۳۳ ایجاد می‌شوند برای اجرای صحیح ماده ۹ کنوانسیون مشورت شود. باید برای این نهادها فرصتی معنادار فراهم شود تا بتوانند در تدوین استانداردهای ملی دسترسی‌پذیری شرکت کنند، در خصوص قوانین موجود یا در دست تدوین نظر بدهند، پیشنهاد تدوین قانون و مقررات جدیدی را مطرح سازند، و در کارزارهای آگاهی‌بخشی و آموزشی مشارکت کنند. فرایندهای ملی و بین‌المللی نظارت بر اجرای کنوانسیون باید به شیوه‌ای دسترسی‌پذیر اجرا شوند که مشارکت موثر افراد دارای معلولیت و سازمان‌های نماینده آنها را ترویج و تضمین کند. در ماده ۴۹ کنوانسیون آمده که متن کنوانسیون باید به اشکال دسترسی‌پذیر در دسترس قرار گیرد. این مقرره در یک معاهده بین‌المللی حقوق بشری نوآوری به حساب می‌آید و از این لحاظ کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت برای تمام معاهدات آینده رویه ایجاد کرده است.

