

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ  
УПРАВЛІННЯ МОНІТОРИНГУ ДОТРИМАННЯ ПРАВ ЛЮДИНИ**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
щодо доступності публічних послуг з урахуванням потреб маломобільних  
груп населення, у тому числі осіб з різним рівнем комунікаційних  
можливостей**

**м. Київ  
2023 рік**

**ЗМІСТ**

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ .....	3 - 4
РОЗДІЛ 1. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВА НА ДОСТУПНІСТЬ.....	5 - 6
РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНІ ПОНЯТТЯ ПРО УНІВЕРСАЛЬНИЙ ДИЗАЙН.....	7 - 9
РОЗДІЛ 3. КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ФІЗИЧНОЇ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ....	10 - 15
РОЗДІЛ 4. КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ.....	16 - 25

## ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Напрямом 2 Національної Стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 366-р, однією із стратегічних цілей держави визначено інформаційну безбар'єрність, її візія – «Люди незалежно від їх функціональних порушень чи комунікативних можливостей мають доступ до інформації в різних форматах та з використанням технологій, зокрема шрифт Брайля, великошрифтовий друк, аудіодискрипція (тифлокоментування), переклад жестовою мовою, субтитрування, формат, придатний для зчитування програмами екранного доступу, формати простої мови, легкого читання, засоби альтернативної комунікації».

З метою досягнення вказаної стратегічної цілі підпунктом 2 пункту 36 Плану заходів на 2023 – 2024 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2023 року № 372-р, передбачено розроблення методичних рекомендацій центральних органів виконавчої влади, що забезпечують формування та реалізують державну політику у відповідних сферах, щодо доступності публічних послуг з урахуванням потреб маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей (відповідно до сфери надання таких послуг).

Виконання зазначеного заходу також передбачено підпунктом 2 пункту 7 Плану Міністерства внутрішніх справ України з виконання завдань, передбачених Планом заходів на 2023–2024 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, який затверджено наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09 червня 2023 року № 478 (далі – План заходів МВС). Виконавцем цього заходу в МВС є Управління моніторингу дотримання прав людини (далі – Управління).

На виконання Плану заходів МВС, з урахуванням того, що наразі відсутній єдиний нормативно-правовий акт, яким би було узагальнено всі критерії фізичної та інформаційної доступності інформації та послуг державних органів, Управлінням розроблено Методичні рекомендації щодо доступності публічних послуг з урахуванням потреб маломобільних груп населення, у тому числі осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей (далі – Методичні рекомендації).

Мета Методичних рекомендацій – визначити, згрупувати та узагальнити критерії для оцінки доступності інформації та публічних послуг та довести їх до відома центральних органів виконавчої влади, діяльність яких спрямовується та координується Кабінетом Міністрів через Міністра внутрішніх справ України, а також структурних підрозділів апарату МВС, відповідальних за організацію надання інформації та публічних послуг в МВС.

Методичні рекомендації слугують інструментом для проведення у подальшому моніторингу фізичної та інформаційної доступності послуг МВС та

органів системи МВС для маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей. Проведення такого моніторингу передбачено підпунктом 3 пункту 7 Плану заходів МВС.

## РОЗДІЛ 1. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВА НА ДОСТУПНІСТЬ

**Право на рівність прав і свобод, вільний розвиток своєї особистості та повагу до гідності.**

Згідно зі статтями 21, 23 і 28 Конституції України усі люди є вільні і рівні у своїй гідності та правах. Права і свободи людини є невідчужуваними та непорушними. Кожна людина має право на вільний розвиток своєї особистості, якщо при цьому не порушуються права і свободи інших людей, та має обов'язки перед суспільством, в якому забезпечується вільний і всебічний розвиток її особистості. Кожен має право на повагу до його гідності. Ніхто не може бути підданий такому, що принижує його гідність, поведженню чи покаранню.

**Право на захист від дискримінації.**

Відповідно до статті 2 Конвенції про права осіб з інвалідністю дискримінація за ознакою інвалідності означає будь-яке розрізнення, виключення чи обмеження з причини інвалідності, метою або результатом якого є применшення або заперечення визнання, реалізації або здійснення нарівні з іншими всіх прав людини й основоположних свобод у політичній, економічній, соціальній, культурній, цивільній чи будь-якій іншій сфері.

Згідно зі статтею 1 Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» дискримінація – це ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій цим Законом, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними.

Відповідно до частини другої статі 6 цього Закону форми дискримінації з боку державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, юридичних осіб публічного та приватного права, а також фізичних осіб, визначені статтею 5 цього Закону, забороняються.

Згідно зі статтею 16 цього ж Закону особи, винні в порушенні вимог законодавства про запобігання та протидію дискримінації, несуть цивільну, адміністративну та кримінальну відповідальність.

**Право на забезпечення доступності.**

Статтею 9 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю визначено, що держави-учасниці мають вживати належних заходів для забезпечення особам з інвалідністю доступу нарівні з іншими до фізичного оточення, до транспорту, до інформації та зв'язку, зокрема інформаційно-комунікаційних технологій і систем, а також до інших об'єктів і послуг, відкритих або таких, що надаються населенню, як у міських, так і в сільських районах, щоб надати особам з

інвалідністю можливість вести незалежний спосіб життя й усебічно брати участь у всіх аспектах життя.

Відповідно до статті 15 Європейської соціальної хартії з метою забезпечення особам з інвалідністю, незалежно від їхнього віку та характеру і походження їхньої інвалідності, ефективного здійснення права на самостійність, соціальну інтеграцію та участь у житті суспільства Сторони зобов'язуються, зокрема сприяти їхній всебічній соціальній інтеграції та участі у житті суспільства, зокрема, шляхом вжиття заходів, включаючи технічну допомогу, що спрямовані на усунення перешкод для спілкування і пересування і що надають доступ до транспорту, житла, культурної діяльності і відпочинку.

Згідно зі статтями 4, 26, 34 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» діяльність держави щодо осіб з інвалідністю виявляється у створенні правових, економічних, політичних, соціальних, психологічних та інших умов для забезпечення їхніх прав і можливостей нарівні з іншими громадянами для участі в суспільному житті та полягає, серед іншого, у виявленні, усуненні перепон і бар'єрів, що перешкоджають забезпеченню прав і задоволенню потреб, у тому числі стосовно доступу до:

- об'єктів громадського та цивільного призначення;
- благоустрою;
- транспортної інфраструктури;
- дорожнього сервісу;
- транспорту;
- інформації та зв'язку;

з урахуванням індивідуальних можливостей, здібностей та інтересів до освіти, праці, культури, фізичної культури і спорту.

Підприємства, установи та організації зобов'язані створювати умови для безперешкодного доступу осіб з інвалідністю (у тому числі осіб з інвалідністю, які використовують засоби пересування та собак-поводирів) до об'єктів фізичного оточення.

Напрямом 2 (Інформаційна безбар'єрність) Національної Стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 366-р, визначено одну із стратегічних цілей держави, яка передбачає, що інформація, яка надходить від суб'єктів владних повноважень, є доступною для кожного.

## РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНІ ПОНЯТТЯ ПРО УНІВЕРСАЛЬНИЙ ДИЗАЙН

Зручні та комфортні умови для всіх мешканців, зокрема маломобільних груп населення, можна створити, якщо користуватися нормами доступності та принципами універсального дизайну.

Згідно зі статтею 1 Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності» щодо посилення захисту осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення при здійсненні містобудівної діяльності» маломобільні групи населення – особи, які відчувають труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі. Зокрема, це особи з інвалідністю, тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, громадяни літнього віку, особи з дитячими візками, а також люди з нестандартними параметрами тіла – зростом чи вагою тощо.

Якщо доступність врегульовується державними нормами (наприклад, державними будівельними нормами, нормами доступності екстреної медичної допомоги тощо), то універсальний дизайн – це філософія, підхід, що не унормовується, але має певні принципи.

Універсальний дизайн – це дизайн предметів, середовища, програм та послуг, покликаний зробити їх максимально придатними для використання усіма людьми без необхідності пристосування чи спеціального дизайну.

Водночас, використовуючи термін «універсальний дизайн», ми маємо усвідомлювати, що ніщо не є повністю універсальним. Завжди знайдуться люди, які з різних причин не зможуть скористатися певним предметом, хоч би як добре він був спроектований. Тому універсальний дизайн не виключає розумного пристосування чи спеціального дизайну для конкретних груп людей, де це необхідно. Спеціальний дизайн пристосований під конкретний демографічний вік або потреби. Це, наприклад, дитячі меблі, кімнати для годування чи сповивання немовлят тощо.

Розумне пристосування означає внесення, коли це потрібно в конкретному випадку, необхідних і підхожих модифікацій та коректив, що не становлять непропорційного чи не виправного тягаря, для цілей забезпечення реалізації або здійснення особами з інвалідністю нарівні з іншими всіх прав людини і основоположних свобод.

Розумне пристосування, по суті, є пошуком індивідуальних рішень у випадках, коли не спрацьовує універсальне рішення чи єдиний підхід. Попри те, що в українському законодавстві поняття «розумне пристосування» прив'язане насамперед до потреб людей з інвалідністю, насправді такі пристосування можуть стосуватися будь-кого.

Приклади розумних пристосувань: написи, дубльовані шрифтом Брайля; супроводження в закладах для літніх людей чи людей з інвалідністю; підйомники; тактильні смуги; встановлення вихідного дня для працівника в день

його релігійного свята, якщо цей день не належить до державних свят та вихідних днів.

Створення універсального середовища не виключає використання розумного пристосування чи спеціального дизайну, там де не спрацьовують універсальні рішення. Наприклад, організація харчування в дитячому закладі має передбачати, окрім загального меню, що підходить більшості дітей, можливість вибору та приготування у разі потреби вегетаріанських, дієтичних, безглютенних чи безлактозних страв. Таким чином забезпечується універсальність.

Міська площа з тактильними смугами для людей, які використовують для орієнтації білу тростину, світлофор зі звуковим попередженням, вказівники з текстом великим шрифтом, яскраво промарковані велосипедні доріжки та наземні пішохідні переходи, відсутність бордюрів – це приклад поєднання універсальних рішень із розумними пристосуваннями. Таким чином, площа стає універсальним простором, зручним для переміщення більшості пішоходів.

Для створення універсального середовища варто послуговуватися принципами універсального дизайну. Ці принципи можливо застосовувати в будь-якій сфері, зокрема й у сфері надання послуг для населення. Наприклад, в умовах карантину, пов'язаного з поширенням інфекції коронавірусу, запровадження дистанційного режиму надання послуг (в онлайн форматі) – це також приклад розумного пристосування.

## **Сім загальних принципів універсального дизайну**

### **Принцип 1. Рівність у використанні:**

- надання однакових можливостей для всіх користувачів, щоб запобігти відособленню певних груп.

### **Принцип 2. Гнучкість використання**

- Вибір способів використання.
- Врахування індивідуальних можливостей різних користувачів.
- Можливість підлаштування під користувача та його уподобання.

### **Принцип 3. Простота та інтуїтивність використання**

- Уникнення зайвих ускладнень.
- Узгодження дизайну з очікуваннями користувача та інтуїцією.

### **Принцип 4. Сприйняття та доступність інформації**

- Використання різних форматів для подання інформації (графічні, голосові, тактильні).

### **Принцип 5. Терпимість до помилок**

- Попередження про небезпеку або можливу помилку.



- Запобігання несвідомим діям користувачів.
- Ізоляція небезпечних елементів.

#### **Принцип 6. Малі фізичні зусилля**

- Використання раціональних підходів до докладання зусиль.
- Мінімізація повторювання дій.
- Надання можливості користувачу підтримувати зручне положення тіла.
- Передбачення різного розміру рук і сили стискання користувачів.

#### **Принцип 7. Наявність необхідного розміру та простору**

- Забезпечення необхідного розміру та простору для зручного доступу, маніпуляцій і використання предмета чи послуги будь-яким користувачем, незалежно від його зросту, віку, статури, функціональних можливостей.
  - Забезпечення достатнього простору для використання допоміжних пристроїв або сторонньої допомоги.
  - Забезпечення чіткої видимості важливих елементів для будь-якого користувача.

### **РОЗДІЛ 3. КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ФІЗИЧНОЇ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ**

Критерії безбар'єрності об'єктів фізичного оточення і послуг для осіб з інвалідністю та інших представників маломобільних груп населення, передбачені в додатку 1 до Порядку проведення моніторингу та оцінки ступеня безбар'єрності об'єктів фізичного оточення і послуг для осіб з інвалідністю та інших представників маломобільних груп населення, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26 травня 2021 року № 537.

Облаштування будівель та споруд з урахуванням вимог маломобільних груп населення здійснюється відповідно до вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», затверджених наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30.11.2018 № 327.

Окремі аспекти надання доступних послуг урегульовано також Основними вимогами до якості обслуговування суб'єктів звернення, затвердженими наказом Мінцифри від 10 грудня 2021 року № 173, який зареєстровано в Міністерстві юстиції України 23 грудня 2021 року за № 1664/37286 та Порядком проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864.

**Умовно критерії фізичної доступності публічних послуг можливо поділити на три розділи:**

- I. Шляхи руху до будівлі;
- II. Вхідна група;
- III. Шляхи руху всередині будівлі, приміщення, де надається послуга, допоміжні приміщення;
- IV. Доступність стійок рецепції, терміналів / сервісних станцій надавача послуг.

#### **I. Шляхи руху до будівлі:**

1) місця для безоплатного паркування транспортних засобів, якими керують особи з інвалідністю або водії, які перевозять осіб з інвалідністю, розташовуються на відстані не більш як 50 метрів від входу до будівлі або споруди;

2) таких місць не менш як 10 відсотків загальної кількості (але не менш як одне місце), місця позначені дорожніми знаками та горизонтальною розміткою з піктограмами міжнародного символу доступності;

3) ширина входу на прилеглу територію та ширина дверей, хвіртки (у разі їх наявності) становить не менше 0,9 метра;

4) ширина пішохідних доріжок до будівлі становить не менше 1,8 метра;

5) покриття пішохідних доріжок, тротуарів і пандусів рівне (без вибоїн, без застосування як верхнього шару покриття насипних або крупноструктурних матеріалів, що перешкоджають пересуванню на кріслах колісних або з милицями);

6) у разі наявності на прилеглій території та/або на шляху до будівлі сходів вони продубльовані пандусом;

7) нахил пандуса становить не більш як 8 відсотків (на 1 метр довжини не більше 8 сантиметрів підйому), уздовж обох боків усіх сходів і пандусів встановлено огорожу з поручнями, поручні пандусів розташовані на висоті 0,7 і 0,9 метра, завершальні частини поручнів продовжені по горизонталі на 0,3 метра (як вгорі, так і внизу) або застосовано піднімальні пристрої, що відповідають вимогам державних стандартів, які встановлюють вимоги до зазначеного обладнання;

8) всі сходи в межах одного маршу однакові за формою в плані, за шириною сходинки і висотою підйому сходинок;

9) систему засобів орієнтації, інформаційної підтримки та безпеки, а саме тактильні та візуальні елементи доступності, передбачені на всіх шляхах руху до будівель і споруд (включаючи контрастне маркування кольором першої/останньої сходинки, порогів, інших об'єктів та перешкод);

10) міжнародним символом доступності позначено шляхи/напрямки, доступні та безпечні для осіб з інвалідністю.

### **Вхідна група:**

1) вхідна група до об'єкта облаштована доступними (візуально та тактильно) інформаційними покажчиками: адресна табличка, інформація про: назву, опис діяльності установи, години роботи; інша довідкова інформація тощо;

2) у разі наявності на вході до будівлі або споруди сходів вони продубльовані пандусом;

3) нахил пандуса становить не більш як 8 відсотків (на 1 метр довжини не більше 8 сантиметрів підйому), уздовж обох боків усіх сходів і пандусів встановлено огорожу з поручнями, поручні пандусів розташовані на висоті 0,7 і 0,9 метра, завершальні частини поручнів продовжені по горизонталі на 0,3 метра (як вгорі, так і внизу) або застосовано піднімальні пристрої, що відповідають вимогам державних стандартів, які встановлюють вимоги до зазначеного обладнання;

4) всі сходи в межах одного маршу однакові за формою в плані, за шириною сходинки і висотою підйому сходинок;

5) двері облаштовані спеціальними пристосуваннями для фіксації дверних полотен в положенні «зачинено» і «відчинено»;

6) за наявності прозорих дверних (фасадних) конструкцій на них нанесено відповідне контрастне маркування кольором;

- 7) дверні отвори без порогів і перепадів висот, ширина дверних отворів становить не менш як 0,9 метра;
- 8) за наявності порогів висота кожного елемента порога не перевищує 0,02 метра;
- 9) кути порогів заокруглені;
- 10) на першу/останню сходинки, пороги, інші об'єкти та перешкоди нанесено контрастне маркування кольором (ширина маркування горизонтальної площини ребра - 0,05-0,1 метра, вертикальної - 0,03-0,05 метра);
- 11) розміри в плані тамбура (у разі його наявності) становлять не менше 1,5 x 1,5 метра (або такі, що дають змогу маневрувати кріслу колісному);
- 12) майданчик перед входом, а також пандус, сходи, піднімальні пристрої для осіб з інвалідністю захищені від атмосферних опадів;
- 13) відсутні перешкоди (решітка з розміром чарунок більше за 0,015 м x 0,015 метра/щітка для витирання ніг, рівень верху яких не збігається з рівнем підлоги) та перепади висоти підлоги на вході;
- 14) у разі наявності турнікета його ширина у провітрі становить не менше 1 метра.

### **III. Шляхи руху всередині будівлі, приміщення, де надається послуга, допоміжні приміщення:**

- 1) у разі наявності на шляхах руху осіб з інвалідністю сходів вони продубльовані пандусом;
- 2) нахил пандуса становить не більш як 8 відсотків (на 1 метр довжини не більше 8 сантиметрів підйому), уздовж обох боків усіх сходів і пандусів встановлено огорожу з поручнями, поручні пандусів розташовані на висоті 0,7 і 0,9 метра, завершальні частини поручнів продовжені по горизонталі на 0,3 метра (як вгорі, так і внизу) або застосовано піднімальні пристрої, що відповідають вимогам державних стандартів, які встановлюють вимоги до зазначеного обладнання;
- 3) всі сходи в межах одного маршруту однакові за формою в плані, за шириною сходинки і висотою підйому сходинок;
- 4) двері облаштовані спеціальними пристосуваннями для фіксації дверних полотен в положенні «зачинено» і «відчинено»;
- 5) за наявності прозорих дверних (фасадних) конструкцій на них нанесено відповідне контрастне маркування кольором;
- 6) дверні отвори без порогів і перепадів висот, ширина дверних отворів становить не менш як 0,9 метра;
- 7) за наявності порогів висота кожного елемента порога не перевищує 0,02 метра;
- 8) кути порогів заокруглені;
- 9) на першу/останню сходинки, пороги, інші об'єкти та перешкоди нанесено контрастне маркування кольором (ширина маркування горизонтальної площини ребра - 0,05-0,1 метра, вертикальної - 0,03-0,05 метра);

10) шляхи руху оснащені засобами орієнтування та інформування (зокрема, тактильні та візуальні елементи доступності, позначення кольором сходинок, порогів, елементів обладнання, прозорих елементів конструкцій, інших об'єктів) та для осіб з порушеннями слуху (зокрема, інформаційні термінали, екрани, табло з написами у вигляді рухомого рядка, пристрої для забезпечення текстового або відеозв'язку, перекладу на жестову мову, оснащення спеціальними персональними приладами підсилення звуку), що відповідають вимогам державних стандартів;

11) у приміщенні відсутні предмети / перепони (горизонтальні та такі, що виступають над поверхнею підлоги, конструкції, бордюри, пороги тощо) на шляхах руху осіб з інвалідністю;

12) у разі розташування приміщень, де надаються послуги, або допоміжних приміщень вище першого поверху вони обладнані ліфтом, ескалатором, підйомником тощо, доступними для користування осіб з інвалідністю, що відповідають вимогам державних стандартів, які встановлюють вимоги до зазначеного обладнання;

13) процес відкриття/закриття дверей ліфта супроводжується звуковим сигналом;

14) під час зупинки ліфта рівень його підлоги залишається в рівень із підлогою поверху (допускається відхилення не більш як 0,02 метра);

15) номери поверхів, зазначені на кнопках ліфта, намальовані збільшеним шрифтом та у контрастному співвідношенні кольорів;

16) номери поверхів, зазначені на кнопках ліфта, продубльовані у тактильному вигляді та шрифтом Брайля;

17) ліфт обладнано функцією голосового повідомлення номера поверху;

18) навпроти дверей ліфта наявна табличка із номером поверху;

19) ширина дверей ліфта не менш як 0,9 метра;

20) висота розташування зовнішньої кнопки виклику та висота розташування кнопок керування ліфтом від 900 до 1100 міліметрів від підлоги кабіни і поверхової площадки;

21) санітарно-гігієнічні та інші допоміжні приміщення розраховані на осіб з інвалідністю;

22) у туалетах загального користування (у разі їх наявності) (окремо для чоловіків і жінок) виконано універсальну кабіну з можливістю заїзду до неї та переміщення в ній осіб у кріслах колісних (у туалетах та/або універсальних кабінах наявне в плані вільне від обладнання коло діаметром 1,5 метра);

23) окремі санітарно-гігієнічні приміщення (з окремим входом) обладнані аварійною (тривожною) сигналізацією з урахуванням осіб з порушеннями зору та слуху;

24) привод сигналізації розташовано в межах між 0,8-1,1 метра над рівнем підлоги;

25) шляхи/напрямки, доступні та безпечні для осіб з інвалідністю, позначено міжнародним знаком доступності для зручності осіб з інвалідністю;

26) місце розташування пандуса (у разі його наявності) позначено міжнародним знаком доступності для зручності осіб з інвалідністю;

27) місце розташування санітарно-гігієнічного приміщення, доступного для осіб з інвалідністю, позначено міжнародним знаком доступності для зручності осіб з інвалідністю;

28) наявність місць для тимчасового розміщення дитячих колясок (у тому числі для двійні);

29) наявність ігрового простору для дітей відвідувачів (дитячі куточки, кімнати);

30) напрямок руху до евакуаційних шляхів та виходів, доступних для осіб з інвалідністю, позначено міжнародним знаком доступності для зручності осіб з інвалідністю;

31) за визначеної потреби на вході / виході до / з будівлі встановлено план-схему, що сприятиме самостійній навігації (орієнтуванню) на об'єкті;

32) відповідна схема виконана в доступних (візуально / тактильно) форматах;

33) у приміщенні, де надаються послуги, допоміжних приміщеннях на шляхах руху осіб з інвалідністю штучне освітлення відповідає вимогам санітарних норм;

34) у приміщенні, де надаються послуги, допоміжних приміщеннях на шляхах руху осіб з інвалідністю немає предметів/перепон (горизонтальні та такі, що виступають над поверхнею підлоги, конструкції, пороги тощо)

35) ширина шляху руху в коридорах, приміщеннях, галереях на шляхах руху осіб з інвалідністю у чистоті не менш як 1,5 метра під час руху в одному напрямку;

36) ширина шляху руху в коридорах, приміщеннях, галереях на шляхах руху осіб з інвалідністю у чистоті не менш як 1,8 метра зустрічного руху;

37) ширина проходу в приміщенні з обладнанням і меблями не менш як 2 метра;

38) висота об'єктів послуг (столи, стійки, рецепція), а також пристроїв послуг (банкомати, термінали тощо) становить не більше 0,9 метра;

39) шляхи евакуації є доступними для осіб з інвалідністю, насамперед осіб, які пересуваються на кріслах колісних, мають порушення зору та слуху;

40) інформація про евакуаційні виходи (шляхи руху) доступна для осіб з інвалідністю, насамперед осіб, які пересуваються на кріслах колісних, мають порушення зору та слуху;

41) пристрої сповіщення про надзвичайну ситуацію адаптовані для сприйняття усіма особами з інвалідністю, насамперед особами, які пересуваються на кріслах колісних, мають порушення зору та слуху.

#### **IV. Доступність стійок рецепції, терміналів / сервісних станцій, надавача послуг.**

42) висота стійок рецепції – не більше ніж 0,8 м над рівнем підлоги;

43) висота терміналів / сервісних станцій - не вище ніж 1,4 м і не нижче ніж 0,3 від підлоги при розташуванні збоку від відвідувача, не вище ніж 1,2 м і не нижче ніж 0,4 м від підлоги при фронтальному підході);

44) можливість користування терміналами / сервісними станціями особами з порушеннями зору;

45) наявність тактильного, звукового, голосового дублювання необхідної інформації про користування терміналами/ сервісними станціями;

46) наявність в терміналах/ сервісних станціях зручної навігації отримання послуг;

47) можливість користування навігацією особами з порушеннями зору: доступність шрифтів (розмір, колір, співвідношення кольорів шрифтів), доступність текстової інформації (місце розташування, інтервали, призначення);

48) можливість користування навігацією отримання послуг особами з порушеннями слуху – наявність текстового дублювання можливої звукової голосової інформації;

49) можливість користування навігацією отримання послуг особами з комплексними (ускладненими) порушеннями опорно-рухового апарату (непрацюючі частково чи повністю верхні кінцівки):

можливість отримувати послуги без використання верхніх кінцівок,

можливість отримувати послуги з частковим використанням верхніх кінцівок;

50) можливість користування навігацією отримання послуг особами з когнітивними порушеннями:

доступна та зрозуміла інформація,

відсутність візуальних подразників.

## РОЗДІЛ 4. КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ

Основні критерії інформаційної доступності послуг та інформації про них визначено:

Директивою Європейського Парламенту та Ради ЄС від 26 жовтня 2016 року № 2016/2102 про доступність веб-сайтів та мобільних додатків органів публічного сектору;

Порядком проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864;

Вимогами щодо створення (модернізації) офіційних веб-сайтів (веб-порталів) органів виконавчої влади, викладеними в додатку до Порядку оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 04 січня 2002 року № 3;

Критеріями безбар'єрності об'єктів фізичного оточення і послуг для осіб з інвалідністю, що передбачені в додатку 1 до Порядку проведення моніторингу та оцінки ступеня безбар'єрності об'єктів фізичного оточення і послуг для осіб з інвалідністю, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26 травня 2021 року № 537;

Постановою Кабінету Міністрів України «Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі» від 21 липня 2023 року № 757;

Основними вимогами до якості обслуговування суб'єктів звернення, затвердженими наказом Мінцифри від 10 грудня 2021 року № 173, що зареєстрований в Міністерстві юстиції України 23 грудня 2021 року за № 1664/37286.

### **Основні критерії оцінки інформаційної доступності послуг:**

1) відображення під час пошуку в мережі Інтернет вебсайта, на якому можна отримати послугу, на першій сторінці пошукової системи;

2) адаптація вебсайта для роботи на комп'ютері, смартфоні та планшеті;

3) наявність можливості зворотного зв'язку з відвідувачами;

4) доступність мови та термінології вебсайта для розуміння суб'єктами звернення;

5) вебсайт органу відповідає вимогам та ДСТУ, що визначені постановою Кабінету Міністрів України «Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі» від 21 липня 2023 року № 757, та є доступним для користувачів з порушеннями:

зору;

слуху;



опорно-рухового апарату;  
 мовлення та інтелектуального розвитку;  
 з різними комбінаціями порушень.

б) у штаті є (залучається) перекладач на жестову мову або укладено угоду про надання послуг з перекладу на жестову мову з юридичними (фізичними) особами та (або) передбачено надання відповідного перекладу через мобільні додатки, наявні інші технічні рішення щодо обслуговування осіб з порушеннями слуху;

7) наявність можливості отримати підказку, консультацію суб'єктами звернення;

8) наявність можливості інформування заявника про хід розгляду заяви / звернення про отримання послуги;

9) наявність надрукованих шрифтом Брайля матеріалів, інших технічних рішень для надання послуги особам з порушеннями зору;

10) інформування заявника про готовність результату щодо надання послуги;

11) наявність у вільному доступі інформації про послугу, порядок її надання;

12) наявність на сайті служби підтримки користувачів з можливістю залишити запитання для служби підтримки в позаробочий час;

13) наявність можливості подання документів або звернення для отримання послуги:

через онлайн-сервіси органу,  
 поштою,

через центри надання адміністративних послуг;

через Єдиний державний вебпортал електронних послуг (Портал Дія)

через інші онлайн ресурси (онлайн сервіси інших органів);

14) наявність можливості отримання результату послуги:

через онлайн сервіси органу,  
 поштою,

через центри надання адміністративних послуг;

через Єдиний державний вебпортал електронних послуг (Портал Дія)

через інші онлайн ресурси (онлайн сервіси інших органів).

Україна вперше прийняла Настанови з доступності вебвмісту (WCAG) 2.0 у 2019 році в рамках внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 04 січня 2002 року № 3 «Про затвердження Загальних вимог щодо створення (модернізації) офіційних веб-сайтів (веб-порталів) органів виконавчої влади» та державного стандарту ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 (на основі ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності вебконтенту W3C (WCAG) 2.0» не нижче рівня AA).

Упродовж 2022 року було затверджено ДСТУ EN 301 549:2022 на основі європейського стандарту EN 301 549 V1.1.2 (Вимоги до доступності в публічному Управлінні ICT-продуктів та сервісів у Європі 2015-04), а також

пройдено всі етапи підготовки й оприлюднення офіційного українського перекладу Настанов з доступності вебвмісту (WCAG) 2.1 відповідно до політик та процедур Консорціуму всесвітньої павутини (W3C). Український офіційний переклад WCAG 2.1 доступний за посиланням: <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-ua/>.

**Загальні вимоги щодо створення (модернізації) офіційних вебсайтів (вебпорталів) органів виконавчої влади** викладено в додатку до Порядку оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 04 січня 2002 року № 3.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України «Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі» від 21 липня 2023 року № 757, встановлено, що для Секретаріату Кабінету Міністрів України, міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій вимоги ДСТУ EN 301 549:2022 (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), IDT) «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ» (далі - ДСТУ EN 301 549:2022), що встановлює функціональні вимоги до доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі, що публікуються на вебсайтах (вебпорталах) і вебресурсах, не застосовуються в разі публікації або розміщення на вебсайтах (вебпорталах) і вебресурсах та у мобільних додатках:

відео- та аудіозаписів, опублікованих до набрання чинності цією постановою;

відео- та аудіовізуальної інформації, що транслюється у прямому ефірі, крім випадків, коли відбувається інформування та оповіщення населення про воєнний і надзвичайний стан, повітряну та іншу тривогу, а також про інші випадки, від швидкості поширення інформації про які залежить життя та здоров'я населення;

онлайн-карт і картографічних інструментів, якщо основна інформація надається доступним способом із застосуванням цифрових технологій.

Пунктом 3 вказаної постанови Секретаріату Кабінету Міністрів України, міністерствам, іншим центральним органам виконавчої влади, підприємствам, установам та організаціям, що належать до сфери їх управління, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям доручено забезпечити:

дотримання вимог ДСТУ EN 301 549:2022 під час створення, модернізації, розвитку, адміністрування і забезпечення функціонування власних інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних систем у межах видатків, передбачених на утримання відповідних органів у державному та/або місцевому бюджетах, Національною програмою

інформатизації, а також за рахунок інших джерел, не заборонених законодавством;

модернізацію Єдиного вебпорталу Кабінету Міністрів України, офіційних вебсайтів (вебпорталів) органів виконавчої влади та офіційних вебресурсів, що пов'язані із діяльністю органів виконавчої влади, власних інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних систем, створених до набрання чинності цією постановою, з метою приведення у відповідність із вимогами ДСТУ EN 301 549:2022;

дотримання вимог ДСТУ EN 301 549:2022 під час створення та розміщення документів в електронній формі на власних вебсайтах (вебпорталах) і вебресурсах.

На початку 2023 року за ініціативи Міністерства цифрової трансформації України та за підтримки ПРООН в Україні й уряду Швеції створено освітній серіал «Вебдоступність», що сприятиме підвищенню обізнаності про цифрову доступність та вдосконаленню практичних навичок державних службовців щодо створення безбар'єрного вмісту. У серіалі детально розповідається про стандарти цифрової доступності у світі й Україні, пояснюється, чому так важливо їх дотримуватись, та як перевірити сайт або мобільний застосунок на відповідність вимогам цифрової доступності. Окрему увагу в цьому освітньому серіалі приділено результатам проведеного наприкінці 2021 року моніторингу базової доступності 100 державних онлайн-ресурсів, зокрема виявленим цифровим бар'єрам та рекомендаціям з їх усунення. Серіал можна переглянути за посиланням: <https://osvita.diia.gov.ua/courses/vebdostupnist>

Проектом «Дизайн система державних сайтів України», який реалізовано Фондом Східна Європа та Державним агентством з питань електронного урядування України у межах програми міжнародної технічної допомоги «Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP), за фінансової підтримки Швейцарської агенції розвитку та співробітництва, надано рекомендації власникам державних вебсайтів, які спрямовані на допомогу створювати вебресурси, доступні для користувачів з порушеннями зору, слуху, опорно-рухової системи, мови, ментальної сфери, а також із різними комбінаціями порушень. Виконання цих рекомендацій зробить ресурс доступнішим для всіх користувачів, включно з людьми старшого віку (<https://design.gov.ua/ua/principy-dostupnosti>).

Пунктом 37 Директивою Європейського Парламенту та Ради ЄС від 26 жовтня 2016 року № 2016/2102 про доступність веб-сайтів та мобільних додатків органів публічного сектору **визначено основні принципи вебдоступності:**

- сприймання,
- керуваність,
- зрозумілість,
- сумісність.

## РЕКОМЕНДАЦІЇ ВЕБДОСТУПНОСТІ ЗА КОЖНИМ ПРИНЦИПОМ ВЕБДОСТУПНОСТІ

**ПРИНЦИП «СПРИЙМАННЯ»** – користувацький інтерфейс та вміст повинні бути представлені в тому вигляді, який можуть сприймати користувачі за допомогою доступних їм органів сприйняття.

### **Текстова версія**

Надайте текстову версію для зображень та медіавмісту, щоб його можна було перетворити на збільшений шрифт, шрифт Брайля, озвучку, спеціальні знаки або спрощену мову.

#### **Винятки:**

- елементи керування та вводу інформації повинні мати назви, що описують їх призначення;
- медіавміст, обмежений у часі, може мати тільки короткий опис вмісту;
- тест, вправа або вміст, призначений для специфічного сенсорного сприйняття (наприклад, витвори мистецтва), які неможливо представити у вигляді тексту, мають містити короткий опис цього нетекстового вмісту.
- якщо нетекстовий вміст є частиною оформлення, форматування або невидимий для користувачів, відзначте його, щоб допоміжні технології його ігнорували. Наприклад, додайте порожній атрибут `alt = ""`.

### **Структура**

Переконайтеся, що вміст структурований логічно, і він все ще може бути прочитаний, якщо таблиці стилів відключені. Використовуйте правильну розмітку для кожного елемента.

Спростить перегляд і прослуховування вмісту, відокремивши важливі частини від другорядних.

### **Колір та текст**

Не використовуйте колір як єдиний спосіб передачі інформації, позначення дії, запиту на зворотний зв'язок або виділення візуального елемента.

Текст повинен мати коефіцієнт контрастності не менше 4,5:1 по відношенню до фону.

#### **Винятки:**

- великий текст, наприклад, заголовки, може мати коефіцієнт контрастності 3:1;
- другорядний текст, текст неактивних компонентів користувацького інтерфейсу або декоративний текст не вимагають дотримання коефіцієнта контрастності
- вимоги щодо мінімального контрасту не застосовуються до логотипу або торгової марки.

**Для перевірки контрастності** скористайтесь спеціалізованими інструментами.

Переконайтеся, що при збільшенні тексту в межах до 200% зберігається вміст та функціональність.

Не використовуйте зображення тексту. Замість цього використовуйте звичайний текст. Винятками є капча та логотипи.

### **Аудіоуправління**

Якщо на вебсторінці автоматично програвся аудіозапис тривалістю понад 3 секунди, то має бути механізм для паузи або зупинки цього аудіозапису, або управління гучністю звуку, незалежно від управління загальною гучністю системи.

### **Капча**

Капча (CAPTCHA) використовується, щоб автоматично відрізнити людей від ботів. Користувач виконує завдання, щоб довести, що він – людина, наприклад, розшифровує і вводить заплутаний текст із картинки.

Капча робить сервіс складнішим для деяких людей, включаючи людей з обмеженими можливостями.

Для капчі необхідно додати опис, що це за елемент і для чого потрібен. Крім того, має бути альтернативна форма капчі, наприклад, звукова.

Варто також:

- створити більше двох способів сприйняття;
- контакти представника служби підтримки, який може обійти капчу;
- не використовувати капчу для авторизованих користувачів.

З огляду на аспекти безпеки, конфіденційності, працездатності та доступності, пов'язані з капчею, використовуйте капчу тільки тоді, коли впевнені, що альтернативні рішення – обмеження з'єднання, моніторинг транзакцій тощо – підходять для вашого сервісу.

**ПРИНЦИП «КЕРОВАНІСТЬ»** – користувачі мають доступ до вмісту будь-яким зручним для них способом, наприклад, за допомогою клавіатури чи голосових команд.

### **Управління з клавіатури**

Надайте можливість керування інтерфейсом та вмістом за допомогою клавіатури. Зазвичай, для переміщення фокусу між елементами використовуються стрілки або клавіша Tab.

Користувачі мають бачити, де вони знаходяться на сторінці, та переміщуватись між елементами в логічному порядку.

Переконайтесь, що користувач не потрапляє у глухі кути. Для цього:

1. Перемістіться за допомогою клавіатури по всіх елементах сторінки від початку до кінця.
2. Переконайтесь, що фокус клавіатури не зациклюється на якомусь елементі чи групі елементів.
3. Якщо фокус клавіатури опинився у глухому куті, виправте принцип навігації або надайте довідкову інформацію, яка пояснює, як вийти з циклу, і до якої можна отримати доступ за допомогою клавіатури.

### **Достатній час**

Надайте користувачам достатньо часу для ознайомлення і роботи з контентом:

- для усіх елементів, що рухаються, миготять, прокручуються, автоматично змінюються, має бути передбачено паузу, зупинку та відновлення;
- не використовуйте небезпечні для здоров'я елементи дизайну: елементи, що спалахують більше трьох разів на секунду, особливо червоні спалахи, можуть викликати напад;
- завантаження або очікування реакції системи, коли взаємодія неможлива, може бути невірно сприйняте користувачами, як «зависання» або несправність програми. Завжди відображайте анімований індикатор у таких випадках.

### **Навігація**

Допомагайте користувачам переміщуватись по ресурсу, шукати вміст та розуміти поточне місцезнаходження на сайті:

- надавайте вебсторінкам заголовки, що описують їх тематику або цілі;
- формулюйте назви посилань так, щоб користувачі однозначно розуміли, куди потраплять при переході за посиланням;
- намагайтесь надавати більше одного способу дістатись сторінки;
- використовуйте змістовні заголовки та підписи.

**ПРИНЦИП «ЗРОЗУМІЛІСТЬ»** – люди можуть зрозуміти вміст вашого ресурсу або як працює послуга.

### **Читабельність**

Зробіть весь текстовий вміст легким для читання і зрозумілим. Уникайте довгих речень, складних слів і фраз, а також аббревіатур, якщо вони не є загальноновживаними.

Вказуйте основну мову кожної сторінки за допомогою атрибуту lang=»код мови» для тегу. Якщо використовуються фрагменти різними мовами, додайте відповідні атрибути для кожного фрагменту. Це допоможе коректній роботі допоміжних програм.

### **Передбачуваність**

Вебсторінки повинні відображатися і працювати передбачувано:

- компоненти мають зрозумілі назви;
- навігаційні елементи, які повторюються на багатьох вебсторінках, розташовані однаково;
- компоненти з однаковою функціональністю мають однакові назви та однаковий дизайн.

### **Допомога при вводі**

Допомагайте користувачам уникати помилок при вводі інформації і виправляти їх.

Переконайтесь, що всі елементи вводу мають помітні та зрозумілі підписи та інструкції.

Автоматично виявляйте помилки вводу і надавайте користувачам підказки, як їх виправити. Виняток становлять випадки, коли це знижує безпеку системи або суперечить меті вмісту.

Якщо на вебсторінці фіксуються юридичні зобов'язання, проводяться фінансові транзакції, змінюються або стираються користувацькі дані або відправляються результати тестування, то передбачте принаймні одну з таких можливостей:

- скасування: відправлені дані можна повернути;
- перевірка: дані, введені користувачем, перевіряються на наявність помилок і користувач може їх виправити;
- підтвердження: передбачено перевірку, підтвердження та виправлення інформації перед відправленням даних.

**ПРИНЦИП «СУМІСНІСТЬ»** – забезпечення максимальної сумісності вмісту з користувацькими додатками, включаючи застарілі браузерери та допоміжні технології.

- використовуйте валідний HTML-код для розмітки вмісту, щоб користувацькі додатки, включаючи допоміжні технології, могли точно розпізнати вміст;
- переконайтесь, що ваш код допомагає допоміжним технологіям знати, для чого потрібна кожна функція та який її поточний стан.

**Критерії оцінки доступності вебсайту для користувачів з порушеннями зору:**

«ПРАВИЛЬНО»	«НЕПРАВИЛЬНО»
використовуються контрастні кольори і читабельні шрифти	використано схожі кольори та декоративні шрифти
на сторінці розміщена вся інформація	інформація приховується у файлах для завантаження
комбінуються кольори, форми і текст	використання кольорів лише для передачі сенсу
зроблено адаптивну розмітку	розташовано зміст по всій ширині сторінки
розміщено кнопки і вказівки у контексті	відділено дії від вмісту

**Критерії оцінки доступності вебсайту для користувачів з дислексією:**

«ПРАВИЛЬНО»	«НЕПРАВИЛЬНО»
-------------	---------------

розбавлено текст малюнками та діаграмами	створено довгі блоки тексту
вирівняно текст по лівому краю	підкреслено слова, використовуються курсив та великі букви одночасно
надано матеріал у різних форматах (наприклад, аудіо та відео)	змушення користувача запам'ятовувати зміст попередніх сторінок
текст простий, короткий та ясний	довіряти правильному правопису – (слід використовувати автозаповнення)
створено великий контраст між текстом та фоном	розміщується занадто багато інформації в одному місці

**Критерії оцінки доступності вебсайту для користувачів з порушеннями рухової здатності:**

«ПРАВИЛЬНО»	«НЕПРАВИЛЬНО»
зроблено клікабельні області великими	наполягається на точності
залишається більше простору	області взаємодії згруповано щільно
надано можливість використання тільки мовлення або клавіатури	створено контент, який вимагає активного користування мишею
зроблено адаптивну розмітку	створено вікна з коротким часом очікування
використано «гарячі клавіші»	змушено користувача вводити великі масиви тексту

**Критерії оцінки доступності вебсайту для користувачів з аутизмом:**

«ПРАВИЛЬНО»	«НЕПРАВИЛЬНО»
використано прості кольори	використано яскраві кольори
текст викладено простою мовою	створено «стіну» тексту
використано прості речення і списки	кнопки позначено незрозуміло
підписано кнопки	створено складну розмітку з великою кількістю матеріалу
створено просту і логічну розмітку сторінок	



**Критерії оцінки доступності вебсайту для користувачів з порушеннями слуху:**

«ПРАВИЛЬНО»	«НЕПРАВИЛЬНО»
текст викладається простою мовою	використовуються складні образні вислови
створено просту і логічну розмітку сторінок	створено складну розмітку з великою кількістю матеріалу
використано субтитри для відео;	розміщено тільки аудіо- та відеоматеріали
розділено вміст підзаголовками, зображеннями	створено довгі блоки тексту
надано можливість вибору способу комунікації	вказано телефон як єдиний спосіб комунікації

**Критерії оцінки доступності вебсайту для користувачів «екранних дикторів»:**

«ПРАВИЛЬНО»	«НЕПРАВИЛЬНО»
додавати опис до зображень та відео	розміщено тільки аудіо та відео матеріали
для структурування елементів використано html5	розташовано вміст хаотично по всій сторінці
надано можливість управління тільки клавіатурою	вимагається активне користування мишею та екраном
використано описові заголовки та посилання	використовуються неінформативні заголовки та посилання