

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства цифрової
трансформації України

_____ 2025 року № _____

Порядок
забезпечення постачальниками електронних комунікаційних послуг
доступності електронних комунікаційних послуг для осіб з інвалідністю

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає механізм забезпечення постачальниками електронних комунікаційних послуг (далі – постачальники) доступності таких послуг для осіб з інвалідністю, з урахуванням їхніх потреб, зокрема щодо доступності інформації про послуги і сервіси, вебсайтів, пов'язаних з ними додатків (застосунків), у тому числі мобільних, терміналів самообслуговування, які використовуються для надання електронних комунікаційних послуг, приміщень, інших об'єктів фізичного оточення в яких здійснюється обслуговування кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг та доступних форм комунікації з сервісними службами.

2. Цей Порядок не поширюється на:

1) послуги, що забезпечують виключно або переважно передачу сигналів між пристроями в рамках міжмашинної взаємодії без участі людини;

2) попередньо записані мультимедійні дані та формати документів, зокрема, DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, тощо, розповсюджені (поширені) до дня набрання чинності цим Порядком;

3) онлайн-карти, сервіси та технології, пов'язані з створенням, обробкою, аналізом і наданням картографічної інформації в цифровому форматі, у разі якщо суттєва інформація надається в доступній цифровій формі для карт, призначених для навігаційного використання;

4) контент третіх сторін, який не замовляється, не оплачується та не розроблявся відповідним постачальником та/або не контролюється ним;

5) вміст вебсайтів і мобільних застосунків, які є архівами (містять лише вміст, який не оновлювався, не редагувався після дня набрання чинності цим Порядком).

3. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

1) допоміжні технології – будь-який предмет, обладнання, послуга або їх сукупність, що використовується для збільшення, підтримки, заміни або поліпшення функціональних можливостей осіб з інвалідністю або для полегшення та компенсації порушень, обмежень діяльності чи участі;

2) доступність електронних комунікаційних послуг – можливість осіб з інвалідністю отримувати інформацію про послуги, користуватися ними та взаємодіяти з постачальниками електронних комунікаційних послуг у формах, адаптованих до їхніх потреб;

3) мультимедійна форма — спосіб подання інформації, що поєднує візуальні, звукові, текстові або анімаційні елементи, у тому числі із застосуванням відеозаписів, інтерактивних матеріалів, анімованих персонажів (аватарів) або інших технологічних засобів, здатних відображати українську жестову мову;

4) реле-комунікація – служба, що забезпечує зв'язок між людьми, які мають порушення слуху, мовлення або інші комунікаційні обмеження та звичайними телефонними користувачами, використовуючи спеціальних операторів або технологічні засоби для передачі повідомлень.

Терміни «універсальний дизайн», «розумне пристосування», «дискримінація за ознакою інвалідності» вживаються у значенні, наведеному в Конвенції про права осіб з інвалідністю.

Інші терміни у цьому Порядку вживаються у значеннях, наведених у Законах України «Про електронні комунікації», «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», інших актах законодавства.

4. Постачальники при наданні доступу до електронних комунікаційних послуг особам з інвалідністю мають дотримуватись положень Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні».

5. Постачальники для спрощення доступу до електронних комунікаційних послуг для осіб з інвалідністю мають, зокрема:

1) надавати інформацію про послуги і сервіси, які можна отримати з використанням відповідних пристроїв та засобів;

2) забезпечувати при розробці своїх вебсайтів, пов'язаних з ними додатків (застосунків), у тому числі мобільних, їх надійності та доступності для сприйняття, користування і розуміння особами з інвалідністю;

3) у разі використання терміналів самообслуговування, які використовуються для надання електронних комунікаційних послуг забезпечувати їх доступність;

4) повідомляти у доступних формах комунікації сервісною службою про доступність послуг для осіб з інвалідністю, їх сумісність з допоміжними технологіями;

5) забезпечувати доступність приміщень, інших об'єктів фізичного оточення в яких здійснюється обслуговування кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг;

6) вживати інших заходів для забезпечення рівного доступу осіб з інвалідністю до електронних комунікаційних послуг.

6. Постачальники забезпечують відповідність електронних комунікаційних послуг чинним стандартам, нормам і правилам, які є обов'язковими за законом, що включає застосування національних і міжнародних стандартів, а також інших документів, які встановлюють вимоги щодо доступності для осіб з інвалідністю.

II. Доступність для осіб з інвалідністю інформації про електронні комунікаційні послуги і сервіси

1. Інформація щодо надання електронних комунікаційних послуг, яка надається або оприлюднюється постачальниками повинна включати:

- 1) загальний опис послуги у форматах, доступних для осіб з інвалідністю;
- 2) умови надання електронних комунікаційних послуг;
- 3) опис функціональних можливостей послуги та пояснення щодо її використання;
- 4) зазначення доступності послуг та сервісів для осіб з інвалідністю та, за можливості, їх сумісності з допоміжними технологіями;
- 5) інформацію щодо придатності відповідних електронних комунікаційних послуг та сервісів для користування особами з інвалідністю, а також про їх відповідність цьому Порядку.

2. Інформація, передбачена пунктом 1 цього розділу, повинна бути доступною протягом усього періоду надання відповідної послуги у таких формах:

- 1) у письмовій формі (електронний чи друкований формат);
- 2) в усній формі через сервісні служби постачальників;
- 3) у відео або мультимедійній формі з використанням української жестової мови.

3. Постачальники оприлюднюють інформацію, передбачену пунктом 1 цього розділу:

- 1) через більше ніж один орган чуття (наприклад, надання електронних файлів, які можуть бути прочитані кінцевим (термінальним) обладнанням за допомогою програмного забезпечення для зчитування з екрана, щоб забезпечити доступність інформації для осіб, які мають порушення зору);
- 2) шляхом подання інформації в зрозумілій формі (наприклад, використання одних і тих самих слів послідовно або в чіткій і логічній структурі, для кращого їх розуміння особами, які мають порушення

інтелектуального розвитку) та представлення її користувачам у спосіб, в який вони можуть її сприйняти (наприклад, супроводження субтитрами відео з інструкцією, поданням інформації українською жестовою мовою);

3) у текстових форматах, які можуть бути використані для створення альтернативних допоміжних форматів, які передаватимуть інформацію користувачам різними способами та більше ніж через один орган чуття (наприклад, шляхом роздрукування його шрифтом Брайля, за умови, що особи, які мають порушення зору можуть скористатися файлом);

4) з використанням шрифтів достатнього розміру та прийнятної форми, застосуванням достатнього контрасту та регульованого інтервалу між літерами, рядками та абзацами (за умови, що особи, як мають порушення зору можуть читати текст);

5) з доповненням будь-якого нетекстового змісту альтернативним шляхом його подання кінцевому користувачу електронних комунікаційних послуг (наприклад, доповнення схеми текстовим описом, що описує основні елементи або ключові дії);

6) з можливістю користувачу зупиняти, повторювати та масштабувати (збільшувати/зменшувати) відтворення відео або мультимедійної форми з використанням української жестової мови;

7) у відповідний та достатній спосіб, що забезпечує сприйнятність, дієвість, зрозумілість та надійність інформації (наприклад, пропонування постачальником послуг USB-ключа, який містить інформацію про послугу, забезпечуючи доступ до такої інформації).

III. Надійність та доступність для сприйняття, користування і розуміння особами з інвалідністю вебсайтів, додатків (застосунків) постачальників та доступність терміналів самообслуговування, які використовуються постачальниками для надання електронних комунікаційних послуг

1. Постачальники забезпечують, щоб їх вебсайти та додатки (застосунки), у тому числі мобільні:

1) відповідали вимогам доступності для осіб, які мають порушення зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також для осіб з різними комбінаціями порушень, відповідно до ДСТУ EN 301 549:2022 (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), IDT) «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ»;

2) суміщались з існуючими спеціалізованими апаратними та програмними засобами для осіб, які мають порушення зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також з різними комбінаціями порушень;

3) були доступні для використання через мобільні пристрої з урахуванням функцій доступності, що підтримуються на операційних системах, таких як iOS та Android.

2. У центрах обслуговування кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг, де встановлені термінали самообслуговування, постачальники вживають заходів для забезпечення надання консультаційної допомоги своїми працівниками для супроводу осіб з інвалідністю при їх використанні.

IV. Доступні для осіб з інвалідністю форми комунікації із сервісними службами постачальників

1. Постачальники через сервісні служби зобов'язані надавати інформацію про доступність послуг для осіб з інвалідністю та їхню сумісність із допоміжними технологіями.

2. Постачальники забезпечують наявність доступних форм комунікації для осіб з інвалідністю при взаємодії з сервісними службами.

3. Усі доступні форми комунікації мають відповідати принципам універсального дизайну та забезпечувати рівний доступ до отримання послуг.

4. Постачальники забезпечують доступні форми комунікації з сервісними службами:

1) текстовий зв'язок за допомогою чатів на вебсайтах або у додатках (включаючи мобільні), електронної пошти або через інші доступні сервіси або додатки;

2) голосовий зв'язок за допомогою послуги голосової електронної комунікації та голосових повідомлень у чатах на вебсайтах або у додатках (включаючи мобільні) або через інші доступні сервіси або додатки, які підтримують голосовий зв'язок;

3) відеозв'язок за допомогою вебсайтів або додатків (включаючи мобільні) або через інші доступні сервіси або додатки, які підтримують відеозв'язок;

4) особисту взаємодію через центри обслуговування кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг;

5) комунікацію українською жестовою мовою, що забезпечується самотійно або через третіх осіб, за допомогою відеозв'язку у чатах на вебсайтах або у додатках (включаючи мобільні) або через інші доступні сервіси або додатки.

5. Постачальники можуть забезпечувати комунікацію з сервісними службами за допомогою інших альтернативних форм комунікації з урахуванням потреб осіб з інвалідністю (наприклад, доступ до технологій реле-комунікацій, систем перетворення тексту в голос та інших спеціалізованих сервісів).

6. Постачальники сприяють підвищенню кваліфікації працівників сервісних служб для ефективної комунікації з особами з інвалідністю, забезпечуючи доступ до навчальних матеріалів та рекомендацій щодо надання інформації у доступних формах про електронні комунікаційні послуги, їх доступність та сумісність із допоміжними технологіями.

7. Особи з інвалідністю можуть залучати під час комунікації з сервісними службами третіх осіб, за їх згодою для отримання консультаційної допомоги або супроводу при користуванні електронною комунікаційною послугою.

8. Укладення, зміна або розірвання договору, отримання доступу до персональних даних тощо, здійснюється особою з інвалідністю самостійно або її законним представником за умови надання документів, що підтверджують їх повноваження.

9. Сервісні служби повинні взаємодіяти з третіми особами за згодою осіб з інвалідністю та гарантувати відсутність бар'єрів для осіб з інвалідністю.

V. Доступність приміщень, інших об'єктів фізичного оточення, в яких здійснюється обслуговування кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг

1. Приміщення в яких здійснюється обслуговування кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг (центри обслуговування кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг) мають відповідати санітарним правилам і вимогам законодавства у сфері техногенної та пожежної безпеки, а також вимогам щодо доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

2. У разі неможливості повністю пристосувати приміщення, інші об'єкти фізичного оточення для потреб осіб з інвалідністю, забезпечується їх розумне пристосування відповідно до ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд».

3. Постачальники мають створити відповідно до Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» умови для безперешкодного доступу осіб з інвалідністю, у тому числі осіб з інвалідністю, які використовують засоби пересування та собак-поводирів, до приміщень, інших об'єктів фізичного оточення, які використовуються для обслуговування кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг.

**Заступник директора директорату
електронних комунікацій та радіочастотного
спектра**

Тарас СТЕЦЕНКО