

Зауваження та пропозиції ІнАУ до проєкту наказу «Про затвердження порядку забезпечення постачальниками електронних комунікаційних послуг доступності електронних комунікаційних послуг для осіб з інвалідністю»

Положення проєкту наказу	Положення проєкту наказу, запропоновані ІнАУ	Обґрунтування, коментарі
Проект наказу «Про затвердження Порядку забезпечення постачальниками електронних комунікаційних послуг доступності електронних комунікаційних послуг для осіб з інвалідністю»		
3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування та застосовується через 2 роки з дня набрання ним чинності.	3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування та застосовується через 2 роки з дня набрання ним чинності, але не раніше припинення чи скасування воєнного стану, введеного Указом Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24 лютого 2022 року № 64/2022, затвердженим Законом України «Про затвердження Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24 лютого 2022 року № 2102-IX (зі змінами).	Таким чином запропоновано, щоб наказ набув чинності після припинення/скасування воєнного стану в Україні.
Проект Порядку забезпечення постачальниками електронних комунікаційних послуг доступності електронних комунікаційних послуг для осіб з інвалідністю		
1. Цей Порядок визначає механізм забезпечення постачальниками електронних комунікаційних послуг (далі – постачальники) доступності таких послуг для осіб з інвалідністю, з урахуванням їхніх	1. Цей Порядок визначає порядок забезпечення постачальниками електронних комунікаційних послуг (далі – постачальники) електронних комунікаційних послуг (далі – послуги) , їх	Редакцію п.1 приведено у відповідність до ч.2 ст. 116 Закону, згідно з якою центральний орган виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра визначає порядок забезпечення

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.	доступність для осіб з інвалідністю, 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 послуг, приміщень, інших об'єктів фізичного оточення в яких здійснюється обслуговування кінцевих користувачів послуг та доступних форм комунікації з сервісними службами.	постачальниками електронних комунікаційних послуг доступу до електронних комунікаційних послуг для осіб з інвалідністю, а не механізми забезпечення доступності таких послуг. Незрозуміло, що саме розробник включає в поняття «з урахуванням їхніх потреб», тому запропоновано виключити.
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;	3. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні: Виключити	Розробником запропоноване нечітке визначення, яке, крім всього, не застосовується у спеціальному законодавстві з питань забезпечення спеціальними засобами осіб з інвалідністю.
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;	5. Постачальники для спрощення доступу до послуг для осіб з інвалідністю мають, зокрема: 1) надавати інформацію про послуги і сервіси, які можна отримати з використанням спеціальних допоміжних засобів	У п.п.1 п.5 пропонується видалити слово «відповідних», бо незрозуміло, які це і відповідно до чого? У п.п.1 п.5 пропонується видалити слово «надійності», оскільки незрозуміло, що в контексті цього положення слід розуміти під надійністю. Також пропонується видалити

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.	реабілітації (технічними та іншими засобами реабілітації); 2) забезпечувати при розробці своїх вебсайтів, пов'язаних з ними додатків (застосунків), у тому числі мобільних, їх доступність для сприйняття та користування особами з інвалідністю; 3) повідомляти у доступних формах комунікації сервісною службою про доступність послуг для осіб з інвалідністю, їх сумісність з спеціальними допоміжними засобами реабілітації (технічними та іншими засобами реабілітації); 4) забезпечувати доступність приміщень, інших об'єктів фізичного оточення в яких здійснюється обслуговування кінцевих користувачів послуг згідно з вимогами статті 26 Закону України “Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні”; 5) відповідно до законодавства вживати інших заходів для забезпечення рівного доступу осіб з інвалідністю до послуг.	слово «розуміння», оскільки, основною задачею постачальників є саме забезпечення доступності послуг, а не розуміння про ці послуги споживачами. Пропонуємо виключити п.п.3 п.5, оскільки переобладнанню повинні підлягати всі наявні термінали самообслуговування, що унеможливлено технічно та фінансово для постачальників. Крім цього така вимога не визначена у ч.2 ст.116 Закону. Пропозицію до п.п.4 п.5 сформовано з урахуванням п.46 Правил надання ЕКП. А у п.п.5 п. 5 пропонуємо, що такі заходи повинні відповідати та узгоджуватись із положеннями законодавства.
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	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	Пропозиція: у цьому пункті одразу зазначити перелік чинних на дату розроблення проєкту наказу стандартів, норм і правил, а також інших документів, виконання яких повинні забезпечити постачальники задля

документів, які встановлюють вимоги щодо доступності для осіб з інвалідністю.	документів, які встановлюють вимоги щодо доступності для осіб з інвалідністю. На дату прийняття даного наказу чинними є _____ та інші нормативно-правові акти.	забезпечення доступності для споживачів з інвалідністю
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.	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.	Пропонується виключити п.п.3 п.2, оскільки, відповідно до ст. 23 ЗУ «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» саме органи державної влади та органи місцевого самоврядування забезпечують можливість комунікації осіб з інвалідністю з вадами слуху в органах, установах та закладах соціального захисту населення, правоохоронних органах, органах пожежної безпеки, аварійно-рятувальних службах, закладах охорони здоров'я, навчальних закладах тощо; та сприяють наданню послуг перекладачів жестової мови громадянам України з вадами слуху, які користуються жестовою мовою.
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		Але, Національний Стандарт України ДСТУ EN 301 549:2022 (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), IDT) Інформаційні технології ВИМОГИ ЩОДО ДОСТУПНОСТІ ПРОДУКТІВ ТА ПОСЛУГ ІКТ відсутній у загальному доступі для його використання. Так, цей документ є на вебсайті https://online.budstandart.com/ua/ , але, його потрібно придбати. Наприклад, на сьогодні, в

(2021-03), IDT) «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ»;		тарифі «Все враховано», 1 рік, його вартість становить 5 тис. грн. На вебсайті Національного органу стандартизації ДП “УкрНДНЦ” https://uas.gov.ua/ цей документ також відсутній. Тому, вважаємо необхідним забезпечити безоплатний доступ чи розсилку до постачальників для врахування в роботі зазначеного документу.
3. Усі доступні форми комунікації мають відповідати принципам універсального дизайну та забезпечувати рівний доступ до отримання послуг.	Виключити або доопрацювати	Пропонуємо цей пункт у проєкті Порядку виключити або доопрацювати, бо, що слід розуміти під поняттям «універсальний дизайн» при наданні електронних комунікаційних послуг і які його принципи? Поняття „універсальний дизайн”, надане у Конвенції, є широким та не охоплює специфіки надання ЕКП, зокрема, наприклад, послуги доступу до мережі Інтернет. Тому, потрібно саме у проєкті наказу надати визначення, що таке «універсальний дизайн» при наданні ЕКП.
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	4. Постачальники забезпечують доступні форми комунікації з сервісними службами: 1) текстовий зв’язок за допомогою чатів на вебсайтах або у додатках (включаючи мобільні) (за технічної можливості), електронної пошти або через інші доступні сервіси або додатки;	У п.п.1 п.4 пропонуємо доповнити виразом «за технічної можливості». П.п.3 та п.п.5 п.4 пропонуємо виключити, як такі, що технічно не можливо забезпечити.

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.	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) особисту взаємодію через центри обслуговування кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг.	
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.	6. Постачальники сприяють навчанню 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.	П.6 потребує додаткового обговорення на предмет з'ясування способів його виконання, зокрема, де і ким можуть проводитись такі «підвищення кваліфікації». Крім цього поняття «підвищення кваліфікації» пропонуємо замінити на поняття «навчання».