



МІНІСТЕРСТВО ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ

Мінцифри

вул. Ділова, 24, м. Київ, 03150, тел. (044) 207-17-30

E-mail: hello@thedigital.gov.ua, сайт: www.thedigital.gov.ua, код згідно з ЄДРПОУ 43220851

Інтернет Асоціація України
вул. О. Гончара, 15/3, офіс 22,
м. Київ, 04053

Міністерство цифрової трансформації України розглянуло лист Інтернет Асоціації України від 22.10.2025 № 123 (вх. №39797/0/2-25 від 22.10.2025) та лист Державної регуляторної служби України від 20.11.2025 № 4969/20-25 щодо пропозицій та зауважень до проекту наказу Міністерства цифрової трансформації України «Про затвердження Порядку забезпечення постачальниками електронних комунікаційних послуг доступності електронних комунікаційних послуг для осіб з інвалідністю» та повідомляє.

Керуючись вимогами статті 9 Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», яка передбачає обов'язковий розгляд розробником усіх зауважень і пропозицій, одержаних протягом встановленого строку, повідомляємо, що за результатами об'єктивного розгляду отримані зауваження і пропозиції Інтернет Асоціації України було повністю чи частково враховано або ж мотивовано відхилено. Детальна інформація щодо результатів такого розгляду відображена у звіті про результати громадського обговорення, який опубліковано у встановленому законодавством порядку та додається до цього листа.

Додатки: на 14 арк. в 1 прим.

Заступник Міністра

Станіслав ПРИБИТЬКО

Людмила Ставніченко 0968383839



ДОКУМЕНТ СЕД МІНЦИФРИ АСКОД

Підписувач Прибитко Станіслав Володимирович
Сертифікат 514B5C86A1E5DA11040000004454DB00B565F004
Дійсний з 28.11.2025 16:50:05 по 28.11.2026 16:50:05



1/04-4-18926 від 03.12.2025

ЗВІТ

про результати публічного громадського обговорення проекту наказу Міністерства цифрової трансформації України «Про затвердження Порядку забезпечення постачальниками електронних комунікаційних послуг доступності електронних комунікаційних послуг для осіб з інвалідністю»

1. Найменування органу виконавчої влади, який проводив обговорення:

Міністерство цифрової трансформації України.

2. Зміст питання або назва проекту акта, що виносилися на обговорення:

Відповідно до статті 9 Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», Порядку проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики», з метою забезпечення вивчення та врахування думки громадськості, на громадське обговорення виносився проект наказу Міністерства цифрової трансформації України «Про затвердження Порядку забезпечення постачальниками електронних комунікаційних послуг доступності електронних комунікаційних послуг для осіб з інвалідністю» (далі – проект акта).

3. Інформація про осіб, що взяли участь в обговоренні:

Проект акта опубліковано на офіційному вебсайті Мінцифри <https://thedigital.gov.ua/documents/legislation/povidomlennia-pro-opryliudnennia-proektu-nakazu-pro-zatverdzhennia-poriadku-zabezpechennia-postachalnykamy-elektronnykh-komunikatsiynykh-posluh-dostupnosti-elektronnykh-komunikatsiynykh-posluh-dlia-osib-z-invalidnistiu>

Зауваження та пропозиції від громадськості приймалися в період з 07 жовтня 2025 року по 06 листопада 2025 року на електронну адресу opendata@thedigital.gov.ua

Під час громадського обговорення отримано пропозиції від Українська асоціація операторів зв'язку «Телас», Інтернет асоціації України, Асоціації правовласників і постачальників контенту, ПрАТ «ВФ Україна».

№	Суб'єкт надання пропозицій	Частина документу, до якого подавались пропозиції	Зміст пропозицій та зауважень	Інформація про врахування зауважень і пропозицій до проекту акта
1	ПрАТ «ВФ Україна»	Пункт 4 розділу IV проекту Порядку	ПрАТ «ВФ Україна» пропонує внести зміни до розділу IV проекту Порядку, а саме виключити положення, що зобов'язують постачальників забезпечувати відеозв'язок через вебсайти або мобільні додатки, а також надавати можливість комунікації українською жестовою мовою за допомогою відеозв'язку в цих каналах (згідно з листом, це підпункти 3 та 5 пункту 4 розділу IV). ПрАТ «ВФ Україна» аргументує необхідність виключення цих пунктів відсутністю реального запиту з боку споживачів, посиляючись на те, що проведена тестова експлуатація каналу відеозв'язку продемонструвала його неефективність та непопулярність серед клієнтів, у тому числі осіб з інвалідністю. Компанія стверджує, що вже забезпечує доступність послуг альтернативними методами: абоненти з порушеннями слуху отримують інформацію через текстові чати, а абоненти з порушеннями зору — через голосові канали контакт-центру, що повністю закриває їхні потреби без необхідності впровадження відеозв'язку. Крім того, оператор наголошує на неможливості виконання вимог через об'єктивні кадрові та технічні перешкоди. Зокрема, вказується на критичну нестачу кваліфікованих перекладачів жестової мови в Україні, складність пошуку тренерів для навчання персоналу та ризику для безпеки персональних даних при залученні сторонніх	Враховано частково. Підпункти 3, 4 та 5 пункту 4 розділу IV викладено в новій редакції, об'єднавши їх у підпункт 3 такого змісту: «3) особисту взаємодію через центри обслуговування кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг (у разі їх наявності), що також включає забезпечення комунікації українською жестовою мовою (самостійно або через третіх осіб, у тому числі за допомогою відеозв'язку)». Вимогу щодо обов'язкового впровадження відеозв'язку та спілкування жестовою мовою безпосередньо у мобільних додатках та на вебсайтах скасовано, оскільки для віддаленої комунікації особи з порушенням слуху можуть ефективно використовувати текстові канали зв'язку (чати), наявність яких передбачена підпунктом 1 пункту 4 розділу IV. Водночас, збережено вимогу забезпечення комунікації жестовою мовою при особистій взаємодії в центрах обслуговування, де текстове спілкування може бути ускладненим або незручним. При цьому постачальникам надається право використовувати для цього відеозв'язок із залученням третіх осіб (перекладачів), що знімає потребу утримувати власний штат сурдоперекладачів.

			організацій. Реалізація цих вимог, за оцінкою компанії, потребуватиме розробки складного програмного забезпечення, закупівлі дороговартісних серверів для зберігання відеозаписів дзвінків та призведе до надмірних витрат, які за п'ять років становитимуть орієнтовно 67,5 мільйонів гривень.	
2	Асоціація правовласників і постачальників контенту	Пункт 3 проекту Наказу	Пропозиція продовжити строк реалізації вимог наказу до 2030 року для операторів місцевого та регіонального рівня. Оскільки витрати на впровадження є непропорційними для малих та середніх підприємств в умовах воєнного стану (понад 1 млн грн для мікропідприємств на рік). Це дозволить гармонізувати наказ зі Стратегією розвитку сфери до 2030 року.	Враховано. Вимогу щодо відтермінування до 2030 року розглянуто, та, зважаючи на економічні чинники, прийнято рішення продовжити строк реалізації вимог Порядку до 4 років для малих та мікро суб'єктів господарювання, що дасть їм змогу поступово адаптувати свою діяльність без критичного фінансового навантаження.
3	Асоціація правовласників і постачальників контенту	Підпункт 5 пункту 5 розділу I та розділ V проекту Порядку	Обов'язок із забезпечення доступності приміщень для осіб з інвалідністю повинен поширюватися лише на ті приміщення, які використовуються для обслуговування фізичних осіб - кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг та розташовані на першому поверсі будинків та мають безпосередній прямий вхід до центру обслуговування абонентів. Пропонуємо додати норму: «5) забезпечувати доступність приміщень, в яких здійснюється обслуговування фізичних осіб - кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг та розташованих на першому поверсі будинків та мають безпосередній вхід до центру обслуговування	Відхилено. Оскільки ця пропозиція суперечить ст. 26 Закону України “Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні” ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» та дискримінує осіб з інвалідністю. Якщо центр обслуговування знаходиться не на першому поверсі, постачальник зобов'язаний забезпечити безбар'єрний доступ до нього іншими засобами (ліфт, підйомник) або організувати обслуговування в іншому доступному місці. Обмеження «тільки першим поверхом» дозволить уникати виконання вимог шляхом переміщення офісів на інші поверхи.

			абонентів».	
4	Асоціація правовласників і постачальників контенту	Пункт 2 розділу проекту Порядку	Пропозиція доповнити перелік винятків, на які не поширюється дія Порядку, послугами, що надаються виключно юридичним особам, фізичним особам-підприємцям, установам та організаціям, а також універсальними послугами електронних комунікацій.	Відхилено. Пропозиція суперечить принципам недискримінації та рівного доступу, оскільки фізичні особи-підприємці та представники юридичних осіб є фізичними особами, які можуть мати інвалідність, тому позбавлення їх доступу до адаптованих інтерфейсів та сервісів фактично обмежує їхнє право на працю та ведення економічної діяльності. Крім того, виведення універсальних послуг зі сфери дії Порядку створить подвійні стандарти доступності та порушить цілісність державної політики у сфері безбар'єрності.
5	Асоціація правовласників і постачальників контенту	Розділ III проекту Порядку	Пропозиція доповнити розділ положенням, яке зобов'язує постачальників через два роки після набрання чинності Порядком замовляти створення нових або модернізацію існуючих вебсайтів та мобільних застосунків виключно за умови підтвердження розробником їх відповідності стандарту ДСТУ EN 301 549:2022, а також прямо забороняє укладення договорів на розробку без дотримання цієї вимоги.	Відхилено. Предметом регулювання цього Наказу є забезпечення кінцевого результату — доступності послуг для осіб з інвалідністю, а не втручання у господарську діяльність постачальників та їхні договірні відносини з третіми особами (розробниками). Питання формування технічних завдань та умов договорів належить до виключної компетенції суб'єктів господарювання. Регулювання цивільно-правових угод між замовниками та розробниками програмного забезпечення виходить за межі предмету правового регулювання цього нормативно-правового акта.
6	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Проект Порядку	Пропозиція виключити з тексту Порядку положення щодо обов'язкового забезпечення доступності терміналів самообслуговування та приміщень центрів обслуговування, аргументуючи це тим, що частина 2 статті 116 Закону України «Про електронні комунікації» не містить прямих зобов'язань щодо цих об'єктів. Також аргументується, що якщо приміщення орендоване, то обов'язок цілком залежить від умов договору оренди та технічної	Відхилено. Частина 2 статті 116 Закону України «Про електронні комунікації» містить НЕ вичерпний перелік заходів та засобів, необхідних для забезпечення доступності. Термінали самообслуговування та приміщення, в яких здійснюється обслуговування споживачів, є невід'ємними складовими процесу надання та отримання послуг. Виключення вимог до їх доступності унеможливить повну та ефективну реалізацію прав осіб з інвалідністю на рівний доступ до електронних комунікаційних послуг, що суперечитиме меті цього нормативно-правового акта.

			можливості внесення змін; відповідні заходи потребують згоди орендодавця або узгодження технічних рішень. Тому в проекті правового акта має бути враховано, що постачальник забезпечує розумне пристосування «у межах наданих йому прав або за згодою власника/балансоутримувача».	Відсутність права власності на приміщення не звільняє постачальника електронних комунікаційних послуг від обов'язку забезпечити належні умови для обслуговування споживачів, у тому числі осіб з інвалідністю. Забезпечення доступності є обов'язковою умовою провадження діяльності. У разі відмови власника у наданні згоди на реконструкцію, постачальник зобов'язаний змінити місце розташування центру обслуговування на таке, що відповідає вимогам доступності. Прийняття запропонованого застереження фактично нівелює обов'язковість норм безбар'єрності для орендованих приміщень, дозволяючи уникати їх виконання через посилення на позицію третіх осіб.
7	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	відсутній	Пропозиція доповнити текст Порядку положенням про можливість використання конкретного стороннього програмного забезпечення (Equal Web, UserWay, Accessibe, Skiltide тощо) для виконання вимог доступності.	Відхилено. Пропозиція суперечить принципу технологічної нейтральності нормативно-правових актів та правилам нормопроєктувальної техніки, які забороняють прямо вказувати назви комерційних продуктів або брендів, оскільки це може розглядатися як прихована реклама та порушення антимонопольного законодавства. Порядок встановлює вимоги до кінцевого результату (відповідність стандарту ДСТУ EN 301 549), не обмежуючи при цьому постачальників у виборі технічних засобів або програмних рішень для досягнення цієї відповідності.
8	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Підпункт 2 пункту 2 розділу I проекту Порядку	Пропозиція уточнити положення щодо винятків для документів, поширених до набрання чинності Порядком, конкретизувавши їх перелік словами «PDF-документів та будь-яких архівних форматів (договорів, рахунків)».	Враховано. Підпункт 2 пункту 2 розділу I проекту Порядку викладено в такій редакції: «2) попередньо записані мультимедійні дані та формати документів, зокрема, DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, PDF-документів та будь-яких архівних форматів тощо, розповсюджені (поширені) до дня набрання чинності цим Порядком;»

9	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	відсутній	Пропозиція доповнити перелік винятків пункту 2 розділу I проекту Порядку новим пунктом, вивівши з-під дії Порядку «будь-який інший вміст вебсайтів і мобільних застосунків, який не пов'язаний із наданням електронних комунікаційних послуг».	Відхилено. Запропоноване формулювання містить оціночне судження («не пов'язаний із наданням послуг»), що створює ризики зловживань та уникнення виконання вимог доступності. Наприклад, новини компанії або розділи про соціальну відповідальність можуть бути трактовані як такі, що «не пов'язані з наданням послуг», однак вони є частиною користувацького досвіду, а отже, мають бути доступними для всіх категорій користувачів на рівних умовах.
10	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Пункт 3 розділу I проекту Порядку	Пропозиція змінити визначення терміна «реле-комунікація», замінивши словосполучення «звичайними телефонними користувачами» на більш коректне та інклюзивне формулювання, наприклад, «всіма користувачами голосового зв'язку» або «людьми без порушень функціонування»	Відхилено. У контексті цього визначення термін «звичайні» вживається виключно в технічному значенні — для ідентифікації абонентів телефонних мереж загального користування, які використовують стандартні інтерфейси та обладнання для голосового зв'язку, на відміну від спеціалізованої сторони (перекладача/оператора реле-центру). Таке розмежування стосується технології з'єднання та способу отримання послуги, а не соціального статусу осіб, тому не містить ознак дискримінації.
11	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Підпункт 6 пункту 5 розділу I проекту Порядку	Пропозиція виключити підпункт, який передбачає обов'язок «вживати інших заходів для забезпечення рівного доступу осіб з інвалідністю», аргументуючи це тим, що відсутність вичерпного переліку створює умови для зловживань та дискреційних повноважень контролюючих органів.	Відхилено. Метою цього положення є не створення невизначених вимог для накладення санкцій, а забезпечення гнучкості та повноти реалізації прав осіб з інвалідністю. Технології розвиваються швидко, і цей пункт надає постачальникам можливість та правову підставу впроваджувати додаткові інклюзивні рішення та інноваційні інструменти доступності, які не увійшли до основного переліку, але покращують клієнтський досвід користувачів.
12	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Пункт 6 розділу I проекту Порядку	Пропозиція виключити з тексту вимогу про відповідність «іншим документам, які встановлюють вимоги щодо доступності», залишивши лише згадку про національні та міжнародні стандарти. Аргументується це правовою невизначеністю терміну «інші документи» та	Відхилено. Формулювання «інші документи» вживається для охоплення всього спектра нормативного регулювання, яке не обмежується лише стандартами (ДСТУ). Зокрема, це стосується Технічних регламентів, державних будівельних норм (ДБН) та інших нормативно-правових актів, які є

			ризиком виникнення дискреційних повноважень у контролюючих органів.	обов'язковими до виконання в Україні. Виключення цієї фрази створить правову прогалину, дозволяючи ігнорувати вимоги доступності, закріплені в документах, що не мають статусу «стандарту», але є критично важливими для забезпечення безбар'єрності.
13	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Підпункт 3 пункту 2 розділу II та підпункт 6 пункту 3 розділу II проекту Порядку	Пропозиція розширити перелік допустимих форм подання відео або мультимедійної інформації, додавши альтернативу у вигляді текстового опису (субтитрів) або аудіо-супроводу. Аргументується це необхідністю надання операторам вибору технічної реалізації доступності, особливо для рекламних матеріалів, де забезпечення перекладу жестовою мовою може бути ускладненим.	Враховано частково. Підпункт 3 пункту 2, Розділу II викладено в новій редакції: «3) у відео або мультимедійній формі з використанням української жестової мови або текстового опису (субтитрів) українською мовою. » та підпункт 6 пункту 3 Розділу II викладено в новій редакції :« 6) з можливістю користувачу зупиняти, повторювати та масштабувати (збільшувати/зменшувати) відтворення відео або мультимедійної форми з використанням української жестової мови або текстового опису (субтитрів) українською мовою; ». Таке рішення забезпечує необхідну гнучкість для постачальників, дозволяючи обирати найбільш доцільний спосіб адаптації контенту, водночас гарантуючи доступність інформації для осіб з порушенням слуху через субтитрування, яке є загальноприйнятим стандартом цифрової безбар'єрності. Включення опції аудіосупроводу як альтернативи («або») відхилено, оскільки це різні види доступності для різних категорій користувачів. Аудіосупровід призначений для осіб з порушеннями зору, тоді як субтитри та жестова мова — для осіб з порушеннями слуху. Ці засоби не є взаємозамінними. Надання права обирати «аудіосупровід» замість «субтитрів/жестової мови» створить ризик появи контенту, який буде повністю недоступним для осіб з порушеннями зору.
14	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Підпункти 2, 3, 5, 7 пункту 3 розділ II проекту Порядку	Пропозиція внести редакційні зміни до підпунктів 2, 3 та 5, додавши після слова «наприклад» фразу «але не виключно». Метою пропозиції є підкреслення того, що наведені переліки способів подання	Відхилено. Пропозиція є недоцільною з точки зору нормопроєктувальної техніки. Вживання вставного слова «наприклад» у тексті нормативно-правового акта вже однозначно вказує на те, що наведений далі перелік є ілюстративним, а не

			інформації не є вичерпними .	вичерпним. Додавання конструкції «але не виключно» є тавтологією (мовним надмірністю), що переобтяжує текст документа і порушує принцип лаконічності правових норм, не змінюючи при цьому їхнього змістового навантаження.
15	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Підпункти 3, 4, 5, пункту 4 розділу IV проекту Порядку	Пропозиції: Виключити вимогу щодо відеозв'язку через вебсайти та додатки (пп. 3), аргументуючи це відсутністю попиту навіть серед користувачів без порушень та наявністю альтернатив (текстовий чат, голос). Уточнити вимогу щодо особистої взаємодії (пп. 4), додавши слова «(у разі їх наявності)» для узгодження з Правилами надання послуг. Виключити вимогу щодо комунікації українською жестовою мовою через додатки/вебсайти (пп. 5) через дефіцит сурдоперекладачів, відсутність інфраструктури та необхідність значних інвестицій у розробку ПЗ.	Враховано частково. Вимоги щодо обов'язкової інтеграції функціоналу відеозв'язку та перекладу жестовою мовою безпосередньо у мобільні додатки та вебсайти скасовано, зважаючи на технічні складнощі та аргументи щодо наявності текстових каналів для дистанційного обслуговування. Натомість, для забезпечення прав осіб з порушенням слуху при фізичному обслуговуванні, підпункти 3, 4 та 5 об'єднано та викладено в новій редакції: «3) особисту взаємодію через центри обслуговування кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг (у разі їх наявності), що також включає забезпечення комунікації українською жестовою мовою (самостійно або через третіх осіб, у тому числі за допомогою відеозв'язку)». Це дозволяє операторам не утримувати штатних перекладачів у кожному магазині, а забезпечувати переклад дистанційно (через планшет/відеозв'язок з перекладачем) лише у місцях надання послуг.
16	Інтернет асоціація України	Пункт 3 проекту Наказу	Пропозиція прив'язати момент початку застосування вимог наказу до факту припинення або скасування воєнного стану в Україні, зберігаючи при цьому дворічний перехідний період. Аргументується це неможливістю покладання значного фінансового навантаження на бізнес в умовах війни.	Враховано частково. Відкладення реалізації державної політики безбар'єрності на невизначений строк (до завершення воєнного стану) відхилено як таке, що порушує права осіб з інвалідністю, потреба у підтримці яких зростає в умовах війни. Водночас, для зниження фінансового навантаження на бізнес прийнято рішення диференціювати строки впровадження вимог залежно від розміру підприємства. Пункт 3 викладено в новій редакції, згідно з якою наказ застосовується через 2 роки до великих і середніх суб'єктів господарювання та через 4 роки до малих та мікро суб'єктів господарювання.

17	Інтернет асоціація України	Пункт 1 розділу проекту Порядку	1 I Пропозиція змінити редакцію пункту, замінивши слово «механізм» на «порядок» та виключивши словосполучення «з урахуванням їхніх потреб». Аргументується це необхідністю буквальної відповідності частині 2 статті 116 Закону України «Про електронні комунікації» та нечіткістю поняття «потреб» осіб з інвалідністю.	Відхилено. Запропоновані зміни звужують зміст та цілі нормативно-правового акта. Виключення фрази «з урахуванням їхніх потреб» суперечить принципам Конвенції про права осіб з інвалідністю та людиноцентричному підходу. Доступність не є суто технічною характеристикою, вона повинна забезпечувати реальну можливість користування послугами, що неможливо без врахування специфічних потреб користувачів. Термін «механізм» у даному контексті коректно описує сукупність правових та організаційних засобів, що запроваджуються Порядком для досягнення мети регулювання. Його заміна не впливає на юридичну силу документа, але чинна редакція повніше розкриває суть регулювання.
18	Інтернет асоціація України	Підпункт 1 пункту 3 розділу проекту Порядку	1 I Пропозиція виключити з тексту Порядку визначення терміна «допоміжні технології», аргументуючи це тим, що запропоноване визначення є нечітким та не відповідає термінології спеціального законодавства у сфері соціального захисту та реабілітації.	Відхилено. Наявність визначення терміна «допоміжні технології» є необхідною для забезпечення правової визначеності, оскільки це поняття активно використовується у тексті Порядку (зокрема, у вимогах щодо сумісності вебсайтів та сервісів з програмним забезпеченням для зчитування з екрана тощо). Використане визначення відповідає міжнародним стандартам (зокрема Конвенції про права осіб з інвалідністю та термінології ВООЗ), охоплюючи не лише фізичні засоби реабілітації, а й програмні продукти та послуги, що є критично важливим у контексті цифрової доступності. Виключення цього терміна призведе до неможливості коректного трактування вимог щодо технічної сумісності електронних комунікаційних послуг.
19	Інтернет асоціація України	Пункт 5 розділу проекту Порядку	I Пропозиції: Замінити термін «допоміжні технології» та «відповідні пристрої» на «спеціальні допоміжні засоби реабілітації», посилаючись на нечіткість	Відхилено. Заміна терміна «допоміжні технології» (який включає скрінрідери, голосове керування, екранні лупи тощо) на вузький термін «засоби реабілітації» є некоректною у сфері ІТ та електронних

			поточних формулювань. Виключити з вимог до вебсайтів слова «надійність» та «розуміння», аргументуючи це тим, що завданням постачальника є лише забезпечення технічної доступності, а не розуміння послуги споживачем. Виключити вимогу щодо доступності терміналів самообслуговування (пп. 3) через високу вартість переобладнання. Обмежити «інші заходи» (пп. 6) лише тими, що передбачені законодавством.	комунікацій. Використана у проекті термінологія відповідає міжнародному стандарту EN 301 549. Принципи «надійності» (Robust) та «розуміння» (Understandable) є двома з чотирьох фундаментальних стовпів стандарту доступності WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Виключення цих вимог призведе до створення інтерфейсів, які формально доступні, але незрозумілі користувачу або некоректно працюють з новим програмним забезпеченням. Термінали є безпосередньою точкою доступу до послуг. Їх виключення порушує принцип ланцюжка доступності. Обмеження ініціатив лише чинним законодавством стримує впровадження інноваційних рішень для покращення клієнтського досвіду осіб з інвалідністю, які можуть з'являтися швидше, ніж змінюються нормативно-правові акти.
20	Інтернет асоціація України	Пункт 6 розділу проекту Порядку I	Пропозиція змінити редакцію пункту, безпосередньо зазначивши в ньому вичерпний перелік чинних на дату розроблення проекту стандартів, норм, правил та інших документів, виконання яких є обов'язковим для постачальників.	Відхилено. Пропозиція суперечить правилам нормопроєктувальної техніки та принципу динамічності законодавства. Нормативно-правові акти розраховані на тривале застосування, тоді як технічні стандарти та норми підлягають регулярному оновленню, скасуванню або заміні. Закріплення у тексті наказу статичного переліку конкретних документів (із зазначенням номерів та років прийняття) призведе до необхідності вносити зміни до наказу щоразу при оновленні будь-якого стандарту. Чинна редакція («відповідність чинним стандартам») забезпечує автоматичне поширення вимог на нові версії стандартів без необхідності перегляду самого Порядку.
21	Інтернет асоціація України	Підпункт 3 пункту 2 розділу II проекту Порядку	Пропозиція повністю виключити підпункт 3, який зобов'язує надавати інформацію у відео або мультимедійній формі з використанням української жестової мови. Аргументується це тим, що згідно зі ст. 23 Закону України «Про основи соціальної	Враховано частково. Повне виключення вимоги щодо доступності відеоконтенту (підпункт 3) відхилено, оскільки це призведе до дискримінації споживачів з порушеннями слуху при споживанні мультимедійної інформації про послуги. Посилання на ст. 23 профільного Закону

			захищеності осіб з інвалідністю в Україні» обов'язок забезпечення комунікації жестовою мовою покладено на органи державної влади та місцевого самоврядування у відповідних установах, а не на приватних постачальників послуг.	не звільняє постачальників від обов'язку забезпечувати доступність власних послуг та інформації про них згідно з Законом «Про електронні комунікації». Водночас, для зменшення навантаження на постачальників підпункт викладено в новій редакції, що дозволяє альтернативу жестовій мові: «3) у відео або мультимедійній формі з використанням української жестової мови або текстового опису (субтитрів) українською мовою». Це дає можливість постачальнику обирати технічний спосіб забезпечення доступності відеоматеріалів.
22	Інтернет асоціація України	Підпункт 1 пункту 1 розділу III проекту Порядку	Заявник зазначає, що Національний стандарт ДСТУ EN 301 549:2022 відсутній у вільному доступі на офіційному вебсайті Національного органу стандартизації, а на комерційних платформах пропонується за плату. У зв'язку з цим пропонується забезпечити безоплатний доступ до цього документа або здійснити його розсилку постачальникам для врахування в роботі.	Відхилено. Пропозиція суперечить Закону України «Про стандартизацію». Згідно із законодавством національні стандарти є об'єктами авторського права, майнові права на які належать державі в особі національного органу стандартизації (ДП «УкрНДНЦ»). Право на видання та розповсюдження національних стандартів належить виключно національному органу стандартизації, а одержані кошти спрямовуються на виконання робіт зі стандартизації. Мінцифри не має законних підстав для безкоштовного розповсюдження або розсилки копій стандартів, оскільки це буде порушенням прав інтелектуальної власності. Витрати на придбання офіційних текстів стандартів, необхідних для провадження господарської діяльності, покладаються на суб'єктів господарювання.
23	Інтернет асоціація України	Пункт 3 розділу IV проекту Порядку	Пропозиція виключити або суттєво доопрацювати пункт, який вимагає відповідності форм комунікації принципам універсального дизайну. Аргументується це тим, що визначення «універсального дизайну» у Конвенції є занадто широким і не враховує специфіку електронних комунікацій (зокрема доступу до Інтернету), тому пропонується надати окреме визначення цього терміна	Відхилено. Термін «універсальний дизайн» є сталим законодавчим терміном, визначеним у Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю та Законі України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Пункт 3 розділу I цього Порядку чітко встановлює, що терміни вживаються у значенні, наведеному в Конвенції. Створення окремого, вузькопрофільного визначення «універсального дизайну» виключно для сфери електронних комунікацій є

			саме для сфери ЕКП у тексті наказу.	недоцільним та юридично некоректним, оскільки це порушує принцип єдності державної правової термінології. Принципи універсального дизайну (рівність використання, гнучкість, простота та інтуїтивність тощо) є загальними та застосовними до проектування будь-яких інтерфейсів та послуг, у тому числі цифрових.
24	Інтернет асоціація України	Підпункти 1, 3, 5 пункту 4 розділу IV проекту Порядку	Пропозиція у підпункті 1 (текстовий зв'язок) додати застереження «(за технічної можливості)», стверджуючи, що не всі постачальники можуть це реалізувати. А також, виключити підпункти 3 та 5 (відеозв'язок та комунікація жестовою мовою через додатки/вебсайти), аргументуючи це технічною неможливістю забезпечення таких функцій.	Враховано частково. Пропозицію додати слова «за технічної можливості» відхилено. Текстовий канал комунікації (чат, месенджер, електронна пошта) є базовим та критично необхідним засобом доступності для осіб з порушеннями слуху. Формулювання «за технічної можливості» створює умови для уникнення виконання цієї вимоги, роблячи норму декларативною. Щодо відеозв'язку та жестової мови (пп. 3, 5): пропозицію враховано частково. Зважаючи на технічні складнощі інтеграції відеозв'язку безпосередньо у додатки, вимогу в первинній редакції скасовано. Натомість, для забезпечення прав осіб з інвалідністю, відповідні положення консолідовано у новому підпункті 3: «3) особисту взаємодію через центри обслуговування кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг (у разі їх наявності), що також включає забезпечення комунікації українською жестовою мовою (самостійно або через третіх осіб, у тому числі за допомогою відеозв'язку)». Це рішення знімає з постачальників обов'язок розробляти складний функціонал для мобільних додатків, але зберігає обов'язок забезпечити переклад жестовою мовою (можливо, через відеозв'язок з перекладачем) у фізичних точках обслуговування.
25	Інтернет асоціація України	Пункт 6 розділу IV проекту Порядку	Пропозиція замінити у тексті пункту термін «підвищення кваліфікації» на термін «навчання». Аргументується це тим, що поняття «підвищення кваліфікації» є формалізованим	Враховано. У тексті пункту 6 Розділу IV проекту Порядку термін «підвищення кваліфікації» замінено на термін «навчання»

			процесом, який потребує з'ясування способів виконання (де і ким проводиться), тоді як «навчання» є ширшим поняттям, що дозволяє гнучкіше підходити до підготовки працівників.	
26	Інтернет асоціація України	Проект Порядку	Пропозиція передбачити можливість інформування осіб з інвалідністю про послуги через електронну регуляторну платформу постачальників послуг (відповідно до п. 136 Правил надання ЕКП), замість створення окремих механізмів інформування.	Відхилено. Електронна регуляторна платформа є інструментом для порівняння тарифів та загальних умов, проте вона не замінює необхідності забезпечення доступності власних вебсайтів та додатків постачальника, де відбувається безпосереднє замовлення послуг, управління рахунком та комунікація з підтримкою.
27	Інтернет асоціація України	Проект Порядку	Заявник зазначає, що проект наказу суперечить законодавству, оскільки пропонує перекласти витрати на забезпечення заходів соціальної захищеності (зокрема забезпечення доступу до послуг для осіб з інвалідністю) з держави на постачальників послуг. ІнАУ посилається на: Статтю 46 Конституції України (соціальний захист гарантується державою). Статті 10, 25, 37 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», згідно з якими фінансування заходів соціальної захищеності, надання засобів спілкування та послуг здійснюється за рахунок державного/місцевих бюджетів. Частину 3 статті 100 Закону України «Про електронні комунікації», де зазначено, що сприяння отриманню універсальних послуг та забезпечення термінальним обладнанням здійснюється за рахунок державних коштів. На думку заявника, реалізація наказу має відбуватися виключно через механізми державного фінансування або компенсації витрат бізнесу.	Відхилено. Зауваження базується на ототожненні понять «соціальний захист/реабілітація» та «доступність послуг суб'єктів господарювання». Держава забезпечує осіб з інвалідністю індивідуальними засобами реабілітації (слухові апарати, спеціальні смартфони тощо) та фінансує соціальні послуги (наприклад, сурдопереклад у лікарнях, судах, ЦНАПах). Натомість, забезпечення доступності комерційних об'єктів та послуг (магазинів, вебсайтів, кол-центрів приватних компаній) є обов'язком бізнесу в рамках забезпечення прав споживачів та недискримінації. Наказ не зобов'язує постачальників купувати термінальне обладнання для абонентів (що є сферою універсальних послуг і фінансується державою). Наказ встановлює вимоги до інтерфейсів та самого постачальника (адаптація вебсайту, навчання персоналу, доступність центрів обслуговування кінцевих користувачів). Витрати на приведення своєї діяльності у відповідність до вимог доступності є операційними витратами суб'єкта господарювання. Забезпечення безбар'єрності бізнесом (наприклад, пандус до магазину або версія сайту для незрячих) не є «соціальною допомогою», яку має

				компенсувати бюджет, а є стандартом ведення діяльності в інклюзивному суспільстві.
--	--	--	--	--