



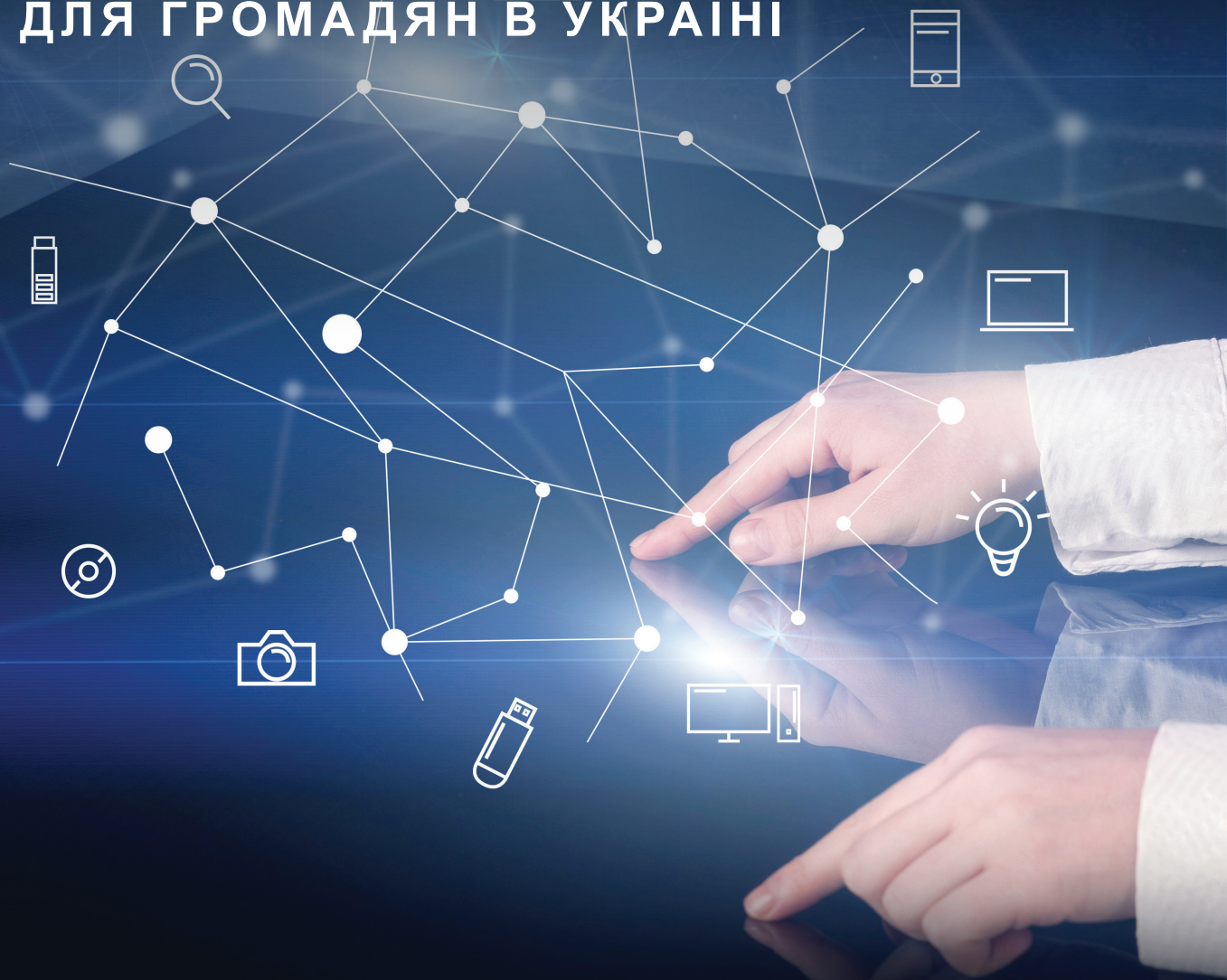
Міністерство  
цифрової трансформації  
України

Швеція  
Sverige



# ІНКЛЮЗИВНІСТЬ ТА ПРАВА ЛЮДИНИ НА ПЕРЕДНЬОМУ КРАЇ

ДОСТУПНІСТЬ СЕРВІСІВ  
ТА ІНСТРУМЕНТІВ  
ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ  
ДЛЯ ГРОМАДЯН В УКРАЇНІ



# **ІНКЛЮЗИВНІСТЬ ТА ПРАВА ЛЮДИНИ НА ПЕРЕДНЬОМУ КРАЇ**

## **ДОСТУПНІСТЬ СЕРВІСІВ ТА ІНСТРУМЕНТІВ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ДЛЯ ГРОМАДЯН В УКРАЇНІ**

Звіт за результатами дослідження

---

Підготовлено дослідницькою агенцією Info Sapiens  
та «ВГО «Національна Асамблея людей з інвалідністю  
України» (ПОГ «Ресурсний центр «Безбар'єрна Україна»)

Дослідження здійснено в рамках підготовчого етапу проекту «Електронні, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні», що реалізується Програмою розвитку ООН в Україні у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України. Думки, зауваження, висновки або рекомендації, викладені у цьому документі, належать авторам(кам) і не обов'язково відображають погляди Програми розвитку ООН та/або Міністерства цифрової трансформації України.

Координаційна команда ПРООН: Максим Ключар, Олександр Риженко, Олена Урсу

Міністерство цифрової трансформації України: Олександр Шелест, Тарас Стеценко

Дизайн і верстка: Юлія Мадінова, Любов Демченко

Авторський колектив:

- Варвара Поднос, Info Sapiens
- Інна Волосевич, Info Sapiens
- Вікторія Назаренко, ГС «ВГО «Національна Асамблея людей з інвалідністю України»
- Олена Іванова, ProUD|Універсальний дизайн
- Дмитро Попов, ПОГ «Ресурсний центр «Безбар'єрна Україна»
- Костянтин Станицький, ПОГ «Ресурсний центр «Безбар'єрна Україна».

Рецензенти:

- Валерій Бакал, Проект ЄС «Право-Justice»
- Роман Боренько, Директор Агенції цифрової інклюзії
- Євгеній Світ, Незалежний експерт

Жодна частина цього документа не може бути відтворена, збережена у пошуковій системі або передана у будь-якій формі та будь-якими засобами (у тому числі електронними чи механічними), шляхом відеозапису або іншим чином без попереднього дозволу Програми розвитку ООН та/або Міністерства цифрової трансформації України.

## **Про проєкт «Електронні, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні»**

Проєкт, що розпочинається 1 січня 2021 року за підтримки Уряду Швеції, побудований на багаторічному досвіді Програми розвитку ООН у двох сферах: реформа адміністративних послуг та реінжиніринг і цифровізація процесів у сфері державного управління, зокрема із широким залученням громадськості та експертів/ток. У рамках проєкту ПРООН допомагатиме урядовим партнерам – передусім Міністерству цифрової трансформації України (Мінцифри) – обрати декілька комплексів послуг, яких потребують громадяни/нки, що належать до вразливих груп населення. Послуги будуть формуватись у пакети за життєвими ситуаціями і переводитимуться у повністю цифровий формат або ж розроблятимуться допоміжні цифрові інструменти. Разом із Мінцифрою ПРООН працюватиме над тим, щоб урядові структури та парламент отримали глибше розуміння підходу, що базується на правах людини, в контексті створення електронних послуг, зокрема шляхом тіснішої співпраці із Секретаріатом Уповноваженого з прав людини та національними правозахисними інституціями інших країн. Проєкт також активно працюватиме з населенням (громадянами/нками-клієнтами/тками) для підвищення рівня цифрової грамотності й кібергігієни та зміцнення довіри до нових рішень.

На глобальному рівні цифровізація клієнтоорієнтованих послуг та розвиток мобільних технологій, що залучають громадян/нок до створення нових рішень, не залишаючи нікого без уваги, відповідає одразу кільком Цілям сталого розвитку. Розвиток цифрових послуг, зокрема таких, які можна отримати через мобільний телефон, сприяють поліпшенню якості державного управління та зниженню рівня корупції. Це, своєю чергою, сприяє розвитку ефективних, підзвітних та інклюзивних державних інститутів, здатних реагувати на потреби жінок та чоловіків, які належать до різних груп, що узгоджується з Ціллю 16: «Сприяння побудові миролюбного й відкритого суспільства в інтересах сталого розвитку, забезпечення доступу до правосуддя для всіх і створення ефективних, підзвітних та заснованих на широкій участі громадськості інституцій на всіх рівнях». Наприклад, коли такі послуги впроваджуються у секторі доступу до правосуддя, це сприяє реалізації принципів верховенства права, щоб ніхто з громадян(ок) не залишився без уваги.

Ціль 9 «Створення стійкої інфраструктури, сприяння всеохоплюючій і сталій індустріалізації та інноваціям» має на меті покращення доступу до інформаційно-комунікаційних технологій. В українському контексті це означає розширення доступу до цифрових (мобільних) послуг поза межами великих міст та у місцях, які ще не відчували переваг останнього покоління телекомунікаційних технологій (принаймні інтернету покоління 3G).

Ще один аспект, пов'язаний зі створенням більш доступних та інклюзивних електронних або мобільних послуг, узгоджується з Ціллю 4: «Забезпечення всеохоплюючої і справедливої якісної освіти та заохочення можливості навчання впродовж усього життя для всіх». Запущена в Україні ініціатива «Держава у смартфоні» стане успішною лише за умови розробки і широкого запровадження привабливої та доступної громадянської цифрової освіти, яка допоможе заповнити цифрові прогалини у знаннях і навичках та подолати цифровий розрив між поколіннями й між групами українців, що належать до різних соціальних верств.

Упровадження цифрових рішень також сприятиме досягненню Цілі 5: «Забезпечення гендерної рівності, розширення прав і можливостей усіх жінок та дівчаток». Увага до гендерного аспекту має потенціал сприятливо вплинути на актуалізацію питань щодо забезпечення рівних можливостей для жінок та чоловіків, особливо в умовах пандемії COVID-19.

Аналіз соціально-економічного контексту допомагає визначити загальний напрям та пріоритетність обрання певних груп населення, які потребують адаптованих до їхніх потреб і можливостей цифрових рішень. Так, жінки пенсійного віку, які мають статус внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО) і живуть в умовах крайньої бідності, є вразливими за багатьма аспектами. За даними ООН за 2017 рік, в Україні було зареєстровано близько півтора мільйона ВПО, серед яких близько 2/3 – особи літнього віку, в переважній більшості – жінки. У сільській місцевості жінки у 48% випадків не мали доступу до належних медичних послуг, 36% жінок не брали участі у прийнятті рішень у своїх громадах, а 67% не мали доступу до широкосмугового інтернету вдома.

В українському контексті, групи, які нерідко залишаються поза увагою, зазвичай охоплюють: жінок та чоловіків, що живуть за межею бідності; старших людей; жінок та чоловіків із різними типами інвалідності; жінок, які проживають у сільській місцевості; молодь, що проживає на територіях, уражених конфліктом; етнічні меншини (особливо ромське населення) та ВПО. До групи, яка може потребувати додаткової уваги, належать також ветерани та ветеранки, які повертаються до цивільного життя. Належні цифрові рішення для перерахованих цільових груп швидше за все відрізнятимуться від тих моделей, що підходять користувачам/чкам, які проживають у більших містах, мають середній або вище середнього рівень доходів та цілодобовий доступ до якісного інтернету.

У завдання проекту входить пошук відповідних рішень, їх розробка та апробація з різними групами користувачів/чок для досягнення їх максимальної комфорту та високої ефективності онлайн або мобільних рішень.

## **ЗМІСТ**

<b>“Доступність сервісів та інструментів електронного урядування для громадян в Україні”</b> . . . . .	8
<b>Терміни, що використовуються у звіті</b> . . . . .	16
<b>Список абревіатур</b> . . . . .	17
<b>Резюме дослідження</b> . . . . .	18
<b>Методологія дослідження</b> . . . . .	20
Дослідження доступності вебресурсів, які призначені для надання електронних послуг для громадян . . . . .	20
Дослідження доступності сервісних центрів, локацій та центрів надання адміністративних послуг, які надають послуги для громадян .	22
<b>Аналіз законодавства</b> . . . . .	25
Огляд європейського законодавства щодо забезпечення доступності інформаційно-комунікаційних технологій для осіб з інвалідністю . . . . .	25
Відповідність українського законодавства європейським нормам. . . . .	29
<b>Результати дослідження доступності сайтів та платформ</b> . . . . .	34
Результати тестування доступності вебпорталів, що надають електронні послуги громадянам, для людей з інвалідністю . . . . .	34
Найбільш поширені критичні помилки доступності вебпорталів . . .	35
Найбільш поширені некритичні помилки доступності вебпорталів	46
Результати дослідження доступності терміналів / сервісних станцій для осіб з інвалідністю та інших категорій маломобільних груп населення в сервісних центрах та центрах надання адміністративних послуг . . . . .	52
Типові бар’єри для користування терміналами / сервісними станціями . . . . .	53

<b>Огляд допоміжного програмного забезпечення</b> . . . . .	57
Скрінрідери, що використовуються для різних операційних систем . . . . .	58
Підтримка української мови в популярних скрінрідерах. . . . .	59
Інше спеціальне програмне забезпечення . . . . .	60
<b>Практичні приклади розробки вебресурсів за участі людей з інвалідністю в Україні</b> . . . . .	62
Сайт онлайн-бронювання квитків Укрзалізниці. . . . .	62
Сайти районних судів м. Харків . . . . .	64
Сайт «Доступний Івано-Франківськ» . . . . .	66
Дизайн-система державних сайтів України. . . . .	67
Сайт-сервіс перекладу жестовою мовою . . . . .	68
<b>Висновки та рекомендації.</b> . . . . .	70
Аналіз українського законодавства . . . . .	70
Доступність вебпорталів, що надають електронні послуги громадянам	71
Доступність терміналів і сервісних станцій в закладах та установах, що надають адміністративні послуги. . . . .	73
<b>Додаток 1. Перелік сайтів і платформ, що тестувалися</b> . . . . .	74
Перелік вебсайтів, що тестувалися . . . . .	74
Перелік платформ і сервісних центрів / локацій, що тестувалися. . . . .	79
<b>Додаток 2. Анкети для оцінки доступності сайтів та платформ.</b> . . . . .	80
<b>Додаток 3. Результати оцінки вебсайтів.</b> . . . . .	88

## НЕЗАЛЕЖНІ ЕКСПЕРТНІ ВІДГУКИ

**Валерій Бакал**, Проєкт ЄС «Право-Justice»,  
ексзаступник голови Державного агентства з питань електронного  
урядування

Проведене дослідження є дуже важливим на шляху побудови цифрової держави. Воно є усього лише першим етапом проєкту «Електронні, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні». Як і зазначалося на початку проєкту, за результатами дослідження мають бути сформульовані рекомендації та внесені зміни до до нормативних документів.

Так, Постанова КМУ від 4 січня 2002 р. № 3 має бути оновлена станом на 2021 рік, оскільки в останній раз до неї було внесено сутнісні зміни ще у 2019 році: *«Офіційні веб-сайти повинні бути доступними для користувачів з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також з різними комбінаціями порушень відповідно до ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 “Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0” не нижче рівня AA».*

При плануванні наступних етапів проєкту необхідно максимально долучити до процесу фахівців/вчинь Міністерства цифрової трансформації та з їх підтримкою оформити всі необхідні нормативні зміни. Слід зазначити, що зону охоплення Постанови № 3 необхідно розширити на всі сайти організацій, що надають послуги громадянам, без обмеження винятково сайтами державних органів, або попрацювати над окремою постановою Уряду.

**Роман Боренько**, Директор Агенції цифрової інклюзії, до діяльності якої належить тестування вебсайтів людьми з інвалідністю, сертифікований Deque University спеціаліст з вебдоступності, має інвалідність

У рамках дослідження виконано великий обсяг робіт з аналізу вебдоступності. Варто зазначити таку ініціативу, як всеосяжний аналіз владних сайтів в Україні вкупі з аналізом законодавства. Проте доповню це дослідження такими думками.

Вже після 2022 року має вийти новий стандарт WCAG 3. Чернетка цього стандарту поволі наповнюється, цей процес прозорий і відкритий. WCAG 3 матиме кардинально іншу, спрощену та інтуїтивно зрозумілішу структуру порівняно з WCAG 2.0/2.1/2.2. Коли прогнозується імплементація WCAG через



ДСТУ в українське законодавство? Якщо очікується затягування процесу, то варто розглянути імплементацію одразу свіжого стандарту, WCAG 3, в українське законодавство, як тільки він набере чинності. А WCAG 2 варто розглядати як тимчасову настанову з вебдоступності.

Читаючи аналіз, я розумію об'єм виконаної роботи. Проте зроблені лише очевидні висновки. Так, рекомендовано упровадити WCAG 2.1 як обов'язковий для багатьох органів влади. Але чи буде ефект від такого впровадження? Чи не потрібні додаткові кроки, такі як:

- стимулювання створення нових чи існуючих ІТ-підприємств людей з інвалідністю, які б аналізували сайти. Адже є відомий вислів «нічого для нас без нас»;
- не лише створення системи моніторингу, а й проведення навчань для того, щоб програмісти мали уявлення про вебдоступність не в теорії, а на практиці.

Без хоча б цих додаткових кроків шлях до вебдоступності буде важчим.

До того ж шляхи вирішення типових помилок можуть бути поширені у ІТ-середовищі та поміж громадськими організаціями. Проте слід наголошувати, що це лише типові помилки. Такий тип помилки, як «Некоректно побудовані інтерактивні елементи» – це найбільший і найскладніший технічний виклик у вебдоступності, бо тут кожного разу може бути інший технічний бік проблеми. Усі інші типи помилок у дослідженні виправляються відносно легко. І розказувати про такі типи помилок і їх виправлення варто.

Загалом можна зробити висновок, що дослідження добре оформлене стилістично. Воно надається як добра підстава для нетехнічної дискусії. Але слід серйозно підійти до питання, яку версію стандарту рекомендувати імплементувати в законодавство – чинну та вже певний час поширену у світі версію WCAG 2 чи грати на випередження й одночасно з розробкою WCAG 3 проробляти її імплементацію в українське законодавство.

Додатково наведу свої спостереження та роздуми щодо можливого розширення подальшого спектра досліджень або практичних дій.

- 1) Дослідження досвіду Польщі. Уряд Польщі прийняв прогресивні рішення щодо обов'язковості вебдоступності за стандартом WCAG 2.0 Level AA не тільки для державних установ, а й для банків, лікарень, усіх, хто отримує державні субвенції. Це спровокувало значне зростання затребуваності кваліфікованих фахівців з вебдоступності на ринку.

Але також спровокувало не завжди якісне виконання робіт, оскільки проконтролювати вебдоступність повною мірою дуже важко. Це суб'єктивне спостереження власника фірми, яка починає працювати на ринку Польщі. У цьому плані маю зауваження до дослідження. Не було проаналізовано недоліків законодавства різних країн щодо вебдоступності.

- 2) Щодо того, хто має займатися вебдоступністю. З мого суб'єктивного досвіду є люди з інвалідністю, здатні тестувати на рівні з професійними тестувальниками(ницями). Хоча їх меншість. Але хоча б часткове залучення людей з інвалідністю до процесу контролю необхідне – чи то як фірм-підрядників, чи то як фокус-груп. Держава зараз може повторити досвід європейських країн, а може піти швидше і далі, розпочавши дискусію про залученість людей з інвалідністю до процесу контролю, у тому числі як оплачувану професійну працю. Ці самі люди з інвалідністю потім можуть працювати з ІТ-фірмами.
- 3) Щодо інтерактивних елементів та помилок, з ними пов'язаних. Дуже просте рішення – не робити кастомних елементів. Не можу на 100% погодитися з ним. Хоча б тому, що інтернет має бути сучасним. Але інтерактивні кастомні елементи можна дозволяти робити лише кваліфікованим програмістам. Як це вирішити формально – не скажу. Проте я не прихильник вебдоступності без юзабіліті. Ми не повинні втрачати зручність і привабливість сайтів, ми маємо це поєднувати. Це складно, але можливо.
- 4) Щодо версії WCAG 3. Ми можемо доганяти законодавство інших країн, а можемо імплементувати найновіші технологічні рішення напряму з WCAG. У чому основна перевага WCAG 3? Відносна вебдоступність. Це дослідження має мало сенсу для WCAG 2. Ми можемо дослідити, кому що зручно, а кому незручно, де помилки. Проте WCAG 2 вимагає абсолютної доступності. У ньому не можна пріоритизувати помилки. А у WCAG 3 можна. Сайт може мати хоча б мінімальний рівень вебдоступності за рахунок часткового виконання вимог там, де є потреба найбільше тут і зараз.
- 5) Щодо рекомендацій загалом. Слід дуже уважно підійти до механізму реалізації обов'язковості вебдоступності. Чи то лише до сайтів влади, чи то до ширшого кола сайтів – банків, аптек, онлайн-магазинів. Маємо враховувати, що програмістів(ток) слід навчити вебдоступності. Маємо враховувати, що інтернет інтерактивний і програмісти(тки) повинні знати не лише WCAG, а й технологію ARIA для інтерактивних компонентів. Маємо ураховувати, що державні сайти ми можемо уніфікувати, а комерційні – не маємо права. І ми не повинні суттєво обмежувати волю дизайнерів(рок).

**Євгеній Світ**, громадський діяч,  
консультант з питань безбар'єрного середовища

Проведене дослідження має велике значення для державних і громадських інституцій. Воно є першим таким дослідженням в Україні та підіймає найважливіші питання: реформа адміністративних послуг, реінжиніринг і цифровізація процесів у сфері державного управління, зокрема із залученням громадськості та фахівців відповідного профілю. Так само важливим дослідження є для бізнесу, недержавного сектору та найширших кіл споживачів електронних і цифрових послуг в Україні.

Проект, який розпочинається, передбачає, що урядові структури та парламент України як наслідок отримають глибше розуміння підходу, що базується на правах людини, в контексті створення електронних послуг.

Цифровізація клієнторієнтованих послуг, розвиток мобільних технологій, що залучають громадян(ок) до створення нових рішень, не залишаючи нікого без уваги, та розвиток цифрових послуг сприяють поліпшенню якості державного управління та зниженню рівня корупції. Це позитивно впливатиме на розвиток ефективних, підзвітних та інклюзивних державних інститутів, здатних реагувати на потреби громадян(ок) України, які належать до різних груп населення, особливо в умовах світової пандемії COVID-19 та поширення різноманітних практик і форм віддаленої роботи, комунікації тощо.

Можна стверджувати, що основне завдання дослідження – комбінована оцінка особливостей доступності та дотримання принципів універсального дизайну в українських сервісах – у цілому виконане.

Переконаний, що успішне вирішення завдання відбулося завдяки розробленій унікальній на сьогодні методології дослідження доступності вебресурсів та електронних послуг для громадян(ок). Саме завдяки комплексним рішенням, використаним авторами/рками методології, розумінню різноманітності інтересів та потреб різних груп користувачів(чок) вебресурсів та електронних послуг виконавцям(вицям) дослідження вдалося досягти вражаючих результатів.

У рецензованому дослідженні вперше в Україні на високому професійному рівні проведено глибокий аналіз світового та вітчизняного законодавства в частині цифрової доступності, здійснено порівняння європейських норм і стандартів з питань доступності інформаційно-комунікаційних технологій та електронних послуг із відповідними українськими чинними нормативними актами.

Завдяки дослідженню вперше в історії України з'явилася можливість для розробки ефективної та дієвої дорожньої карти та покрокового плану подальшої імплементації європейських норм доступності та безбар'єрності, в тому числі цифрової, у законодавство України, надання найширшим колам її громадян(ок) вільного доступу до інформації, що стало особливо актуальним в умовах пандемії COVID-19.

Аналізований Звіт про дослідження вперше дозволив отримати загальну оцінку стану доступності сайтів і платформ, визначити та систематизувати найбільш поширені помилки й бар'єри щодо доступності вебпорталів, електронних сервісів та послуг, визначену шляхом залучення безпосередньої цільової аудиторії користувачів(чок), насамперед осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Незважаючи на те, що їх прийнято розглядати як маргінальні верстви суспільства, до них належить, за різними оцінками, 10–15% населення України. Залучення цих людей до визначення стану доступності різних сфер життя та інформації мало бути проведене, на мою думку, декілька десятиліть тому. Але Україна робить перші кроки на цьому шляху лише тепер.

Окремо необхідно відмітити напрям дослідження щодо визначення стану доступності для осіб з інвалідністю та інших категорій маломобільних груп населення, а також дотримання принципів універсального дизайну фізичних терміналів / сервісних станцій, розташованих у різноманітних установах та центрах надання адміністративних послуг. Якщо проблематику архітектурної доступності досліджують та розв'язують в Україні вже багато років, то питання комплексної та системної доступності електронних та цифрових послуг при використанні фізичних сервісних станцій та терміналів користувачами(чками), які мають ті чи інші форми інвалідності різних нозологій, були порушені вперше. Дослідження у відповідному напрямі визначило наявність цілої низки кричущих проблем, повне усвідомлення й усунення яких потребує розробки та впровадження комплексу додаткових окремих дій і планомірної системної роботи фахівців(вчинь) різних напрямів на різних рівнях взаємодії та комунікації.

Дієвим досягненням проведеної роботи також є визнання самого факту основного результату відповідного напрямку дослідження, а саме, що практично усіма фізичними сервісами, станціями та терміналами велика кількість користувачів(чок), насамперед осіб з інвалідністю різних нозологій, не має можливості скористатися самостійно, тобто без сторонньої допомоги. Аналізуючи виконаний огляд допоміжного програмного забезпечення, обов'язково необхідно відмітити вкотре визначену гостру проблему підтримки української мови та наявності власних аналітичних звітів, опитувань і досліджень різноманітних аспектів безбар'єрності й доступності, в тому числі інформаційної та цифрової, в Україні.

Надзвичайно гострою і досі є майже цілковита відсутність в Україні спеціального програмного забезпечення українською мовою, насамперед скрінрідерів, які забезпечують рівний та вільний доступ до інформації користувачів(чок) з глибокими порушеннями зору.

Проведене дослідження чітко вказує на те, що в Україні вже тривалий час існує нагальна потреба в розробці та реалізації системних заходів із розвитку відповідного напрямку на всіх рівнях державної влади, а також із залученням недержавних організацій та окремих фахівців-розробників (фахівчинь-розробниць) на місцях.

Зауваження та пропозиції для наступних етапів реалізації проєкту «Електронні, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні», які виникли під час опрацювання поданого звіту:

1. У подальшій діяльності необхідно звертати увагу не лише на сайти, які мають особистий кабінет, а й на інші. Вибір сайтів для обстеження був обумовлений наявністю сервісу послуг «Особистий кабінет», замовлення послуг та отримання інформації за допомогою сервісів «Особистого кабінету». Водночас існує нагальна системна проблема пошуку необхідної інформації (розділу, вкладки), викладеної на тому чи іншому сайті, доступності відповідної інформації, зручності та швидкості її знаходження користувачем(чкою). За умови відповідності нормативним вимогам щодо доступності самого сайту, результативний пошук необхідної інформації чи розділу може бути ускладненим або навіть неможливим. У методології дослідження був пункт щодо зручності пошуку, але, на мою думку, надалі потрібне глибше вивчення цієї проблематики.
2. Надалі перелік аналізованих державних сайтів або сайтів, які мають державне значення в Україні, необхідно розширити з метою об'єктивного аналізу загального стану їх цифрової доступності для розуміння об'єктивної картини щодо зручності, доступності та відповідності принципам універсального дизайну. Хоча перелік сайтів і вебресурсів, обраний для обстеження, є логічним та зрозумілим, на мою думку, загалом необхідно обстежити такі сайти:
  - ▣ державні сайти або розділи сайтів, які не мають електронних кабінетів, порталів послуг, реєстрів чи сервісів, але з погляду викладеної інформації вони є дуже важливими для кінцевого споживача в Україні. Так, обстежено на доступність ресурси Київської міської державної адміністрації (КМДА) ([ac.dozvil-kiev.gov.ua](http://ac.dozvil-kiev.gov.ua), [osvita.kyivcity.gov.ua](http://osvita.kyivcity.gov.ua), [id.kyivcity.gov.ua](http://id.kyivcity.gov.ua)), проте не обстежено основні розділи сайту КМДА: [— 13 —](https://ky-</a></li></ul></li></ol></div><div data-bbox=)

[ivcity.gov.ua/](http://ivcity.gov.ua/), [https://kyivcity.gov.ua/kyiv\\_ta\\_miska\\_vlada/struktura\\_150/vikonavchiy\\_organ\\_kivsko\\_misko\\_radi\\_kivska\\_miska\\_derzhavna\\_administratsiya/](https://kyivcity.gov.ua/kyiv_ta_miska_vlada/struktura_150/vikonavchiy_organ_kivsko_misko_radi_kivska_miska_derzhavna_administratsiya/), [https://kyivcity.gov.ua/kyiv\\_ta\\_miska\\_vlada/struktura\\_150/vikonavchiy\\_organ\\_kivsko\\_misko\\_radi\\_kivska\\_miska\\_derzhavna\\_administratsiya/departamenti\\_ta\\_upravlinnya/departament\\_informatsiino-komunikatsiinykh\\_tekhnolohii/](https://kyivcity.gov.ua/kyiv_ta_miska_vlada/struktura_150/vikonavchiy_organ_kivsko_misko_radi_kivska_miska_derzhavna_administratsiya/departamenti_ta_upravlinnya/departament_informatsiino-komunikatsiinykh_tekhnolohii/).

Це стосується практично усіх сайтів, охоплених відповідним дослідженням. Маємо досить об'єктивну картину доступності сервісів, електронних кабінетів, порталів послуг, реєстрів і одночасно бракує загальної, довідкової інформації, інформації за напрямками діяльності як центральних державних органів, міністерств та відомств, установ, так і центрів надання адміністративних послуг в усіх обласних центрах України. Бажано, щоб відповідне зауваження було враховано в наступних дослідженнях;

- ▣ сайти, які не є державними, але мають велике державне значення, – наприклад сайти банків, за допомогою яких здійснюються основні розрахунки між населенням та державними установами та державні виплати; сайти транспортних організацій, компаній, установ і підприємств; електронні кабінети сервісів, програмних продуктів відповідних транспортних установ; сайти медичних закладів, сайти аптечної галузі тощо.
- ▣ електронні кабінети сервісів, програмних продуктів відповідних банківських установ та їхня доступність для різних категорій користувачів(чок), в тому числі для осіб з інвалідністю різних нозологій. Слід зауважити, що у дослідженні до відповідного розділу опитувальника включені питання про (не)можливість самостійного переходу користувачів(чок) з різним рівнем комп'ютерної грамотності та різним ступенем оволодіння сучасними цифровими технологіями, особливо різноманітними способами ідентифікації особистості користувача(чки), в тому числі людей з інвалідністю різних нозологій, на сайти банків і платіжних систем та здійснення платежів. Однак ці питання, на мою думку, мали факультативний характер, бо більшість послуг державних установ, які надаються користувачам(чкам) дистанційно через «Особисті кабінети», не потребувала проведення оплати, тому охоплення оцінюванням саме цих сайтів є дуже вузьким і результати нерепрезентативні у розрізі усієї держави. Тому в подальшому потрібно запланувати відповідні дослідження саме банківської сфери й доступності платіжних терміналів та систем в Україні як на центральному, так і на місцевому рівнях;

3. Також варто дослідити доступність форматів файлів, які пропонуються для користувачів(чок) на вебресурсах та сервісах.
4. У пакеті звітної документації надалі необхідно надавати приклади (заповнені анкети) обстеження фізичних терміналів / сервісних станцій.

Висновки за результатами проведеного дослідження є професійними та ґрунтовними. За умови, що виконане дослідження розглядається як перший (підготовчий) етап проєкту «Електронні, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні», розроблені виконавцями дослідження рекомендації є цілком логічними та слушними й обов'язково мають бути враховані та використані при підготовці та виконанні основного етапу відповідного проєкту. При плануванні наступних етапів проєкту бажано, щоб були враховані зауваження та пропозиції, викладені вище у рецензії.

Однією з переваг як проєкту в цілому, так і Звіту за результатами дослідження є залучення до аналізу доступності вебресурсів, сервісних центрів, терміналів та сервісних станцій людей з інвалідністю різних нозологій та інших маломобільних груп населення. Це сприяє як об'єктивності самого звіту, так і реалізації сучасних практик безбар'єрності, залучення, участі у різних формах громадської активності саме тих громадян України, яких здебільшого прийнято відносити до маргінальних і чий досвід здебільшого й досі не враховується. Аналізований документ свідчить про початок імплементації в Україні підходів, щодо рівного та вільного доступу до інформації, заснованого на принципах універсального дизайну та на міжнародних юридичних документах, які ратифікувала Україна.

Визначення як недоліків чинного законодавства України, так і конкретних форм і проявів недоступності вебресурсів, сервісних центрів, терміналів та сервісних станцій у Звіті за результатами дослідження супроводжується конкретними описами типових помилок і рекомендаціями для розробників(ниць) щодо їх усунення. Це робить аналізований документ надзвичайно важливим для усіх фахівців(вчинь) у згаданих сферах в умовах невідповідності чинного законодавства України у сфері цифрової доступності європейським нормам. На думку рецензента, він може слугувати практичним довідником-посібником для фахівців(вчинь) у різних сферах доступності, насамперед цифрової, та безбар'єрності.

Такий Звіт і його опрацювання фахівцями(вчинями), які працюють у сферах безбар'єрності та доступності, є надзвичайно корисним і затребуваним на стадії підготовки наступних етапів покрокової імплементації сучасних норм і принципів цифрової доступності та універсального дизайну, зважаючи на високий суспільний попит, першість і унікальність проведеного дослідження в Україні.

## ТЕРМІНИ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ У ЗВІТІ

**Асистивне програмне забезпечення** – спеціальне програмне забезпечення, що використовується для роботи з цифровими технологіями людьми з порушеннями зору, слуху, мовлення, когнітивними порушеннями, руховими порушеннями.

**Помилки доступності** – помилки у проєктуванні вебсайтів, які негативно впливають на доступність.

**Капча (CAPTCHA – Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart)** – комп'ютерний тест, що застосовується для визначення того, хто використовує систему – людина чи комп'ютер.

**Модальне вікно** – вікно, що блокує роботу користувача(чки) з основним застосунком, доки це вікно не закрито.

**Плейсхолдер (placeholder)** – розташований у полі текст, що використовується як приклад заповнення.

**Скрінрідер** – спеціальне програмне забезпечення для людей з порушеннями зору. Воно дозволяє визначати та інтерпретувати події, що відбуваються на екрані, найчастіше – у вигляді голосових сповіщень.



## СПИСОК АБРЕВІАТУР

<b>АЦСК</b>	Акредитований центр сертифікації ключів
<b>ВГО</b>	Всеукраїнське громадське об'єднання
<b>ВЕФ</b>	Всесвітній економічний форум
<b>ДП</b>	Державне підприємство
<b>ДПС</b>	Державна податкова служба
<b>ДСТУ</b>	Державний стандарт України
<b>ЕЦП</b>	електронний цифровий підпис
<b>ЄС</b>	Європейський Союз
<b>ІКТ</b>	інформаційно-комунікаційні технології
<b>КВЕД</b>	Класифікація видів економічної діяльності
<b>КЕП</b>	кваліфікований електронний підпис
<b>КМДА</b>	Київська міська державна адміністрація
<b>КМУ</b>	Кабінет Міністрів України
<b>КПВВ</b>	Контрольний пункт в'їзду-виїзду
<b>КПОІ</b>	Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю
<b>МВС</b>	Міністерство внутрішніх справ України
<b>МГН</b>	маломобільні групи населення
<b>МЮУ</b>	Міністерство юстиції України
<b>ОС</b>	операційна система
<b>ООН</b>	Організація Об'єднаних Націй
<b>ПЗ</b>	програмне забезпечення
<b>ПОГ</b>	підприємство об'єднання громадян
<b>ПК</b>	персональний комп'ютер
<b>ПФУ</b>	Пенсійний фонд України
<b>УД</b>	універсальний дизайн
<b>УЗ</b>	акціонерне товариство «Українська залізниця»
<b>ЦНАП</b>	Центр надання адміністративних послуг
<b>ЦОВВ/ ОТГ</b>	Центральні органи виконавчої влади / Об'єднані територіальні громади
<b>W3C</b>	World Wide Web Consortium
<b>WCAG</b>	Web Content Accessibility Guidelines

## РЕЗЮМЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

На замовлення Програми Розвитку ООН в Україні дослідницька агенція Info Sapiens в партнерстві з «ВГО «Національна Асамблея людей з інвалідністю України» провела дослідження доступності сервісів та інструментів електронного урядування для громадян в Україні. Завданням дослідження було комбіноване оцінювання особливостей доступності та дотримання принципів універсального дизайну в українських сервісах поряд із коротким аналізом останніх європейських норм і стандартів у цій галузі.

У рамках дослідження проведено огляд європейських норм і стандартів з питань доступності інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та електронних послуг, а також їх порівняння з українськими нормативними актами. Основними документами європейського законодавства щодо забезпечення доступності інформаційно-комунікаційних технологій є Директива Європейського Парламенту та Ради ЄС 2016/2102 про доступність сайтів та мобільних додатків органів публічного сектору, Європейський стандарт «Вимоги щодо доступності, придатні для державних закупівель продуктів та послуг ІКТ в Європі» V2.1.2 (2018-08), Директива ЄС про доступність продуктів та послуг 2019/882 та інші документи. Аналіз законодавства показав, що європейську систему стандартизації було гармонізовано із дотриманням принципів Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю (КПОІ), встановлено відповідні однакові вимоги до продуктів і послуг, згідно з керівними принципами доступності вебконтенту WCAG версії 2.1 рівня АА, а також визначено методологію моніторингу відповідності цим вимогам. Водночас аналіз українського законодавства свідчить, що воно не відповідає вимогам КПОІ у частині забезпечення прав осіб з інвалідністю на доступ до інформації, ІКТ і послуг, зокрема електронних. Незважаючи на прийняття та впровадження в дію з 2016 р. національного стандарту, гармонізованого з Настановою з доступності вебконтенту WCAG, до більшості нормативних документів так і не було внесено відповідні зміни. Урядові стратегічні та програмні документи останніх років не містять конкретні заходи, спрямовані на підвищення доступності ІКТ та електронних послуг для людей з інвалідністю. Наразі існує необхідність у розробці та застосуванні комплексного підходу до забезпечення прав осіб з інвалідністю на доступ до інформації, інформаційно-комунікаційних технологій та електронних послуг.

У рамках дослідження сайтів і платформ, що містять елементи електронного урядування, з 5 листопада по 9 грудня 2020 року було протестовано 82 сайти та 7 сервісних платформ у м. Київ. За результатами дослідження доступності виявлено, що жоден із проаналізованих вебпорталів, які надають послуги громадянам, не відповідає всім критеріям WCAG 2.0 рівня АА (ДСТУ ISO/IEC

40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності вебконтенту W3C (WCAG 2.0)») та принципам універсального дизайну. Для всіх проаналізованих порталів тією чи іншою мірою існує потреба вдосконалення. У рамках дослідження було визначено 15 найбільш поширених помилок доступності (10 з яких є критичними відповідно до критеріїв WCAG), що зустрічаються на протестованих вебсайтах.

Усі помилки доступності вебпорталів свідчать про порушення принципу «рівність використання» універсального дизайну, оскільки кожна помилка ускладнює чи взагалі позбавляє можливості користування окремі категорії людей, які мають порушення зору, слуху, рухових функцій чи когнітивні порушення. А деякі помилки виявилися такими, що ускладнюють користування вебпорталами будь-кому, навіть за відсутності порушень. Найчастіше помилки доступності пов'язані з недотриманням п'яти з семи принципів універсального дизайну, а саме: забезпечення рівності у використанні, сприйняття та доступність інформації, простота та інтуїтивність використання, гнучкість використання, терпимість до помилок.

Щодо оцінювання терміналів і сервісних станцій, то в рамках дослідження було визначено, що вони також не відповідають принципам універсального дизайну. Проаналізовані сервісні станції та термінали мають низку бар'єрів і помилок доступності, які ускладнюють або взагалі унеможливають користування ними для людей з різними видами порушень. Зокрема відмічалася неналежна висота розташування пристроїв або окремих елементів управління ними. Користувачам/чкам складно або неможливо ідентифікувати наявність, функціональне призначення тих чи інших елементів унаслідок невідповідного кеглю шрифту, недостатньо чутливих тактильних елементів, недостатньої контрастності, браку інформації чи роз'яснень щодо користування. Серед наявних бар'єрів також розташування у будівлях та приміщеннях, які не відповідають нормативним вимогам щодо архітектурної та інформаційної доступності.

Отже, основним висновком проведеного дослідження є те, що засоби надання електронних сервісів в Україні часто є частково або повністю недоступними для різних груп користувачів(чок), зокрема таких, як люди з інвалідністю. Для покращення доступу всіх громадян(нок) до електронних сервісів необхідно провести розроблення та/або модернізацію сервісів з урахуванням потреб окремих груп користувачів(чок). Також існує потреба у гармонізації українського законодавства у сфері цифрової доступності з європейськими нормами. Дослідницька команда за результатами аналізу надає низку рекомендацій, які доцільно імплементувати під час розробки або оновлення державних електронних сервісів.

### ДОСЛІДЖЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ВЕБРЕСУРСІВ, ЯКІ ПРИЗНАЧЕНІ ДЛЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ГРОМАДЯН

У рамках цього компонента дослідження було обрано 82 вебресурси, які містять елементи електронних послуг для громадян. Повний перелік сайтів подано у Додатку 1 до цього звіту.

У процесі тестування визначалися такі характеристики сайтів:

- доступність для людей із порушеннями зору та незрячих (розмір тексту, контраст, придатність сторінки для читання з екрана за допомогою скрінрідера, наявність функцій «текст замість фотографії» тощо, включаючи фактичне тестування відповідним програмним забезпеченням (ПЗ);
- доступність для людей із порушеннями слуху та глухих (наявність підписів/субтитрів у відео з інструкціями);
- доступність для людей, які мають порушення когнітивних функцій та мовлення (запам'ятовування, концентрації уваги, орієнтації, здатності зіставляти інформацію, висловлювати думки за допомогою мовлення тощо, зокрема для осіб з розладами психіки та поведінки, з дислексією, дисграфією, дискалькулією); здійснюється тестування відповідно до формату легкого читання;
- доступність для осіб, які мають порушення рухових функцій, зокрема верхніх кінцівок;
- дотримання принципів універсального дизайну та відповідність критеріям WCAG.

Для тестування сайтів проводилось ручне тестування сайтів на фактичну доступність (можливість скористатися певною послугою), а також виявлення технічних помилок за допомогою спеціального ПЗ, які можуть бути не знайдені під час ручного тестування.

Для тестування сайтів використовувалося таке спеціальне ПЗ:

- скрінрідери: NVDA, Voice Over, Talk Back;
- браузері: Chrome, Firefox, Safari;
- Ахе (для виявлення технічних помилок).

Ручне тестування проводилося групою з п'яти професійних тестувальників/ць. Усі вони безпосередньо мають порушення: незрячі, з частковою втратою зору, з порушенням рухових функцій, зокрема верхніх кінцівок, з порушенням слуху та/або є експерт(к)ами з питань доступності та інвалідності, зокрема з когнітивних порушень. Усі тестувальники(ниці) пройшли тренінги з методології дослідження.

Кожен тестувальник(ниця) переглядав портали від авторизації/реєстрації до отримання послуги (авторизація, головна сторінка кабінету, форма замовлення, форма оплати) та заповнював чек-ліст із запитаннями. Для мультисервісних порталів (наприклад кабінетів водія, податків, пенсійного) з метою тестування обиралась одна послуга та оцінювались усі кроки до моменту безпосередньої оплати послуги, але без її фактичного отримання.

Тестувальники/ці отримали електронні форми з запитаннями, які стосуються доступності сайту принципам універсального дизайну та його відповідності для певної групи користувачів(чок), а також із додатковими запитаннями для кожного кроку замовлення послуги (авторизація, заповнення форми тощо). Приклади форм наведено у Додатку 2 цього звіту.

Для аналізу дотримання принципів універсального дизайну за кожним принципом бралася середня арифметична оцінка відповідей на запитання щодо цього принципу. Всі середньоарифметичні оцінки підсумовувалися для отримання бала відповідності сайту принципам універсального дизайну.

За результатами тестування визначено:

- 1) типові помилки, допущені на сайтах (із докладним описом кожної помилки, проблеми, до якої вона призводить, принципів, які порушуються, типових ситуацій, в яких користувачі(чки) стикаються з проблемою);
- 2) доступність вебресурсів для окремих груп користувачів(чок) (за видами порушень);
- 3) відповідність сайтів принципам універсального дизайну.

## **ДОСЛІДЖЕННЯ ДОСТУПНОСТІ СЕРВІСНИХ ЦЕНТРІВ, ЛОКАЦІЙ ТА ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЯКІ НАДАЮТЬ ПОСЛУГИ ДЛЯ ГРОМАДЯН**

У рамках цього компонента дослідження обрано 10 сервісних платформ, які використовуються в сервісних центрах, локаціях та центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП) для надання електронних сервісів та доступу до інформації, у тому числі про електронні послуги, у м. Києві. Через обмеження, накладені на дослідження пандемією COVID-19, в результаті було протестовано 7 сервісних платформ, перелік яких подано у Додатку 1 до цього звіту.

Оцінка доступності сервісних платформ, які надають електронні сервіси та послуги, передбачала визначення таких характеристик:

- доступність для людей із порушеннями зору та незрячих;
- доступність для людей із порушеннями слуху та глухих;
- доступність для людей з когнітивними порушеннями, розладами мовлення та комунікації;
- доступність терміналів / центрів обслуговування, зокрема для осіб з порушеннями опорно-рухового апарату та інших маломобільних груп населення (МГН);
- дотримання принципів універсального дизайну.

Оцінка проводилася на основі процесного підходу, під час якого аналізувались усі етапи надання послуги від звернення до отримання результатів у контексті дій користувача(чки), необхідних на кожному такому етапі, у т. ч. тестувалася доступність терміналів / сервісних станцій, розташованих у сервісних центрах надавача послуг.

Визначення доступності передбачало отримання кінцевим споживачем відповідних послуг без використання сторонньої допомоги. Визначалася потреба у відвідуванні надавача послуг у процесі отримання послуги, наявність супутніх вбудованих сервісів та їх доступність.

Тестування доступності фізичних терміналів / сервісних станцій передбачало такі етапи:

### **1. Оцінка фізичної (архітектурна, навігаційна) доступності центрів надання адміністративних послуг або локацій для користування терміналами / сервісними станціями:**

1. Визначення доступності прилеглої до об'єкта надавача послуг території (50 м).
2. Визначення доступності вхідної групи<sup>1</sup> до об'єкта надавача послуг.
3. Параметри сходів, пандуса, майданчика перед дверним отвором, дверних отворів, можливості користування ними для різних категорій МГН.
4. Інформаційна доступність. Можливість вільної ідентифікації об'єкта послуг.
5. Визначення доступності шляхів руху до терміналів / сервісних станцій, розташованих у надавача послуг.

### **2. Оцінка фізичної доступності терміналів / сервісних станцій, розташованих у центрах надання адміністративних послуг:**

- i. Зручність і можливість вільно та безпечно перебувати біля терміналу при користуванні.
- ii. Висота розташування елементів використання<sup>2</sup>, екрана, інших елементів тощо.
- iii. Кут розміщення, ширина, глибина, вільний доступ до елементів використання, екрана, інших елементів тощо.
- iv. Стан екрана/моніторів терміналів, покриття антивідблиску тощо.

### **3. Оцінка доступності послуг, що надаються з допомогою терміналів / сервісних станцій, розташованих у центрах надання адміністративних послуг, охоплює:**

- i. Наявність доступної для всіх категорій користувачів(чок) інструкції щодо роботи з пристроєм.
- ii. Можливість користування особами без залишку зору. Наявність тактильного, звукового, голосового дублювання необхідної інформації про користування, навігації отримання послуг.

---

1 Сукупність елементів, розташованих на вході до споруди (двері, сходи, пандуси тощо)

2 Те, чим користуються відвідувачі: екрани, монітори, тумби ел.черги тощо

- iii. Можливість користування, навігації отримання послуг особами з порушеннями зору (остаточний зір, слабкозорі). Доступність шрифтів (розмір, колір, співвідношення кольорів), текстової інформації (місце розташування, інтервали, призначення), зрозумілої навігації.
- iv. Можливість користування, навігації отримання послуг особами з порушеннями слуху. Наявність текстового дублювання можливої звукової голосової інформації.
- v. Можливість користування, навігації 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.
- vi. Можливість користування, навігації отримання послуг особами з когнітивними порушеннями. Доступна та зрозуміла інформація, відсутність візуальних подразників.

За результатами оцінювання зроблено висновки про доступність сервісних платформ у цілому та їх складових для різних груп користувачів(чок), а також про дотримання принципів універсального дизайну.



У рамках дослідження проведено огляд європейських норм і стандартів з питань доступності ІКТ та електронних послуг, а також їх порівняння з українськими нормативними актами.

### ОГЛЯД ЄВРОПЕЙСЬКОГО ЗАКОНОДАВСТВА ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ

**Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю**<sup>3</sup> встановлює рамкові вимоги щодо доступності для людей з інвалідністю інформації, інформаційно-комунікаційних технологій та послуг.

Зокрема у статті 9 «Доступність», зазначається необхідність вжиття *«належних заходів для забезпечення особам з інвалідністю доступу нарівні з іншими до ...інформації та зв'язку, зокрема інформаційно-комунікаційних технологій і систем, а також до інших об'єктів і послуг»*. Заходи з виявлення й усунення перепон і бар'єрів, що перешкоджають доступності, згідно з КПОІ, *«... повинні поширюватися на інформаційні, комунікаційні та інші служби, зокрема електронні служби та екстрені служби»*. Окрім того, *«Держави-учасниці вживають також належних заходів для того, щоб: ... f) розвивати інші належні форми надання особам з інвалідністю допомоги та підтримки, що забезпечують їм доступ до інформації; g) заохочувати доступ осіб з інвалідністю до нових інформаційно-комунікаційних технологій і систем, зокрема Інтернету»*. Стаття 21 КПОІ, в якій йдеться про доступ до інформації, наголошує на забезпеченні осіб з інвалідністю інформацією, призначеною для широкої публіки, *«... у доступних форматах і з використанням технологій, що враховують різні форми інвалідності»*.

Забезпечення доступу до послуг, інформації, ІКТ та спілкування слід трактувати з огляду на визначення, подані у статті 2 КПОІ. Під спілкуванням розуміється *«використання мов, текстів, абетки Брайля, тактильного спілкування, великого шрифту, доступних мультимедійних засобів, так само, як і друкованих матеріалів, аудіо засобів, звичайної мови, читців, а також підсилювальних і альтернативних методів, способів та форматів спілкування, зокрема доступної інформаційно-комунікаційної технології»*. Для забезпечення рівного доступу людей з інвалідністю на рівні з іншими, пропонується послуговуватися концепцією **універсального дизайну**, який означає *«... дизайн предметів, обстановок,*

3 Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_g71#-Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#-Text)

програм та послуг, покликаний зробити їх максимально можливою мірою придатними для використання для всіх людей без необхідності адаптації чи спеціального дизайну». Універсальний дизайн не виключає допоміжних пристроїв / розумних пристосувань для конкретних груп осіб з інвалідністю, де це необхідно. Під **розумним пристосуванням** мається на увазі «внесення, коли це потрібно в конкретному випадку, необхідних і підхожих модифікацій і коректив». Відмова у розумному пристосуванні, що перешкоджає реалізації або здійсненню нарівні з іншими прав людини, розцінюється як дискримінація за ознакою інвалідності.

Згідно з КПОІ, держави-учасниці, до яких належать ЄС та держави-члени, зобов'язані усувати бар'єри доступності, застосовувати та сприяти опрацюванню всіх підходів у розробці стандартів та керівних принципів.

З метою підтримки впровадження КПОІ в ЄС Європейська Комісія прийняла **Європейську стратегію щодо інвалідності на 2010–2020 роки: оновлене зобов'язання до безбар'єрної Європи**<sup>4</sup>, що мала на меті усунути бар'єри, які заважають людям з інвалідністю, та, зокрема, забезпечити доступність інформаційно-комунікаційних технологій та систем. Як зазначається у стратегії, увага до вебдоступності обумовлена тим, що в країнах ЄС на рік прийняття документа в середньому лише 5% публічних вебсайтів повністю відповідали стандартам вебдоступності.

Також Регламентом 1025/2012<sup>5</sup> щодо Європейської системи стандартизації, зокрема статтею 24, задекларовано, що Європейська система стандартизації повинна повністю враховувати вимоги КПОІ. Задля цього була прийнята **Директива Європейського Парламенту та Ради ЄС 2016/2102 про доступність сайтів та мобільних додатків органів публічного сектору**<sup>6</sup> (Директива 2016/2102), що базується на вимогах узгодженої на рівні ЄС настанови з доступності вебконтенту WCAG (інформація про WCAG буде подана нижче). Ця директива встановила вимоги до доступності ІКТ, які створюють органи публічного сектору в країнах ЄС, зокрема сайтів, мобільних додатків, внутрішніх мереж (інтранет), програмного забезпечення, операційних систем (ОС) та електронних документів.

---

4 European Disability Strategy 2010-2020: A Renewed Commitment to a Barrier-Free Europe. *eur-lex.europa.eu*. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM%3A2010%3A0636%3AFIN%3Aen%3APDF>

5 Regulation (EU) No 1025/2012 of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 on European standardisation, amending Council Directives. *eur-lex.europa.eu*. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32012R1025>

6 Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council of 26 October 2016 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies. *eur-lex.europa.eu*. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

До суб'єктів, на яких поширюється дія Директиви 2016/2102, належать органи державної, регіональної та місцевої влади й органи, що регулюються публічним правом, – публічні заклади освіти, охорони здоров'я, суди тощо. Якщо комерційні компанії співпрацюють з державними, вони також мають слідувати вимогам зазначеної директиви.

Якщо заклад або установа не відповідають вимогам доступності Директиви 2016/2102, то, відповідно до Директиви Ради 2000/78/ЄС, КПОІ та іншого дотичного законодавства, вони мають виконувати вимоги щодо забезпечення розумного пристосування, зокрема на робочому місці та в освіті.

Директивою 2016/2102, відповідно до настанови доступності вебконтенту WCAG, встановлено чотири принципи доступності, про які буде йтись нижче, в частині опису самої настанови.

Директива 2016/2102 також вимагала розробки методології моніторингу вебсайтів та мобільних додатків щодо їх відповідності встановленим вимогам. Це було реалізовано у подальшому завдяки рішенню Комісії (ЄС) 2018/1524, що встановлює методологію моніторингу та механізми подання звітів<sup>7</sup>.

У 2017 р. представниками країн-членів ЄС було прийнято **Талліннську декларацію з електронного врядування щодо подальшого вдосконалення цифрових державних послуг**<sup>8</sup>, в якій згадувалися аспекти доступності та універсального дизайну<sup>9</sup>.

У 2018 р. було прийнято другу версію **Європейського стандарту «Вимоги щодо доступності, придатні для державних закупівель продуктів та послуг ІКТ в Європі» V2.1.2 (2018-08)**<sup>10</sup>. Стандарт захищає інтереси користувачів(чок) з інвалідністю в країнах ЄС і спрямований на органи публічного сектору в країнах ЄС, європейські та транснаціональної компанії, які співпрацюють із цими органами в країнах ЄС. Стандарт визначає вимоги до будь-яких ІКТ

---

7 Commission implementing decision (EU) 2018/1524 of 11 October 2018 establishing a monitoring methodology and the arrangements for reporting by Member States in accordance with Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies. *eur-lex.europa.eu*. Retrieved from [https://eur-lex.europa.eu/eli/dec\\_impl/2018/1524/oj#:~:text=Commission%20Implementing%20Decision%20\(EU\)%202018,and%20mobile%20applications%20of%20public](https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2018/1524/oj#:~:text=Commission%20Implementing%20Decision%20(EU)%202018,and%20mobile%20applications%20of%20public)

8 Ministerial Declaration on eGovernment – the Tallinn Declaration. *ec.europa.eu*. Retrieved from <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>

9 Accessibility of ICT products and services. *joinup.ec.europa.eu*. Retrieved from <https://joinup.ec.europa.eu/collection/rolling-plan-ict-standardisation/accessibility-ict-products-and-services>

10 Accessibility requirements for ICT products and services. Harmonized European standard EN 301 549 V2.1.2 (2018-08). *www.etsi.org*. Retrieved from [https://www.etsi.org/deliver/etsi\\_en/301500\\_301599/301549/02.01.02\\_60/en\\_301549v020102p.pdf](https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/02.01.02_60/en_301549v020102p.pdf)

включно з сайтами (вебконтент), медіа (відео та аудіо), електронними документами, програмами, мобільними додатками та базується на вимогах WCAG 2.1<sup>11</sup> на рівні критеріїв відповідності AA.

Ця сфера також регулюється **Директивою ЄС про доступність продуктів та послуг 2019/882**<sup>12</sup>, яку ще називають Європейським законом про доступність (European Accessibility Act). Цим документом урегульовано, що технічні специфікації продуктів і послуг, які стосуються ІКТ, мають відповідати вимогам доступності, встановленим цією Директивою та керівним принципам WCAG<sup>13</sup>.

**Настанова з доступності вебконтенту (WCAG)**<sup>14</sup>, розроблена World Wide Web Consortium (W3C), визначає доступність вмісту, включаючи текст, зображення, аудіо, відео, кодування та розмітку, форми та інші типи носіїв. Настанова базується на чотирьох базових принципах:

- **Сприйнятливість:** інформація та компоненти користувацького інтерфейсу повинні бути так представлені в такий спосіб, щоб їх могли сприймати користувачі(чки).
- **Керованість:** навігація повинна бути доступна для всіх користувачів(чок), включаючи тих, хто користується клавіатурою або допоміжними технологіями.
- **Зрозумілість:** контент і дизайн користувацького інтерфейсу повинні бути зрозумілими кожному користувачеві/чці.
- **Надійність:** контент повинен бути надійним і відображатися на всіх пристроях і у всіх програмах і додатках, які використовують користувачі(чки), зокрема з допомогою допоміжних технологій.

Критерії виконання WCAG – це твердження, які можуть бути перевірені. Наразі існує дві версії Настанови – WCAG 2.0 (містить 38 тверджень) та WCAG 2.1 (охоплює 55 тверджень). Наразі обидві версії продовжують співіснувати як операційні стандарти W3C. Тим часом Консорціум працює над WCAG 2.2 – третьою версією настанови, де особлива увага, як і раніше, зосереджується на таких аспектах як доступність

---

11 Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. W3C Recommendation 05 June 2018. [www.w3.org](http://www.w3.org). Retrieved from <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

12 Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services. [eur-lex.europa.eu](http://eur-lex.europa.eu). Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>

13 Accessibility of ICT products and services. [joinup.ec.europa.eu](http://joinup.ec.europa.eu). Retrieved from <https://joinup.ec.europa.eu/collection/rolling-plan-ict-standardisation/accessibility-ict-products-and-services>

14 Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). [www.w3.org](http://www.w3.org). Retrieved from <https://www.w3.org/WAI/intro/wcag>

для користувачів з руховими, когнітивними та порушеннями зору, персоналізація, вимова й тестування на відповідність<sup>15</sup>. Настанова має три рівні відповідності:

- ▣ А (нижчий);
- ▣ АА (середній);
- ▣ ААА (найвищий).

Європейське законодавство про доступність вимагає дотримуватися як мінімум рівня АА.

Підсумовуючи огляд європейського законодавства щодо забезпечення доступності ІКТ для осіб з інвалідністю, слід зазначити, що європейську систему стандартизації гармонізовано з огляду на принципи КПОІ та встановлено відповідні однакові вимоги до продуктів і послуг згідно з керівними принципами доступності вебконтенту WCAG версії 2.1 рівня АА, а також визначено методологію моніторингу відповідності цим вимогам.

## **ВІДПОВІДНІСТЬ УКРАЇНСЬКОГО ЗАКОНОДАВСТВА ЄВРОПЕЙСЬКИМ НОРМАМ**

У 2008 р. Україна ратифікувала **Конвенцію ООН про права осіб з інвалідністю**<sup>16</sup> та мала привести національне законодавство у відповідність до її положень щодо доступності для людей з інвалідністю інформації, інформаційно-комунікаційних технологій та послуг.

Проте базовий Закон України «**Про інформацію**»<sup>17</sup> так і не містить чітких вимог до доступності інформації. Відповідно до статті цього Закону 7, держава:

- ▣ гарантує всім суб'єктам інформаційних відносин рівні права і можливості доступу до інформації;
- ▣ забороняє обмеження права особи у виборі форм і джерел одержання інформації;
- ▣ передбачає, що суб'єкт інформаційних відносин може вимагати усунення будь-яких порушень його права на інформацію.

Однак в документі не міститься жодних роз'яснень ані щодо стандартів або

---

15 Accessibility of ICT products and services. joinup.ec.europa.eu. Retrieved from <https://joinup.ec.europa.eu/collection/rolling-plan-ict-standardisation/accessibility-ict-products-and-services>

16 Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_g71#-Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#-Text)

17 Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII станом на 16.07.2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

настанов, якими слід керуватися для забезпечення рівного доступу, ані згадувань доступних форматів подання інформації та технологій, що враховують різні форми інвалідності чи види порушень.

З 2016 р. в Україні вперше було введено в дію<sup>18</sup> національний стандарт **ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0» (ISO/IEC 40500:2012, IDT)**, гармонізований з відповідним міжнародним стандартом.

Проте наразі лише один нормативний документ посилається на цей стандарт. А саме, **Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади**<sup>19</sup>, де пункт 17 визначає: *«Інформація на офіційному веб-сайті (веб-порталі) повинна бути доступною для користувачів(чок) із порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також з різними комбінаціями порушень. Технічні завдання на створення (модернізацію) офіційних веб-сайтів (веб-порталів) повинні відповідати вимогам, установленим згідно з додатком до цього Порядку».*

У 2019 р. до Порядку було включено згаданий додаток *«Вимоги щодо створення (модернізації) офіційних веб-сайтів (веб-порталів) органів виконавчої влади».* Пунктом 4 Вимог встановлено, що *«Офіційні веб-сайти повинні бути доступними для користувачів(чок) із порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також з різними комбінаціями порушень відповідно до ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 “Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0” не нижче рівня AA».*

При цьому слід звернути увагу, що переклад українською мовою **Настанови з доступності вебконтенту W3C (WCAG) 2.0**, на якому базується національний стандарт, досі відсутній. А отже, сама Настанова неповною мірою доступна для українських розробників. Також важливо звернути увагу на те, що європейське законодавство вже послуговується версією WCAG 2.1.

---

18 Про прийняття нормативних документів України, гармонізованих з міжнародними та європейськими нормативними документами, національних стандартів України, скасування нормативних документів України та міждержавних стандартів в Україні: Наказ ДП «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» від 05.11.2015 р. № 148. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0148774-15?find=1&text=40500+#w1\\_2](https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0148774-15?find=1&text=40500+#w1_2)

19 Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади: затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 04.01.2002 р. № 3, станом на 30.09.2020 р.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text>

У 2016 році Україна приєдналася до **Міжнародної хартії відкритих даних (2015 року, Хартія)**<sup>20</sup> та взяла на себе зобов'язання виконувати її принципи, насамперед робити урядові дані відкритими за замовчуванням<sup>21</sup>. Хоча в тексті Хартії відсутні безпосередні згадки про забезпечення доступності відкритих даних для осіб з інвалідністю, водночас є положення, в яких про це йдеться опосередковано, зокрема наголошується на забезпеченні рівного доступу до відкритих даних. Так, пунктом 24 принципу 3 «Доступність і використання» передбачається забезпечення «доступності для широкої аудиторії користувачів», що вимагатиме *«надання даних у численних стандартизованих форматах, щоб їх могли обробити комп'ютери і використати люди»*. У пункті 35, що пояснює принцип 6 *«Інклюзивний розвиток та інновації»* зазначається, що *відкриті дані мають надавати додаткові можливості всім людям, та визнається, що маргіналізовані групи можуть мати проблеми з доступом до відкритих даних внаслідок браку технологічних інструментів та досвіду: «Ми визнаємо, що за своєю природою відкриті дані – це справедливий ресурс, який дає додаткові можливості всім людям, надавши їм доступ до даних, не зважаючи на те, ким вони є або звідки вони. Проте ми також визнаємо існування глобального цифрового розколу за технологічними інструментами і досвідом; цей розкол обмежує здатність соціально і економічно маргіналізованих верств населення у доступі та використанні відкритих даних»*.

У 2018 р. Кабінет Міністрів України затвердив **План дій з реалізації принципів Міжнародної хартії відкритих даних**<sup>22</sup>. У розділі «Доступність і використання» цього Плану підпунктом 2 пункту 5 передбачено *«забезпечити подальше удосконалення структури та функціональних можливостей Єдиного порталу, у тому числі з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, насамперед з порушенням зору та слуху»*.

У 2020 р. Україна приєдналася до міжнародної ініціативи **Партнерство Біарріц за гендерну рівність**<sup>23</sup>. Базовий документ «Заклик до дії від Консультативної ради з питань гендерної рівності» містить чотири ключові напрями дій, один із яких – освіта й охорона здоров'я, де, зокрема, вказується на необхідність відповідного законодавства, політик та програм для створення підтримуючого навчального середовища й інклюзивної освіти.

---

20 Міжнародна хартія відкритих даних. URL: <https://dostup.pravda.com.ua/request/47481/response/111982/attach/4/opendatacharter%20UKR.pdf>

21 Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-planu-dij-z-realizaciyi-principiv-mizhnarodnoyi-hartiyi-vidkritih-danih>

22 План дій з реалізації принципів Міжнародної хартії відкритих даних: затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 21.11.2018 р. № 900-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/900-2018-%D1%80#Text>

23 Biarritz Partnership for Gender Equality. Gender equality advisory council's call to action. (2019). Retrieved from [https://vsirazom.ua/wp-content/uploads/2020/09/g7\\_biarritz.pdf](https://vsirazom.ua/wp-content/uploads/2020/09/g7_biarritz.pdf)

Важливою складовою цього безумовно є, поміж іншого, створення доступного освітнього вебсередовища, особливо в сучасних умовах дистанційного навчання. З метою реалізації взятих зобов'язань Урядом України у грудні 2020 року було ухвалено відповідний План заходів<sup>24</sup>. Наразі план не містить заходи, спрямовані на доступність вебсередовища. Разом з цим Планом передбачено низку заходів, які могли б урахувувати питання вебдоступності. Наприклад, при проведенні передбаченого цим Планом аудиту діяльності «гарячої лінії» для прийняття звернень та повідомлень про/від осіб, які постраждали від торгівлі людьми, домашнього насильства, насильства за ознакою статі, насильства щодо дітей, або про загрозу вчинення такого насильства, варто звернути увагу на доступність звернень до «гарячої ліній» в режимі онлайн.

У 2020 році добіг завершення термін дії Державної цільової програми «Національний план дій з реалізації Конвенції про права осіб з інвалідністю на період до 2020 року». Наразі урядом підготовлено проєкт Плану дій з реалізації Конвенції про права осіб з інвалідністю на період до 2025 року<sup>25</sup>, який містить деякі фрагментарні заходи щодо (1) *«сприяння можливостям щодо захисту прав осіб з інвалідністю доступними засобами, способами і форматами спілкування з використанням інформаційних та комунікаційних технологій»*, а також щодо (2) *«забезпечення надання інформації особам з інвалідністю у максимально доступній для них формі»*. На виконання першого із зазначених напрямів передбачено (i) *«розроблення та впровадження програмного забезпечення для доступу осіб з інвалідністю... до електронних ресурсів (веб-сайтів), реєстрів, сервісів, мобільних додатків, у тому числі порталу “Дія”»*; (ii) *«приведення офіційних веб-сайтів у відповідність з вимогами ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0» не нижче рівня AA»*. Заплановано, що до 2025 р. 70% сайтів мають відповідати встановленим вимогам. У зв'язку з цим передбачено проведення щорічного аналізу стану доступності. У рамках реалізації другого напрямку передбачено (i) *«проведення моніторингу доступності для осіб з інвалідністю порталу адміністративних послуг та інших інтернет ресурсів, що надають адміністративні послуги»* та (ii) *«розроблення законопроєкту щодо внесення змін до Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні” в частині забезпечення доступності інформації для користувачів з порушеннями зору та слуху, що міститься на офіційних веб-сайтах органів місцевого самоврядування, їх структурних підрозділів і утворених ними підприємств, установ та організацій»* (перенесено з плану за попередній період внаслідок невиконання).

24 План заходів з реалізації зобов'язань Уряду України, взятих в рамках міжнародної ініціативи «Партнерство Біарріц» з утвердження гендерної рівності. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-planu-zahodiv-z-realizaciyi-zobovyazan-uryadu-ukrayini-vzyatih-v-ramkah-t161220>

25 Проєкт Плану дій з реалізації Конвенції про права осіб з інвалідністю на період до 2025 року: запропонований для обговорення Міністерством соціальної політики України, станом на 02.11.2020 р. URL: <https://www.msp.gov.ua/projects/621/>



Указом Президента<sup>26</sup>, підписаним наприкінці 2020 р., з метою забезпечення рівного та безперешкодного доступу всіх соціальних груп населення до освіти, зайнятості, послуг, інфраструктури, участі в житті громади передбачено розробити до 12 квітня 2021 року **Національну стратегію зі створення безбар'єрного простору в Україні**, спрямовану на поширення практик інклюзії, недискримінації, упровадження принципів доступності та універсального дизайну з метою забезпечення рівних можливостей для всіх суспільних груп населення, зокрема людей з інвалідністю, літніх людей, батьків дітей з інвалідністю та ін. Передбачається, що Стратегія забезпечить системний та комплексний підхід до реалізації принципів соціальної, економічної, політичної, цифрової та фізичної безбар'єрності. Тобто розроблювана Стратегія потенційно може стати документом, що закладе підґрунтя для цифрової безбар'єрності в Україні.

Отже, можна констатувати, що законодавство України не відповідає вимогам КПОІ у частині забезпечення прав осіб з інвалідністю на доступ до інформації, ІКТ та послуг, зокрема електронних. Незважаючи на прийняття та впровадження в дію з 2016 р. національного стандарту, гармонізованого з Настановою з доступності вебконтенту WCAG, до більшості нормативних документів так і не було внесено відповідних змін. Урядові стратегічні та програмні документи останніх років, такі як вищезгаданий **План дій з реалізації принципів Міжнародної хартії відкритих даних або Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки та План заходів з її реалізації**<sup>27</sup> чи інші, не містять конкретних заходів, спрямованих на підвищення доступності ІКТ та електронних послуг для людей з інвалідністю. В Україні наразі не спостерігається застосування комплексного підходу до створення належних умов для забезпечення прав осіб з інвалідністю на доступ до інформації, ІКТ та електронних послуг.

Значна кількість розвинених країн вже зробили суттєві кроки для залучення всіх громадян до інформаційного суспільства, відповідно до рекомендації Лісабонського саміту 2000 р., про що йдеться в аналітичній доповіді «Створення безбар'єрного середовища та соціальна інклюзія»<sup>28</sup>, тоді як Україна ще має зробити ці кроки. Підтвердженням цього є факт, що Україна у 2020 р. посіла лише 64-те місце з 82 країн за показником «доступ до технологій», що береться до уваги при обрахунку Індексу соціальної мобільності ВЕФ<sup>29</sup>.

26 Про забезпечення створення безбар'єрного простору в Україні: Указ Президента України від 03.12.2020 р. № 533/2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/533/2020#Text>

27 Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки: схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 р. № 67-р, станом на 17.09.2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>

28 Зубченко С. О., Каплан Ю. Б., Тищенко Ю. А. Створення безбар'єрного середовища та соціальна інклюзія: світовий досвід для України: аналіт. доп. Київ: НІСД, 2020. 24 с., С. 14–17. URL: <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2021-01/dopovid.pdf>

29 Ibid., С. 5.

## РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОСТУПНОСТІ САЙТІВ ТА ПЛАТФОРМ

У цьому розділі представлено результати дослідження доступності сайтів та платформ. У рамках дослідження з 5 листопада по 9 грудня 2020 року було протестовано 82 сайти та 7 сервісних платформ у м. Київ.

### РЕЗУЛЬТАТИ ТЕСТУВАННЯ ДОСТУПНОСТІ ВЕБПОРТАЛІВ, ЩО НАДАЮТЬ ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ ГРОМАДЯНАМ, ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ

Дослідницька команда проаналізувала всі проблеми, виявлені під час перевірки на доступність для людей з інвалідністю вебпорталів, що надають електронні послуги громадянам, та склала **список найбільш поширених помилок доступності**, які призводять до цих проблем.

Помилки обиралися за критеріями критичності та поширеністю. Рівень поширеності пораховано за відповідями тестувальника, що тестує доступність для тієї групи, яка є найбільш чутливою до певної помилки.

Критичними вважаються ті помилки, через наявність яких сайт не відповідає критеріям WCAG 2.0 рівня AA<sup>30</sup>.

Отже, за результатами дослідження виявлено **15 найбільш поширених помилок доступності вебпорталів, що надають електронні послуги громадянам (як критичних, так і некритичних)**. Нижче наведено опис помилок, проблем, які вони викликають, типові порушення та поради розробникам/ницям для уникнення таких помилок.

---

30 ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0».

## НАЙБІЛЬШ ПОШИРЕНІ КРИТИЧНІ ПОМИЛКИ ДОСТУПНОСТІ ВЕБПОРТАЛІВ

За результатами дослідження було виявлено 10 найбільш поширених помилок, які є критичними для користування вебпорталом людьми з інвалідністю.

**Графік 1.** Перелік найбільш поширених критичних помилок доступності



## 1. Відсутність передбаченого механізму швидкого переходу до контенту зі скрінрідером

Якщо сайт має велику кількість пунктів меню та інших елементів у шапці (header), відсутність такого механізму є критичною (WCAG 2.0/2.1: критерій успіху 2.4.1 A).

Ця помилка є дуже поширеною – її було знайдено на **95% проаналізованих сайтів**.

**Для кого має значення:** люди з повною втратою зору (користувачі(чки) скрінрідерів), люди з руховими порушеннями.

Яку проблему викликає: користувачі(чки), які працюють з допомогою клавіатури, під час навігації можуть **витрачати зайвий час на знаходження контенту**.

Кожного разу після завантаження нової сторінки фокус клавіатури знаходиться на її початку (у шапці). Якщо почати рух клавішею tab (або клавішею зі стрілкою вниз, якщо ввімкнений скрінрідер), фокус почне рухатися пунктами меню та іншими інтерактивними елементами, що розташовані у шапці. На сайтах, де меню налічує багато пунктів або шапка містить додатковий контент, рух до початку основного контенту сторінки може зайняти багато часу.

Для швидкого переходу до основного контенту сторінки (наприклад, до початку статті) на сайті потрібно створити відповідний механізм.

**Порушує такі принципи УД:** рівність у використанні, гнучкість використання та малі фізичні зусилля.

**Типове порушення:** Типовим порушенням є відсутність механізму для пропуску меню (швидкого переходу до основного контенту) – `<hr size=3 width="100%" align=center>`

**Що робити розробникам для уникнення помилки:** забезпечити типову реалізацію зазначеного механізму. У шапці (на самому початку сторінки) розміщується видиме або приховане посилання з текстом «Перейти до контенту». Під час першого натискання клавіші tab користувач насамперед потрапляє на це посилання та, якщо бажає, може натиснути клавішу Enter. Після цього фокус переміщується на початок основного контенту цієї сторінки (наприклад, початок статті).

## 2. Недостатня контрастність тексту щодо тла

Якщо коефіцієнт контрастності є низьким (нижче 4.5:1), помилка є критичною (WCAG 2.0/2.1: критерій успіху 1.4.3 AA). **94%** проаналізованих сайтів мають таку помилку.

**Для кого має значення:** люди з частковою втратою зору, люди з когнітивними порушеннями.

**Яку проблему викликає:** якщо коефіцієнт контрастності тексту щодо тла менше ніж 4.5:1, користувачі з частковою втратою зору (або ті, що мають тимчасове погіршення зору) не можуть (зовсім або частково) прочитати текст або для прочитання тексту повинні напружувати очі, а це може приводити до ще більшого погіршення зору. Це правило також поширюється на колір тексту посилань, кнопок, плейсхолдерів полів тощо.

**Порушує такі принципи УД:** рівність у використанні, сприйняття та доступність інформації.

**Типове порушення:** під час дослідження було з'ясовано, що більшість сайтів мають низьку контрастність тексту щодо тла деяких елементів (посилання в меню, кнопки, плейсхолдери тощо). Серед недоступних частіше за інші зустрічаються такі поєднання кольорів:

- ▣ сірий та білий,
- ▣ блакитний та білий,
- ▣ сірий та блакитний.

Що робити розробникам для уникнення помилки: на етапі проектування дизайну сайта необхідно підбирати кольорову гаму так, щоб коефіцієнт контрастності між кольорами був не менше ніж 4.5:1 та відповідав критеріям WCAG рівня AA<sup>31</sup>. Для вимірювання контрасту потрібно використовувати спеціальні інструменти для розробників.

Під час верстки макету сторінки потрібно звертати увагу на випадки, коли текст розміщується на тлі зображення. Відношення кольору тексту до кольору зображення не повинно бути меншим за мінімальний коефіцієнт контрастності.

---

31 Це правило не стосується фірмових кольорів логотипа.

### 3. Приховування фокуса клавіатури

Така помилка є критичною, адже якщо фокус клавіатури не відображається, користувачі не можуть визначити місце свого знаходження на сайті (WCAG 2.0/2.1: критерій успіху 2.4.7 AA; WCAG 2.1: критерій успіху 1.4.11 AA). **68%** проаналізованих сайтів містять таку помилку.

**Для кого має значення:** люди з частковою втратою зору, люди з руховими порушеннями.

**Яку проблему викликає:** для керування сайтом за допомогою клавіатури користувач/чкам потрібно розуміти, який саме елемент знаходиться у фокусі. Якщо фокус не відображається, використання клавіатури стає неможливим. Вказівник фокуса клавіатури має відображатися на всіх інтерактивних елементах сайту: посиланнях, кнопках, полях, списках вибору тощо.

**Порушує такі принципи УД:** рівність у використанні, гнучкість використання, простота та інтуїтивність використання.

**Типове порушення:** під час дослідження було виявлено, що на більшості сайтів фокус клавіатури або зовсім не відображається, або відображається тільки для частини посилань.

**Що робити розробникам для уникнення помилки:**

- Верстальникам/ницям не варто навмисно приховувати вказівник фокуса клавіатури.
- Стиль відображення різних станів елемента (наведення, фокус, активний стан) потрібно оформлювати по-різному.
- Коефіцієнт контрастності вказівника (як будь-якого нетекстового контенту) повинен бути не менше ніж 3:1.

### 4. Не вказано або некоректно вказано мову сторінки

Помилка є критичною, адже якщо не вказано мову сторінки, робота зі скрінрідером може бути ускладнена (WCAG 2.0/2.1: критерій успіху 3.1.1 A). Більше половини (**54%**) проаналізованих сайтів мають цю помилку.

**Для кого має значення:** люди з повною втратою зору (користувачі(чки) скрінрідерів), люди, які не знають мову (користуються автоматичним перекладом у браузері).

**Яку проблему викликає:** якщо мову не встановлено (відсутній атрибут «lang») або встановлено некоректно, скрінрідер (зазвичай це стосується мобільних операційних систем) може озвучувати текст сторінки голосом іншої мови. Також через некоректність атрибута «lang» може некоректно працювати автоматичний переклад сторінок у браузері.

**Порушує такі принципи УД:** рівність у використанні, сприйняття та доступність інформації.

**Типове порушення:** під час дослідження виявлено, що на більшості опрацьованих сайтів атрибут lang некоректний або відсутній. Приклади некоректних атрибутів для української мови, які зустрічаються найчастіше: ua, en, ru.

**Що робити розробникам для уникнення помилки:** необхідно вказувати мову сторінки за допомогою атрибута lang для елемента html. Коректне значення атрибута lang для української мови – uk (зверніть увагу! Значення ua є некоректним для української мови).

## **5. Відсутність текстових позначок для елементів, альтернативного тексту для зображень**

Помилка є критичною, адже для користувачів скрінрідера текстові позначки та альтернативний текст є єдиним джерелом отримання інформації про призначення елемента/зображення (WCAG 2.0/2.1: критерії успіху 1.1.1 A, 4.1.2 A). Майже половина проаналізованих сайтів (**46%**) має цю помилку.

**Для кого має значення:** люди з повною втратою зору (користувачі(чки) скрінрідерів).

**Яку проблему викликає:** за відсутності тексту посилань, кнопок, міток для полів та інших інтерактивних елементів, альтернативного тексту для зображень користувачі скрінрідерів не можуть зрозуміти призначення цих елементів.

**Порушує такі принципи УД:** рівність у використанні, сприйняття та доступність інформації.

**Типове порушення:** під час дослідження було виявлено, що розробники часто не додають текстові позначки для посилань на соціальні мережі (використовують лише іконки), додають також мітки до полів і кнопок у формах.

## Що робити розробникам для уникнення помилки:

- Додавати атрибут alt до кожного зображення:
  - якщо зображення є інтерактивним елементом (кнопкою, посиланням), необхідно надати коротку назву;
  - якщо зображення є частиною контенту, додати опис відповідно до контексту;
  - якщо зображення є елементом дизайну, додати порожній атрибут alt. У такому випадку скрінрідер зможе ігнорувати це зображення.
- Додавати текстову позначку до кожного інтерактивного елемента (кнопки, посилання, поля тощо):
  - якщо дизайн дозволяє, текст потрібно розміщувати в елементі згідно зі специфікацією;
  - якщо дизайн не дозволяє розмістити текст, необхідно додати атрибут aria-label, який візуально не відображається, але надає текст для скрінрідера.

## 6. Некоректна побудова макету сторінки: неможливо збільшити текст без втрати функціональності

Така помилка є критичною відповідно до WCAG 2.0/2.1: критерій успіху 1.4.4 AA. **38%** сайтів містять цю помилку.

**Для кого має значення:** люди з частковою втратою зору, люди з когнітивними порушеннями.

**Яку проблему викликає:** людям з порушенням зору для комфортної роботи з сайтом іноді потрібно збільшити текст засобами браузера. Якщо при цьому з'являється горизонтальна прокрутка, зникає частина сторінки, одні елементи накладаються на інші, втрачається цілісність сторінки, то така сторінка недоступна для відповідної групи користувачів(чок).

**Порушує такі принципи УД:** рівність у використанні, гнучкість використання, сприйняття та доступність інформації.

**Типове порушення:** за результатами дослідження з'ясовано, що на деяких порталах після збільшення тексту з'являється горизонтальний скрол, зникають деякі елементи або не працює меню.



**Що робити розробникам для уникнення помилки:** необхідно проєктувати сторінку так, щоб вона коректно відображалася на екранах різних розмірів та не втрачала функціональність під час збільшення тексту до 200%.

## 7. Помилки у полях не мають текстового опису

Помилка є критичною, оскільки позначення помилок лише кольором приводить до недоступності форм для людей з повною відсутністю зору (WCAG 2.0/2.1: критерій успіху 1.4.1 а). **34%** сайтів мають таку проблему.

**Для кого має значення:** люди з порушенням зору (з повною та частковою втратою зору, дальтонізмом), люди з когнітивними порушеннями.

**Яку проблему викликає:** якщо некоректно заповнене поле позначається червоним кольором і при цьому немає жодного текстового повідомлення про те, яке саме поле заповнено некоректно або у чому полягає помилка, таке поле є недоступним для повністю незрячих людей (користувачів скрінрідера), людей з дальтонізмом та людей з когнітивними порушеннями. Недоступність форм може призводити до серйозних наслідків (фінансових втрат, юридичних наслідків тощо).

**Порушує такі принципи УД:** рівність у використанні, терпимість до помилок, простота та інтуїтивність використання.

**Типове порушення:** на деяких порталах помилки позначаються тільки кольором без текстового опису або навпаки, тільки текстом без позначення кольором.

**Що робити розробникам для уникнення помилки:** необхідно додавати текстовий опис помилки з докладною інформацією щодо причини виникнення помилки. Інформацію про стан полів та інших інтерактивних елементів (неактивність, обов'язковість заповнення тощо) слід передавати за допомогою відповідних атрибутів.

## 8. Некоректно побудовані інтерактивні елементи

Помилка є критичною: через помилки у побудові інтерактивних елементів взаємодія з сайтом за допомогою клавіатури та скрінрідера без мишки може бути недоступною (WCAG 2.0/2.1: критерії успіху 2.1.1 А, 4.1.2 А). **32%** досліджених сайтів мають таку помилку.

**Для кого має значення:** люди з повною втратою зору, люди з руховими порушеннями.

**Яку проблему викликає:** через некоректно побудовані інтерактивні елементи (списки вибору, комбіновані списки, кнопки, прапорці, текстові поля тощо) користувачі(чки) з повною втратою зору, що використовують клавіатуру та скрінрідер, і користувачі(чки) з руховими порушеннями, які використовують клавіатуру, стикаються з тим, що елементи неможливо активувати/заповнити/розкрити за допомогою клавіатури або робота з такими елементами потребує більше часу. Існує декілька прикладів проблем, які можуть бути спричинені викликані такою помилкою:

- ▣ Приклад 1. Нормальна поведінка списку вибору (select): при одноразовому натисканні клавіші Enter список розкривається, при натисканні клавіш зі стрілками вниз/вгору фокус переміщується на наступний/попередній елемент списку, при одноразовому натисканні Enter обраний елемент активується. Якщо список вибору побудований некоректно, то можливо його не вдасться розкрити натисканням клавіші Enter або для розкриття буде потрібно декілька натискань, або список розкриється, але фокус не рухатиметься під час натискання клавіш зі стрілками вниз/вгору, або не відбудеться активація при натисканні Enter тощо.
- ▣ Приклад 2. Замість введення дати у текстове поле часто пропонується обрати дату у календарі, який має вигляд таблиці. Дату в такому календарі майже неможливо набрати з клавіатури.
- ▣ Приклад 3. Нормальна поведінка комбінованого списку (списку, що поєднує текстове поле і список вибору): користувач починає вводити текст у поле і після кількох набраних символів з'являється список із декількох елементів (скрінрідер повідомляє про те, що знайдені результати), при натисканні клавіш зі стрілками вниз/вгору фокус клавіатури переміщується на наступний/попередній елемент списку, натискання клавіші Enter активує обраний елемент. Через некоректність побудови комбінованого списку поле може бути неактивним для фокусування, скрінрідер може не прочитувати елементи списку, при натисканні Enter може не відбутися активація тощо.

**Порушує такі принципи УД:** рівність у використанні, гнучкість використання, терпимість до помилок, простота та інтуїтивність використання.

**Типове порушення:** під час дослідження тестувальники неодноразово стикалися з некоректно побудованими списками, що розкриваються, календарями, комбінованими списками, а також з модальними вікнами, якими неможливо керувати з допомогою клавіатури.

### **Що робити розробникам для уникнення помилки:**

- Намагатися завжди використовувати тільки стандартні (вбудовані) елементи (select – для списку вибору, input з атрибутом type="text" – для звичайного текстового поля, input з атрибутом type="date" – для поля вибору дати, input з атрибутом type="checkbox" – для прапорців, button – для кнопок, a – для посилань тощо). Такі елементи майже зі 100-відсотковою ймовірністю будуть працювати коректно у всіх браузерах з будь-яким асистивним ПЗ (у тому числі і скрінрідером). Для коректної роботи скрінрідера з такими елементами розробнику не потрібно додавати атрибут tabindex, спеціальні ARIA-атрибути<sup>32</sup> та ролі.
- Якщо розробник з якихось причин не може використовувати стандартні елементи, а потребує створення власних, то для коректної роботи таких елементів обов'язково потрібно додавати атрибут tabindex (для роботи фокуса клавіатури), а також спеціальні ARIA-атрибути та ролі. Також у цьому випадку обов'язковим є тестування таких елементів за допомогою скрінрідера у всіх популярних браузерах.
- Намагатися завжди надавати альтернативні способи вводу інформації: додати календар, але залишити текстове поле для введення дати; пропонувати обрати місце на мапі, але залишити звичайний список вибору тощо.

## **9. Капча не має альтернативи**

Помилка є критичною, адже якщо на сайті є капча (CAPTCHA), яка не має альтернативи, сайт є повністю недоступним для певної групи користувачів (WCAG 2.0/2.1: критерій успіху 1.1.1 A). Така помилка зустрічається на **21%** проаналізованих сайтів.

**Для кого має значення:** люди з повною втратою зору, люди з частковою втратою зору, люди з когнітивними порушеннями.

---

32 WAI-ARIA Overview. www.w3.org. Retrieved from <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/aria/>

**Яку проблему викликає:** Люди з повною втратою зору, які користуються скрінрідером, не можуть розв'язати капчу, оскільки її текст подається у вигляді зображення. Для скрінрідера доступним є лише текстовий контент.

Люди з частковою втратою зору в окремих випадках можуть побачити зображення капчі, але оскільки символи на таких зображеннях зазвичай навмисно зіпсовані та поєднуються з так званим візуальним шумом, розпізнати їх такі користувачі(чки) у більшості випадків не зможуть.

Люди з когнітивними порушеннями зазвичай зазнають труднощів із розв'язуванням капчі, оскільки часто не можуть ідентифікувати символи або розв'язати завдання (скласти, порахувати, порівняти тощо).

**Порушує такі принципи УД:** рівність у використанні, гнучкість використання, терпимість до помилок, простота та інтуїтивність використання.

**Типове порушення:** під час дослідження було виявлено випадки використання капчі, що не має альтернативи, у формах реєстрації та замовлення послуги. Також на деяких сайтах капча, що не має альтернативи, використовується вже після авторизації (користувачам, що вже авторизувалися, для замовлення послуги потрібно розв'язати капчу).

**Що робити розробникам для уникнення помилки:** першою рекомендацією буде не використовувати капчу без необхідності. Цей інструмент використовують тільки тоді, коли потрібно впевнитися, що форму надсилає людина, а не робот. Але якщо користувач раніше вже довів, що є людиною, повторно його перевіряти не потрібно. Наприклад, коли користувач вже авторизувався за допомогою ЕЦП, BankID, mobile ID, СМС-пароля та намагається скористатися послугою в електронному кабінеті, капча не має жодного сенсу. Якщо використання капчі є необхідним, то важливо пропонувати альтернативу у вигляді аудіо- або текстової версії. Хорошою практикою є використання Google Recaptcha.

## 10. Некоректні ролі елементів

Помилка є критичною, адже некоректні ролі елементів суттєво ускладнюють навігацію зі скрінрідером (WCAG 2.0/2.1: критерії успіху 4.1.1 А, 4.1.2 А). **16%** проаналізованих сайтів мають таку помилку.

**Для кого має значення:** люди з повною втратою зору (користувачі(чки) скрінрідерів).

**Яку проблему викликає:** кожен елемент сторінки або має роль, яку задано програмно, або є нейтральним. Ця інформація доступна для скрінрідера, завдяки чому скрінрідер повідомляє роль елементу (кнопка, радіокнопка, заголовок тощо). Якщо елемент використовується не за призначенням, користувач/чка не отримує інформацію або отримує некоректну інформацію щодо ролі елементу.

- ▣ Приклад 1. Якщо розробник для побудови кнопки замість елементу `button` використовує нейтральний елемент `div` або `span`, то скрінрідер не повідомляє користувачів(чок), що це кнопка, навіть якщо для елементу створено функціонал та вигляд кнопки. Користувачі(чки) скрінрідерів сприймають цей елемент як звичайний текст і не здогадуються на нього натиснути.
- ▣ Приклад 2. Текст, позначений як заголовок, слугує для користувачів скрінрідерів орієнтиром. З його допомогою можна знайти початок статті або її розділи. Але якщо для позначення заголовків використовується збільшений текст, а не спеціальні елементи ("`h1`" – "`h6`"), користувачі не зможуть відрізнити заголовок від іншого тексту.
- ▣ Приклад 3. Іноді верстальники використовують елементи заголовка для збільшення великої частини тексту на сторінці. У таких випадках користувачі скрінрідерів перед початком кожного рядка тексту чують слово «заголовок», що ускладнює і сповільнює сприйняття тексту.

**Порушує такі принципи УД:** рівність у використанні, простота та інтуїтивність використання, сприйняття та доступність інформації.

**Типове порушення:** під час дослідження виявлено, що верстальники/ниці іноді використовують некоректні елементи для кнопок, списків, що розкриваються, заголовків. Також є випадки використання елементу заголовка для збільшення великої частини тексту.

**Що робити розробникам для уникнення помилки:**

- Намагатися завжди використовувати елементи згідно з їх призначенням.
- Якщо з якихось причин використання потрібного елементу неможливе, необхідно обов'язково додати атрибут `role` з потрібним значенням (наприклад, `role="button"`).

## НАЙБІЛЬШ ПОШИРЕНІ НЕКРИТИЧНІ ПОМИЛКИ ДОСТУПНОСТІ ВЕБПОРТАЛІВ

За результатами дослідження було виявлено 5 найбільш поширених помилок, які є не є критичними для користування вебпорталом людьми з інвалідністю, проте можуть створювати незручності у роботі.

### Графік 2. Перелік найбільш поширених некритичних помилок доступності



#### 1. Відсутня або недоступна онлайн-допомога у вигляді чату

З одного боку, проблема відсутності онлайн-чату не є критичною. З іншого, оскільки державні онлайн-послуги розраховані на широкий загаль, багатьом користувачам/чкам може знадобитися допомога.

Така помилка **в тому чи іншому вигляді зустрічалася на всіх проаналізованих сайтах:** в одних випадках цей чат був відсутній, в інших – онлайн-чат доступний візуально, але недоступний для скрінрідера.

**Для кого має значення:** усі користувачі(чки), найбільш критично для людей із порушенням слуху, людей із когнітивними порушеннями.

**Яку проблему викликає:** якщо розглядати онлайн-чат як елемент доступності, то через його відсутність з проблемою в першу чергу стикаються люди з порушенням слуху, оскільки класичний спосіб підтримки користувачів телефоном для них недоступний. Онлайн-чат також має велике значення для людей із когнітивними порушеннями. Як послуга онлайн-чат важливий для всіх

користувачів(чок). До нього застосовуються такі ж вимоги щодо доступності, як до самого сайту (чат повинен бути доступним з клавіатури, мати контрастний текст та відповідати всім іншим вимогам).

**Порушує такі принципи УД:** рівність у використанні, гнучкість використання, терпимість до помилок, сприйняття та доступність інформації.

**Типове порушення:** під час дослідження було з'ясовано, що більшість порталів не пропонують допомогу у вигляді онлайн-чату. На тих сайтах, де є цей чат, кнопка для його відкриття часто недоступна з клавіатури.

**Що робити розробникам для уникнення помилки:**

- Встановити онлайн-чат, який не потребує додаткової авторизації.
- Потрібно обов'язково переконатися, що чат відповідає вимогам доступності.

## 2. Не передбачено механізм зміни кольорових схем

Помилка не є критичною – механізм є обов'язковим лише в тих випадках, коли потрібна максимальна доступність (рівень AAA за WCAG; критерій успіху 1.4.8). **90%** проаналізованих сайтів містять цю помилку.

**Для кого має значення:** люди з порушенням зору (частковою втратою зору, дальтонізмом), люди з когнітивними порушеннями.

**Яку проблему викликає:** люди, що мають дальтонізм або інші порушення зору, можуть стикатися з проблемою розпізнавання тексту навіть у тих випадках, коли дотримано вимоги до контрасту тексту щодо тла. У таких випадках за відсутності механізму для вибору кольорової схеми для деяких користувачів контент може бути недоступним.

**Порушує такі принципи УД:** рівність у використанні, гнучкість використання, сприйняття та доступність інформації, необхідний розмір та простір.

**Типове порушення:** за результатами дослідження з'ясовано, що більшість сайтів не мають механізму зміни кольорової схеми. На тих сайтах, де такий механізм реалізовано, він має некоректну назву «Людам з порушенням зору», «Людам з вадами зору».

## Що робити розробникам для уникнення помилки:

- Необхідно встановити на сайт віджет, який дозволить обрати колір тла та тексту.
- Типова реалізація: у шапці сайта розміщується кнопка з текстом «Обрати кольори» або «Налаштування доступності» (зверніть увагу, що не рекомендується використовувати такі формулювання, як «версія для незрячих», «версія для людей з вадами/порушеннями зору», оскільки це не відповідає правилам універсального дизайну, дискримінує та вводить в оману користувачів(чок), адже зміна кольорової схеми може бути корисною не тільки людям з порушенням зору). При активації кнопки розкривається панель інструментів, де можна обрати кольори тла та тексту, а також інші параметри тексту (розмір, шрифт тощо).
- Важливо запропонувати якомога більше кольорових схем, оскільки іноді для деяких користувачів(чок) підходять тільки дуже специфічні комбінації кольорів.

## 3. Вживання абревіатур, що не пояснюються

Помилка не є критичною для користування, проте рекомендується до виправлення для досягнення максимального рівня доступності (рівень AAA за WCAG; критерій успіху 3.1.3). **64%** сайтів мають таку помилку.

**Для кого має значення:** всі користувачі, найбільш критично для людей із когнітивними порушеннями.

**Яку проблему викликає:** людям із когнітивними порушеннями, людям, що не опанували спеціальну термінологію, професійний жаргон, можуть бути незрозумілі деякі функції сайта, в назвах та описі яких використовуються абревіатури та все інше вищезазначене.

**Порушує принципи УД:** рівність у використанні, сприйняття та доступність інформації, простота та інтуїтивність використання, терпимість до помилок.

**Типове порушення:** у назвах розділів деяких сервісів, в описі послуг, текстах петицій іноді використовуються скорочення. Також на порталах, які надають електронні послуги громадянам, зазвичай використовуються такі скорочення, як АЦСК, ЕЦП, КЕП тощо, при цьому їхні значення часто не пояснюються. Користувачам/чкам, котрі вперше зіткнулися з електронним підписом, важко зрозуміти, який в нього АЦСК і у чому різниця між ЕЦП та КЕП.



**Що робити розробникам для уникнення помилки:** за можливості при першому вживанні скорочення вказувати його значення. Надавати посилання на пояснення скорочення або тлумачення слів, які не часто вживаються.

#### 4. Використання складних текстів

Помилка не є критичною для користування, проте рекомендується до виправлення для досягнення максимального рівня доступності (рівень AAA за WCAG; критерій успіху 3.1.5). **54%** сайтів мають таку помилку.

**Для кого має значення:** люди з когнітивними порушеннями, люди, що мають низький рівень опанування мови, люди, що мають середню освіту нижнього рівня (9 класів).

**Яку проблему викликає:** через використання складних речень та канцеляризмів людям з когнітивними порушеннями, людям, які недосконало знають мову, людям, які не мають юридичної освіти, важко зрозуміти опис послуг, що надаються, та суть інструкцій.

**Порушує принципи УД:** рівність у використанні, сприйняття та доступність інформації, простота та інтуїтивність використання, терпимість до помилок.

**Типове порушення:** під час дослідження було виявлено, що опис послуг на більшості порталів є складним.

**Що робити розробникам для уникнення помилки:** необхідно використовувати прості тексти, для розуміння яких достатньо першого етапу середньої освіти (9 класу). Рівні освіти визначаються відповідно до Міжнародної стандартної класифікації освіти ISCED<sup>33</sup>. У випадках, коли це неможливо, необхідно створити додатковий доступний контент, що допоможе зрозуміти складний текст.

#### 5. Недостатній розмір інтерактивних елементів

Помилка не є критичною для користування, проте рекомендується до виправлення для досягнення максимального рівня доступності (рівень AAA за WCAG; критерій успіху 2.5.5). Помилка зустрічається на **26%** проаналізованих сайтів.

---

33 International Standard Classification of Education (ISCED). (2017). uis.unesco.org. Retrieved December 16, 2020 from <http://uis.unesco.org/en/topic/international-standard-classification-education-isced>

**Для кого має значення:** люди з руховими порушеннями, люди з частковою втратою зору.

**Яку проблему викликає:** у людей, що мають рухові або порушення зору, можуть виникати труднощі з фокусуванням мишкою на потрібному інтерактивному елементі або області.

**Порушує принципи УД:** рівність у використанні, малі фізичні зусилля, необхідний розмір та простір.

**Типове порушення:** під час дослідження виявлені випадки, коли поля у формі, пункти меню розміщені занадто щільно, іконки мають замалий розмір.

**Що робити розробникам для уникнення помилки:** необхідно дотримуватися таких правил під час створення інтерактивних елементів: 1) розмір активних для натискання курсором елементів повинен бути більшим за 44x44 пікселів (за винятком випадків, коли для елемента є аналогічне посилання або елемент на сторінці, які більші за задані розміри); 2) елемент вбудований у блок з текстом; 3) розмір елемента задається користувачем/кою і не може бути змінений розробником (за винятком випадків, коли таке відображення елемента є необхідним для подання певної інформації і не може бути змінене).

Усі помилки доступності вебпорталів свідчать про порушення принципу «рівність використання» універсального дизайну, оскільки кожна помилка ускладнює чи взагалі унеможлиблює роботу для певної категорії користувачів. Дві помилки виявилися такими, що ускладнюють користування вебпорталами будь-кому, навіть за відсутності порушень. Це вживання аббревіатур та професіонального жаргону без роз'яснень та відсутність онлайн-чату для отримання оперативної допомоги в ході користування. Найчастіше від виявлених помилок потерпають користувачі з порушенням зору (як повною, так і частковою втратою зору), а також люди з когнітивними порушеннями. Із 15 помилок 9 (у т. ч. 7 критичних та 2 некритичні) перешкоджають користуванню для людей з повною втратою зору (користувачів скрінрідерів), також 9 – для людей з частковою втратою зору (5 критичних та 4 некритичні помилки). 7 помилок (4 критичні та 3 некритичні) важливі для користувачів(чок) з когнітивними порушеннями, 6 помилок спричиняють труднощі для осіб з руховими порушеннями, 5 помилок – для людей, що не опанували повною мірою мовою, якою подана інформація на вебпорталі, чи мають низький рівень освіти, та 2 помилки суттєві для користувачів з порушенням слуху (табл. 1).

Найчастіше помилки доступності асоційовані з порушеннями п'яти з семи принципів універсального дизайну, а саме: 1) забезпечення рівності у використанні; 2) сприйняття та доступність інформації; 3) простота та інтуїтивність використання; 4) гнучкість використання; 5) терпимість до помилок (табл. 2).

**Таблиця 1.** Розподіл помилок доступності, що спричиняють труднощі користування вебпорталами для різних категорій користувачів

Категорія користувачів(чок), для яких помилки спричиняють труднощі	Кількість критичних помилок (усього 10)	Кількість	Загальна кількість помилок (усього 15)
Користувачі(чки) з повною втратою зору	7	2	9
Користувачі(чки) з частковою втратою зору, у т. ч. з дальтонізмом	5	4	9
Користувачі(чки) з когнітивними порушеннями	4	3	7
Користувачі(чки) з руховими порушеннями	3	3	6
Користувачі(чки) з порушенням слуху	-	2	2
Користувачі(чки), які мають низький рівень опанування мовою, низький рівень освіти	1	4	5
Усі користувачі(чки)	-	2	2

**Таблиця 2. Порушення принципів універсального дизайну у виявлених помилках**

<b>Принцип універсального дизайну</b>	<b>Кількість помилок, в яких виявлено порушення (усього помилок 15)</b>
Рівність використання	15
<b>Сприйняття та доступність інформації</b>	<b>9</b>
Простота та інтуїтивність використання	7
<b>Гнучкість використання</b>	<b>7</b>
Терпимість до помилок	6
<b>Малі фізичні зусилля</b>	<b>2</b>
Необхідний розмір та простір	2

## **РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ТЕРМІНАЛІВ / СЕРВІСНИХ СТАНЦІЙ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ТА ІНШИХ КАТЕГОРІЙ МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ В СЕРВІСНИХ ЦЕНТРАХ ТА ЦЕНТРАХ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

У рамках дослідження визначено, що обстежувані термінали та сервісні станції не відповідають принципам універсального дизайну та є малодоступними для різних категорій користувачів(чок).

З одного боку, об'єкти дослідження можуть бути доступними для користувачів(чок), які мають незначні порушення: когнітивні, зору, слуху, опорно-рухового апарату тощо. Також об'єкти дослідження можуть бути доступними для самостійного використання особами із порушеннями слуху та глухих. Усі функції при користуванні пристроєм та отриманні за допомогою пристрою послуг базуються на сприйнятті та використанні виключно текстової інформації, без звукової та голосової інформації.

Водночас практично всі об'єкти дослідження є недоступними для різних категорій клієнтів – через архітектурну недоступність, інформаційну недоступність та відсутність інструкцій для користування тощо. За результатами дослідження встановлено основні бар'єри та помилки, які можуть ускладнювати або унеможливити користування терміналами або сервісними станціями для людей з інвалідністю та інших груп користувачів(чок).

## ТИПОВІ БАР'ЄРИ ДЛЯ КОРИСТУВАННЯ ТЕРМІНАЛАМИ / СЕРВІСНИМИ СТАНЦІЯМИ

### 1. Практично всі об'єкти дослідження розташовано в будівлях або приміщеннях, які не відповідають нормативним вимогам щодо архітектурної та інформаційної доступності. Як наслідок:

- ▣ без сторонньої допомоги складно або неможливо потрапити до будівель (приміщень) особам, які пересуваються на кріслі колісному внаслідок невідповідності нормативним вимогам наявних пандусів та вхідних груп;
- ▣ без сторонньої допомоги складно чи неможливо потрапити до будівель (приміщень) особам із порушеннями опорно-рухового апарату, порушеннями зору та іншим категоріям МГН унаслідок невідповідності нормативним вимогам наявних сходів. Серед типових помилок – ненормативність перил, відсутність тактильних смуг перед сходами, контрастного маркування сходів тощо;
- ▣ є значні перешкоди при самостійному потраплянні та пересуванні будівлею (приміщенням), вільній навігації та отриманню інформації для осіб із значним порушеннями зору та інших категорій МГН унаслідок невідповідності нормативним вимогам наявних інформаційних вказівників. Останні часто не відповідають нормативам щодо візуальної та тактильної доступності, не забезпечують МГН відповідною інформацією. Практично всі об'єкти дослідження складно або неможливо знайти без сторонньої допомоги, тобто об'єкти розміщення не відповідають нормативним вимогам щодо інформаційної доступності.

### 2. Практично усіма об'єктами дослідження неможливо скористатися користувачам/чкам зі складними порушеннями без сторонньої допомоги. Це є найбільш критичним висновком дослідження, адже такі користувачі(чки) при отриманні послуг можуть бути змушені передавати третім особам конфіденційну особисту інформацію: номери рахунків, пін-код та ін., що є дискримінаційною ознакою (неможливість нарівні з іншими користувачами отримувати повний пакет надаваних послуг). Також важливо, що для визначення рівня компетенції персоналу, задіяного в обслуговуванні клієнтів, які мають ті чи інші порушення або підпадають під категорії інших МГН (перебувають у стані збудження, стресу, мають тимчасове порушення здоров'я, інтоксикацію тощо) необхідно розробити та провести додаткове дослідження.

**3. Практично всі об'єкти дослідження є частково або повністю недоступними для самостійного використання особами з порушеннями зору (з порушеннями гостроти зору, сприйняття кольорів тощо).**

- ▣ Текстова та візуальна інформація, яка використовується при отриманні інформації та послуг за допомогою відповідних пристроїв, є частково або повністю недоступною для зорового сприйняття відповідної категорії користувачів.
- ▣ Розміри символів, співвідношення кольорів символів до кольорів фону, які відображаються на екрані пристрою, не відповідають нормативам та критеріям доступності.
- ▣ Відсутня можливість на відповідних пристроях змінювати розмір символів/тексту, кольори символів/тексту та фону, на якому відображається текстова інформація.

**4. Практично всі об'єкти дослідження (окрім одного) є недоступними для самостійного використання особами з втратою зору. Серед основних виявлених проблем:**

- ▣ Відсутність голосового та звукового дублювання.
- ▣ Для пристроїв із клавіатурою – наявні тактильні позначення клавіатури забезпечують часткову тактильну доступність клавіатури, але не самостійне отримання послуг за допомогою пристрою.

**5. Практично всі об'єкти дослідження не є зручними для різних категорій користувачів(чок).** Елементи управління – карткоприймач, панель клавіатури, панель друку квитанції тощо – візуально не виділені та непомітні. Як наслідок, різним категоріям користувачів складно або неможливо ідентифікувати наявність, місце знаходження, функціональне призначення тих чи інших елементів. Це стосується насамперед таких категорій користувачів:

- ▣ особи з порушеннями зору;
- ▣ особи з когнітивними порушеннями;
- ▣ особи з руховими порушеннями;
- ▣ особи, маленькі на зріст, тощо.

**6. Практично всі об'єкти дослідження можуть бути незручними для осіб, які пересуваються на кріслі колісному, та людей, маленьких на зріст, унаслідок невідповідності нормативним вимогам щодо висоти розташування елементів пристроїв.**

7. **Практично всі об'єкти дослідження для осіб, які користуються кріслами колісними, з тетраплегією доступні частково:** у частині операцій, які потрібно виконувати за допомогою механічних кнопок, усі дії значно ускладнені, водночас дії, які потрібно виконувати дотиком на сенсорному екрані доступніші.
8. **Практично всі об'єкти дослідження є не зрозумілими для будь-яких користувачів(чок).** Відсутня будь-яка інструкція, яка б розтлумачувала принципи користування пристроями та в довільній формі доступно б описувала черговість дій під час процесу отримання послуг за допомогою пристрою. Як наслідок, користувачі(чки) як з порушеннями, так і без них не можуть без сторонньої допомоги скористатися послугами.
9. **Об'єкти дослідження є недоступними для осіб з порушеннями рухових функцій верхніх кінцівок.** Залежно від глибини ураження робота з пристроєм (сенсор) може бути ускладнена чи неможлива, оскільки користування фізичною клавіатурою може потребувати одночасного натискання на декілька клавіш.
10. **Об'єкти дослідження не відповідають принципам універсального дизайну, а саме:**
  - ▣ Рівність у використанні: практично всі об'єкти дослідження не є зручними для різних категорій користувачів(чок).
  - ▣ Гнучкість використання: пристрої не можуть трансформуватися під різні потреби користувача(чки) (щодо висоти, ширини, кольорів, розміру шрифтів та символів). Відсутня можливість змінювати на пристрої розмір символів/тексту, змінювати кольори символів/тексту та фону, на якому відображається текстова інформація. В окремих випадках є можливість скористатися допомогою персоналу.
  - ▣ Простота та інтуїтивність використання: різним категоріям користувачів(чок) складно або неможливо ідентифікувати наявність, місцезнаходження, функціональне призначення тих чи інших елементів.
  - ▣ Сприйняття та доступність інформації: найчастіше у досліджуваних закладах/об'єктах не застосовуються різні формати подання інформації, інформація в приміщенні надавача послуг та на сервісних терміналах надрукована шрифтом недостатнього розміру, не використовуються спрощена мова, зрозумілі піктограми та навігаційні позначки. Співвідношення кольорів символів до кольорів фону не відповідають

нормативам та критеріям доступності. Інформаційні вказівники не відповідають нормативним вимогам. Терпимість до помилок: відсутня інструкція, яка б розтлумачувала принципи користування пристроєм та в доступній формі описувала б черговість дій під час отримання послуг за допомогою пристрою. Як наслідок, багато категорій користувачів(чок) з різними видами/типами порушень не можуть без сторонньої допомоги скористатися послугами.

- ▣ Малі фізичні зусилля: практично всі об'єкти дослідження розташовано в будівлях або приміщеннях, які не відповідають нормативним вимогам щодо фізичної доступності. Користування пристроєм (сенсор) може бути ускладненим чи неможливим, оскільки користування фізичною клавіатурою може потребувати одночасного натискання на декілька клавіш.
- ▣ Необхідний розмір та простір: практично всі об'єкти дослідження можуть бути незручними для осіб, які пересуваються на кріслі колісному, та людей маленького росту внаслідок невідповідності нормативним вимогам щодо висоти розташування елементів пристроїв. Наявні проблеми із забезпеченням чіткої видимості елементів: елементи управління – карткоприймач, панель клавіатури, панель друку квитанції тощо – візуально не виділені та непомітні. Розміри символів не відповідають нормативам та критеріям доступності.



## ОГЛЯД ДОПОМІЖНОГО ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Для роботи з цифровими технологіями (ПК, смартфони) люди з порушенням зору, слуху, руховими та когнітивними порушеннями можуть використовувати спеціальне (допоміжне) ПЗ.

Після визначення основних проблем і помилок, що допускаються на сайтах та в електронних сервісах, дослідницькою командою було проведено огляд популярного асистивного програмного забезпечення (скрінрідерів, збільшувачів тощо), яке зазвичай використовують користувачі(чки) з інвалідністю та за допомогою якого можна на практиці протестувати доступність.

За даними дослідження 2020 року<sup>34</sup>, одним із найбільш поширених видів спеціального ПЗ серед російськомовних<sup>35</sup> онлайн-користувачів(чок) є **скрінрідер** (Screen reader).

**Скрінрідер** – це спеціальне програмне забезпечення для людей із порушенням зору. Воно дозволяє визначати та інтерпретувати події, що відбуваються на екрані, найчастіше – у вигляді голосових сповіщень. Серед завдань, які це ПЗ може виконувати:

- читати текст, обраний користувачем на момент користування;
- читати назву та стан обраного користувачем інтерактивного елемента (кнопки, посилання, прапорця, списків вибору тощо);
- зачитувати тексти вікон, що спливають, системних повідомлень.

Також скрінрідери надають додаткові можливості спрощення навігації для користувачів(чок). Наприклад:

- 1) під час навігації за допомогою клавіатури (Windows, OSX, iOS, Android) користувач(ка) може швидко знаходити потрібні елементи вебсторінки за допомогою гарячих клавіш (наприклад, h/shift+h – наступний/попередній заголовок, b/shift+b – наступна/попередня кнопка, e/shift+e – наступне/попереднє текстове поле тощо)<sup>36</sup>.
- 2) під час роботи на сенсорному екрані скрінрідери змінюють значення деяких жестів. Наприклад, під час роботи без скрінрідера для активації об'єкта на екрані потрібно доторкнутися один раз, а під час роботи зі скрінрідером (iOS, Android) під час першого доторкання скрінрідер

34 Технические предпочтения пользователей с нарушениями зрения в 2020 году. Исследование Яндекса. 18 августа 2020 г. URL: <https://habr.com/ru/company/yandex/blog/515460/> (дата обращения: 15 декабря 2020).

35 Досліджень українськомовної аудиторії на цю тему не було виявлено.

36 Наведені гарячі клавіші, що діють в NVDA та Jaws в ОС Windows. В інших ОС комбінації можуть відрізнятися.

фокусується на об'єкті (відображає фокус візуально та зачитує назву об'єкта), а для активації потрібно доторкнутися двічі<sup>37</sup>.

Зазвичай скрінрідери читають текст уголос за допомогою синтезатора мови – системи, що перетворює надрукований текст на мовний сигнал. Окрім цього, скрінрідери підтримують виведення тексту на дисплей Брайля – спеціальний пристрій, що відображує текстову інформацію у вигляді символів абетки Брайля<sup>38</sup>.

## СКРІНРІДЕРИ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ ДЛЯ РІЗНИХ ОПЕРАЦІЙНИХ СИСТЕМ

За результатами досліджень Webaim<sup>39</sup>, найбільш популярним скрінрідером для **Windows є NVDA**. Він є безкоштовним, підтримує переносну версію (може працювати без встановлення на ПК, ноутбук з будь-якої папки на жорсткому диску), має відкритий код<sup>40</sup>.

Другим за популярністю є **Jaws** – один з перших скрінрідерів. На відміну від NVDA є платним (має 40-хвилинний деморежим). У 2017 році за результатами дослідження Webaim<sup>41</sup> Jaws займав перше місце за популярністю.

Для операційної системи macOS існує лише один скрінрідер – стандартний (вбудований) Voice Over.

На мобільних операційних системах лідерами є:

- ▣ **iOS** – Voice Over – стандартний (вбудований) скрінрідер (встановити інший скрінрідер в iOS неможливо);
- ▣ **Android** – Talk Back – стандартний скрінрідер. Є також альтернативні скрінрідери, наприклад, Voice Assistant, який працює лише на пристроях Samsung<sup>42</sup>.

---

37 Більш докладно про жести, які використовуються для роботи зі скрінрідерами на сенсорному екрані, можна ознайомитися за посиланнями: URL: <https://www.apple.com/ru/accessibility/iphone/vision/>, URL: <https://www.android.com/intl/en-us/accessibility/>

38 Вартість таких пристроїв є дуже високою, в Україні вона починається від 45 000 грн (URL: <http://www.trostri.com.ua/braille-displays/>)

39 Screen Reader User Survey #8 Results. (n.d.). webaim.org. Retrieved December 15, 2020 from <https://webaim.org/projects/screenreadersurvey8/>

40 NV Access. (n.d.). github.com. Retrieved December 15, 2020 from <https://github.com/nvaccess>

41 Screen Reader User Survey #7 Results. (n.d.). webaim.org. Retrieved December 15, 2020 from <https://webaim.org/projects/screenreadersurvey7/>

42 Специальные возможности для работы с мобильным устройством Galaxy. Voice Assistant и учебный курс по Voice Assistant. URL: <https://www.samsung.com/ru/accessibility/mobile-voice-assistant/> (дата обращения: 15 декабря 2020).

## ПІДТРИМКА УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ В ПОПУЛЯРНИХ СКРІНІДЕРАХ

Якщо стандартний синтезатор не підтримує необхідну мову або з якихось інших причин не влаштовує користувача/чку, можна встановити окрему програму. Так, Jaws не має озвучення українською у стандартному наборі голосів; NVDA у стандартному наборі має лише один універсальний голос, тобто може читати український текст, але через те, що в ньому використовуються не українські фонемні, сприймати таку мову на слух складно.

Загалом **на сьогодні існує лише два варіанти озвучення українською, що розробляються та підтримуються професійними розробниками**, – це український голос у складі «Синтезу мовлення від Google» (використовується в Android та у застосунках від Google) та голос Lesya від Codefactory, який за експертною оцінкою має невисоку якість<sup>43</sup>.

Критичною є ситуація в iOS, де станом на грудень 2020 відсутній український голос для Voice Over, а встановлення сторонніх синтезаторів є неможливим через особливості ОС. Користувачі(чки) змушені читати український текст російськомовним синтезатором. Це викликає такі проблеми:

- російськомовний синтезатор читає українські слова згідно з правилами російської мови (оскільки одні й ті самі літери в українській і російській мовах позначають різні звуки, це ускладнює сприйняття тексту);
- синтез відбувається за допомогою російськомовних фонем (звуки відтворюються некоректно), російські голоси не читають деякі літери українського алфавіту (і, є, ї, ґ).

Існують також українськомовні голоси в пакеті синтезатора RHVoice, який розробляється та підтримується російською розробницею Ольгою Яковлевою<sup>44</sup>. Синтезатор розповсюджується безкоштовно. Має версії для Windows (SAPI5 та плагін для NVDA), для Android. Якість синтезу мови не є високою.

---

43 Під якістю голосу розуміється подібність його звучання до людського голосу, розбірливість, правильні наголоси (великий словник), відсутність зайвих шумів тощо.

44 RHVoice. (n.d.). github.com. Retrieved December 15, 2020 from <https://github.com/Olga-Yakovleva/RHVoice>

## ІНШЕ СПЕЦІАЛЬНЕ ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Окрім скрінрідера існує також інше спеціальне ПЗ, яким користуються люди з інвалідністю, а саме:

- ▣ збільшувач тексту;
- ▣ ПЗ для розпізнавання мови;
- ▣ ПЗ для керування голосом;
- ▣ ПЗ для розпізнавання звуків та ін.

Ці функції можна знайти в налаштуваннях спеціальних можливостей в операційних системах Windows, OSX, Android, iOS або у вигляді окремих програм/застосунків.

Серед можливостей, доступних для користувачів(чок) **Windows**<sup>45</sup>:

- ▣ екранна лупа – збільшення обраної області, озвучування тексту в обраній області, зміна кольору або розміру текстового курсора;
- ▣ диктування – перетворення мови в текст (тільки для англійської мови).

Для користувачів **macOS**<sup>46</sup> доступні такі можливості:

- ▣ збільшення тексту – можливість збільшення обраного тексту, налаштування шрифтів та кольорів;
- ▣ керування голосом – можливість керування Mac за допомогою голосу (тільки для англійської мови).

Для користувачів **Android** існують такі спеціальні можливості<sup>47</sup>:

- ▣ збільшення – можливість збільшити текст і значки;
- ▣ корекція кольору – зміна параметрів кольорів телефону;
- ▣ диктування – набір тексту, промовляючи його вголос;
- ▣ Voice Access – управління телефоном за допомогою голосових команд (потрібно встановити застосунок, українська мова не підтримується).

---

45 Accessibility support for Windows. (n.d.). support.microsoft.com. Retrieved December 15, 2020 from <https://support.microsoft.com/en-us/office/accessibility-support-for-windows-8b1068e6-d3b8-4ba8-b027-133dd8911df9?ui=en-US>

46 Accessibility. (n.d.). www.apple.com. Retrieved December 15, 2020 from <https://www.apple.com/accessibility/>

47 Accessibility. (n.d.). www.android.com. Retrieved December 15, 2020 from <https://www.android.com/intl/en-us/accessibility/>

Для користувачів **iOS** існують такі спеціальні можливості<sup>48</sup>:

- ▣ зум – можливість змінювати масштаб зображення в межах від 100 до 1500% для всього екрана;
- ▣ лупа – можливість змінювати масштаб зображення у межах від 100 до 1500% для виділеної області;
- ▣ адаптація навушників – можливість налаштування навушників, щоб занадто тихі звуки звучали голосніше; налаштування звучання певних частот під особливості слуху;
- ▣ розпізнавання звуків – повідомляє користувача про звукові сигнали, які він з тієї чи іншої причини міг не почути (наприклад, звук пожежної сигналізації або дверного дзвінка);
- ▣ гід-доступ – допомагає людям з аутизмом та іншими порушеннями уваги та сприйняття зосередитися на виконуваному завданні або відкритій програмі. Батьки, вчителі або лікарі можуть відключити всі програми, крім однієї, заблокувавши кнопку «Home»;
- ▣ диктування – набір тексту, промовляючи його вголос;
- ▣ керування голосом – керування смартфоном за допомогою голосових команд (працює тільки для англійської мови (США)).

---

48 Accessibility. (n.d.). www.apple.com. Retrieved December 15, 2020 from <https://www.apple.com/accessibility/>

## ПРАКТИЧНІ ПРИКЛАДИ РОЗРОБКИ ВЕБРЕСУРСІВ ЗА УЧАСТІ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ В УКРАЇНІ

У цьому розділі описано 5 кейсів з України, коли послуга, портал, інтерфейс були успішно розроблені за участю людей з інвалідністю. Комплексна або часткова адаптація зазначених порталів стала можливою насамперед завдяки активній участі людей з інвалідністю і тому, що їхні експертна думка, досвід і знання лягли в основу необхідних змін, і тому, що розробники доклали зусиль до внесення необхідних змін та врахування побажань (проактивно чи за рішенням судових інстанцій). Описані кейси підкреслюють важливість залучення користувачів з різним досвідом і потребами в користуванні порталами й послугами для створення доступних та інклюзивних ресурсів.

У розділі описані такі кейси:

- Адаптація сайту онлайн-придбання квитків Укрзалізниці до потреб людей з інвалідністю.
- Інформаційне наповнення сайтів місцевих судів (на прикладі м. Харків).
- Створення сайту «Доступний Івано-Франківськ».
- Створення дизайн-системи для використання державними сайтами.
- Створення сервісу жестового перекладу для використання державними сайтами.

### САЙТ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ КВИТКІВ УКРЗАЛІЗНИЦІ

В Україні вже понад 10 років працює онлайн-сервіс продажу квитків на потяги Укрзалізниці – [booking.uz.gov.ua](http://booking.uz.gov.ua). Це дуже зручна послуга, якою із задоволенням користуються всі громадяни. Однак до 2019 року люди з інвалідністю були позбавлені такої можливості. Серед основних проблем сайту зазначимо такі:

- неможливо визначити, які місця на поїзд вільні, оскільки вони були позначені не текстом, а кольором – це унеможливило використання скрінрідера на цьому сайті;
- неможливо придбати квиток за пільговою ціною, тому люди з інвалідністю були змушені або купувати квитки за повну ціну на сайті, або їхати на вокзал, пред'являти посвідчення в касі й купувати пільговий квиток.

У жовтні 2012 року в Харкові проходив форум Громадської організації незрячих юристів<sup>49</sup>, на який з'їхалися незрячі люди з усієї України. Більшість з них добиралися до міста на поїзді й у черговий раз зіткнулися з проблемою покупки квитків онлайн. Учасники форуму вирішили змінити існуючу ситуацію, яка порушує їх права.

Незрячий адвокат зі Львова Андрій Стегніцький взяв на себе зобов'язання подати в суд на Укрзалізницю. Спочатку Андрій звернувся до Укрзалізниці з проханням переробити сайт таким чином, щоб він став доступним для людей з інвалідністю, а також додати опції для придбання квитків за пільговою ціною. Однак він не зміг отримати відповідь від адміністрації Укрзалізниці. Тоді адвокат підготував позов, подав його у Галицький райсуд м. Львів і вже через два місяці отримав негативне рішення суду.

Однак Андрій Стегніцький був упевнений у своїй правоті та у неправомірності прийнятого судом рішення, тому він подав апеляцію в Апеляційний суд Львівської області. Незрячому адвокату довелося пройти кілька кіл судових розглядів, поки в 2013 році суд не прийняв рішення<sup>50</sup> на його користь і зобов'язав державне підприємство «Укрзалізниця» та державне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр державної адміністрації залізничного транспорту України» забезпечити можливість покупки пільгових квитків для людей з інвалідністю, а також забезпечити інформаційну доступність сайту. Укрзалізниця оскаржувала це рішення у Верховному Суді, але його залишили без змін.

Поступово до роботи Андрія Стегніцького стали приєднуватися інші люди з інвалідністю, громадські організації і ситуація з адаптацією сайту до потреб людей з інвалідністю зрушила з мертвої точки. Адміністрація державного підприємства «Укрзалізниця» звернулася в Навчально-інформаційний комп'ютерний центр Українського товариства сліпих<sup>51</sup> з проханням протестувати вебресурс і підготувати детальні рекомендації з удосконалення сайту. Паралельно йшла робота з організації сервісу, який передбачав можливість покупки пільгових квитків онлайн.

17 січня 2019 року Укрзалізниця почала продаж пільгових квитків на поїзди далекого прямування для людей з інвалідністю за допомогою сервісу [uz.gov.ua](http://uz.gov.ua)<sup>52</sup>.

49 Громадська організація «Харківська асоціація незрячих юристів». URL: <http://jurist.org.ua/> (дата звернення: 16 грудня 2020)

50 Справа № 461/431/13 від 2 жовтня 2013 року. URL: <https://naiu.org.ua/imenem-ukrajini-vdoskonalte-sajt/>

51 НІКЦ УТОС. URL: <http://www.blind.org.ua/> (дата звернення: 16 грудня 2020).

52 Укрзалізниця запроваджує для людей з інвалідністю продаж пільгових квитків через інтернет, – Євген Кравцов. 17.01.2019. URL: [https://www.uz.gov.ua/press\\_center/up\\_to\\_date\\_topic/488792/](https://www.uz.gov.ua/press_center/up_to_date_topic/488792/) (дата звернення: 16 грудня 2020),

Сервіс покупки пільгових квитків організовано в такий спосіб: після вибору дати поїздки, номера поїзда і місця необхідно ввести інформацію про посвідчення, яке дає право на пільговий проїзд. Ця інформація перевіряється в централізованому банку даних. Якщо дані правильні, то людина з інвалідністю купує квиток за пільговою вартістю.

Крім цього, сайт Укрзалізниці став інформаційно доступним для людей з інвалідністю. На вебресурсі з'явився розділ «Для людей з інвалідністю»<sup>53</sup>, в якому зібрана вся необхідна інформація про покупку квитка, супровід на вокзалі, замовлення спеціального вагона. Для людей з порушеннями зору є можливість вибрати розмір шрифту і колір фону, що значно підвищує візуальну доступність сайту.

## САЙТИ РАЙОННИХ СУДІВ М. ХАРКІВ

За останнє десятиліття в Україні значно підвищився рівень активності людей з інвалідністю щодо захисту своїх конституційних прав. У тому числі йдеться про людей із інвалідністю, які бажають звертатися в судові інстанції з позовною заявою і готові самотійно представляти свої інтереси в судових засіданнях. Однак багато будинків судів усе ще залишаються архітектурно недоступними або малодоступними для людей з інвалідністю.

Отже, важливого значення набуває питання інформування людей з інвалідністю про рівень доступності будівлі та про спеціальні умови, які створені в суді для маломобільних відвідувачів.

За численними зверненнями громадських організацій в Державну судову адміністрацію України та в Раду суддів України на сайті «Судова влада України» ([court.gov.ua](http://court.gov.ua)) з'явився обов'язковий розділ «Інформація для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення». У цьому розділі на сайті кожного суду має розміщуватись інформація, корисна для людей з інвалідністю, яка допоможе їм організувати свій візит до суду. Однак кожен окремий суд наповнює цей розділ інформацією самотійно.

Так, на сайті Печерського районного суду м. Київ (URL: [pc.ki.court.gov.ua/sud2606/](http://pc.ki.court.gov.ua/sud2606/)) розміщена тільки загальна контактна інформація для звернень відвідувачів.

---

<sup>53</sup> Особам з інвалідністю.

URL: [http://uz.gov.ua/passengers/persons\\_with\\_disabilities/](http://uz.gov.ua/passengers/persons_with_disabilities/) (дата звернення: 16 грудня 2020)



Водночас на сайтах усіх районних судів міста Харків викладені такі відомості<sup>54</sup>:

- представлена докладна інформація з фотографіями будівлі, пандусів, кнопок виклику персоналу;
- описано порядок звернення до суду в разі потреби для людей з проблемами опорно-рухового апарату, щоб судові засідання проходило в залі на першому поверсі або в режимі відеоконференції;
- розміщені контактні дані співробітника суду, який офіційно призначений відповідальною особою за організацію доступу МГН;
- розміщені рекомендації щодо правил поведінки відповідальних осіб з маломобільними відвідувачами.

Така інформаційна наповненість сайтів щодо доступності харківських районних судів для людей з інвалідністю пов'язана з тим, що з 2015 року Громадська організація інвалідів «Креавита» спільно з Територіальним управлінням державної судової адміністрації у Харківській області проводить роботу, спрямовану на підвищення доступності судових інстанцій в області для людей з інвалідністю.

Почалося все з проєкту «Верховенство права для людей з інвалідністю в Україні» за підтримки Посольства США в Україні. У рамках проєкту експерти з інвалідністю разом з представниками судової адміністрації провели моніторинг доступності всіх судів у м. Харків, розробили рекомендації щодо підвищення рівня доступності будівель. Більшість цих рекомендацій за кілька років були реалізовані судовою адміністрацією.

Потім було прийнято рішення про необхідність призначити в кожному суді відповідального співробітника, до якого зможуть звертатися по допомогу люди з інвалідністю за необхідності відвідати суд або отримати будь-яку інформацію. Ці співробітники суду протягом трьох місяців пройшли курс навчання навичкам жестової мови, організований ГОІ «Креавита». Тепер люди, які не чують, можуть прийти в суд і отримати первинну інформацію або документи самостійно, без перекладача жестової мови. У програму підвищення кваліфікації працівників судів було внесено розділ, присвячений етиці взаємодії з людьми з різною інвалідністю, і кілька разів на рік співробітники ГОІ «Креавита» проводять такі заняття.

---

54 Наприклад, сайти Московського районного суду м. Харків (URL: [https://ms.hr.court.gov.ua/sud2027/gromadyanam/info\\_dlyz\\_osib\\_z\\_obmez\\_mojlivostyami\\_1/](https://ms.hr.court.gov.ua/sud2027/gromadyanam/info_dlyz_osib_z_obmez_mojlivostyami_1/)) та Дзержинського районного суду м. Харків (URL: <https://dg.hr.court.gov.ua/sud2011/gromadyanam/invalid/>)

«Креавита» також брала участь в обговоренні того, яку інформацію необхідно розміщувати в розділі «Інформація для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення» на сайтах районних судів. Результатом усієї цієї великої спільної роботи громадської організації і Територіального управління державної судової адміністрації у Харківській області стало розміщення на сайтах судів усієї необхідної і корисної для людей з різною інвалідністю інформації, яка допомагає їм стати повноправними учасниками судових процесів.

## **САЙТ «ДОСТУПНИЙ ІВАНО-ФРАНКІВСЬК»**

Вебпортал «Доступний Івано-Франківськ», що має на меті упорядкування та поширення інформації для людей з інвалідністю про доступність об'єктів в місті, було реалізовано в рамках міського компонента проєкту ЄС/ПРООН «Місцевий розвиток, орієнтований на громаду-III». Розробником проєкту є відділ програмного та комп'ютерного забезпечення Івано-Франківської міської ради, а виконавцями – ГО «Центр муніципального та регіонального розвитку – ресурсний центр» спільно з виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради.

Розробка порталу проходила за участі людей з інвалідністю. Так, за матеріалами сайту «Універсальний дизайн»<sup>55</sup>, до консультацій долучали членів міського комітету забезпечення доступності людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також представників ПОГ «Івано-Франківське УВП Чернівецького УВО УТОС».

Результатом цієї співпраці стало створення простого та зручного вебпорталу, який містить фото та інформацію про доступні об'єкти у місті, такі як світлофори зі звуковими датчиками, пандуси, тактильна плитка, доступні вбиральні тощо. Вебпортал також передбачає елемент залучення – люди з інвалідністю та інші громадяни мають можливість заповнити форму і вказати доступний об'єкт, який до цього не був зазначений на карті.

У матеріалах порталу «Універсальний дизайн» зазначається, що при розробці вебпорталу «Доступний Івано-Франківськ» враховано принципи WCAG 2.0. Зокрема, сайт є доступним для людей з порушеннями зору.

---

<sup>55</sup> Веб-портал «Доступний Івано-Франківськ». Універсальний дизайн.  
URL: <https://ud.org.ua/prikladi/it/290-portal-dostupnij-ivano-frankivsk>

Окрім розробки вебпорталу, реалізація проєкту міською радою передбачала придбання та встановлення звукових пристроїв на світлофори міста, створення віртуального туру краєзнавчим музеєм міста, улаштування підвищення перед пішохідним переходом на міжбудинковому проїзді перед головним виходом однієї із загальноосвітніх шкіл міста. Важливо зазначити, що доступність онлайн-сервісів була реалізована в проєкті нарівні з фізичною доступністю.

## **ДИЗАЙН-СИСТЕМА ДЕРЖАВНИХ САЙТІВ УКРАЇНИ**

Проєкт 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.

У рамках проєкту створено дизайн-код, який передбачає єдині вимоги до дизайну офіційних вебсайтів, створення єдиної системи, що має однаковий інтерфейс, кольорову гаму, шрифт, розміщення елементів тощо.

Важливо, що дизайн-система окремо наголошує на рекомендаціях зі створення сайтів, доступних для різних категорій користувачів(чок), у тому числі з інвалідністю. Під час створення дизайн-системи розробники/ниці керувалися стандартом із забезпечення доступності до вебконтенту WCAG і консультувалися з українською спільнотою людей з інвалідністю<sup>56</sup>. Також на сайті дизайн-системи наведено окремий розділ, що підкреслює важливість проведення дослідження аудиторії користувачів(чок), у тому числі людей з інвалідністю<sup>57</sup>.

12 червня 2019 року постановою КМУ «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних вебсайтів органів виконавчої влади»<sup>58</sup> зазначений дизайн-код встановлено для офіційних вебсайтів. Усі органи виконавчої влади мають модернізувати свої офіційні вебсайти відповідно до нових вимог.

---

56 Шпотенко Л. Без банерів і зрозумілою мовою: як оновлюють українські держсайти. 08.08.2019. URL: [https://telegraf.design/bez-baneriv-i-zrozumiloyu-movoyu-yak-onovlyuyut-ukrayinski-derzhhsajty/?fbclid=IwAR2x-dqPAXNixDr6C4yKMqanAvK4YFVUI-3K7Lhke-4LbFXrTS\\_kMNbl-\\_E](https://telegraf.design/bez-baneriv-i-zrozumiloyu-movoyu-yak-onovlyuyut-ukrayinski-derzhhsajty/?fbclid=IwAR2x-dqPAXNixDr6C4yKMqanAvK4YFVUI-3K7Lhke-4LbFXrTS_kMNbl-_E)

57 Дослідження та аналітика. Дизайн-система державних сайтів України. URL: <https://design.gov.ua/ua/issledovaniya-i-analitiki>

58 Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних вебсайтів органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 12.06.2019 р. № 493. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/493-2019-p#Text>

## САЙТ-СЕРВІС ПЕРЕКЛАДУ ЖЕСТОВОЮ МОВОЮ

Комунікація – це одна з найскладніших проблем для людей з порушеннями слуху, оскільки, користуючись жестовою мовою, що має зовсім іншу структуру, ніж будь яка інша, вони інакше сприймають і передають інформацію, ніж люди, якічують. Згідно з українським законодавством, людям з порушеннями слуху повинна бути забезпечена необхідна допомога для доступу до освіти, медицини, правоохоронних органів та інших сфер, однак на практиці це не працює.

Люди, які нечують, постійно стикаються з проблемою, як викликати лікаря або замовити по телефону необхідну послугу. Також вони зазнають труднощів з отриманням інформації та консультацій на державних і приватних сайтах. Для цих людей основною мовою є жестова, і багато хто з них погано знає українську письмову, тому не може користуватися чат-ботами або сервісами онлайн-консультацій.

У 2015 році український слабкочуючий програміст Віталій Потапчук створив додаток для комунікації «Перекладач жестової мови»<sup>59</sup>, з допомогою якого люди з порушенням слуху в будь-який час і в будь-якому місці можуть в режимі онлайн спілкуватися з перекладачами жестової мови. Пізніше з'явився «Центр соціального супроводу нечуючих людей»<sup>60</sup> – відео-кол-центр у режимі онлайн із фахівцями, які володіють жестовою мовою.

Віталій Потапчук та його однодумці з громадської організації «Соціальна єдність» задумалися про необхідність запровадження сервісу перекладу жестовою мовою на державних і муніципальних сайтах. Вони зверталися до міністерств, органів місцевого самоврядування, обласних державних адміністрацій з пропозицією підвищити інформаційну доступність сайтів для людей, які нечують, та отримали позитивний відгук від декількох державних і муніципальних органів виконавчої влади.

У 2020 році такий сервіс з'явився на сайтах:

- ▣ Міністерства соціальної політики України ([www.msp.gov.ua](http://www.msp.gov.ua));
- ▣ Міністерства закордонних справ ([mfa.gov.ua](http://mfa.gov.ua));
- ▣ на регіональних сайтах. Наприклад, у м. Харків на сайтах усіх поліклінік можна скористатися послугою жестового перекладу (<https://8pol.city.kharkov.ua/>).

---

59 Переводчик ЖЯ. URL: <https://getbeware.com/> (дата звернення: 16 грудня 2020)

60 Технології для людей. URL: <https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2020/07/Connect-Pro.pdf> (дата звернення: 16 грудня 2020)

На сайтах, підключених до сервісу перекладу жестовою мовою, розміщена іконка з зображенням вуха – міжнародного символу доступності для людей, які нечують. Тепер будь-яка людина з порушеннями слуху може зайти на сайт, натиснути на іконку й у вікні з'явиться перекладач жестової мови, який допоможе отримати інформацію на сайті або обмінятися інформацією з фахівцями установи.

Наприклад, на сайті поліклініки за допомогою цього сервісу людина, яка не чує, може звернутися до перекладача жестової мови із запитом, щоб дізнатися розклад прийому фахівців або попросити записати її на прийом. Перекладач зв'язується з поліклінікою та виконує запит. У такий спосіб здійснюється комунікація між людиною, яка не чує, і фахівцями медичного закладу.

Імплементация сервісу перекладу жестовою мовою на державних і муніципальних сайтах стала першим випадком підвищення рівня інформаційної доступності вебресурсів для людей, які нечують, в Україні. І вкрай важливо, що його розробили й упроваджують люди, які самі мають порушення слуху і знають усі тонкощі та особливості цієї категорії людей.

## ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

За результатами описаних у попередніх розділах компонентів дослідження визначено низку рекомендацій, спрямованих на вдосконалення доступності сервісів та інструментів електронного урядування для громадян в Україні. Нижче наведено короткі висновки за результатами кожного з компонентів дослідження та набори рекомендацій, що стосуються кожного з аспектів.

### АНАЛІЗ УКРАЇНСЬКОГО ЗАКОНОДАВСТВА

Аналіз законодавства України засвідчив, що воно не відповідає вимогам КПОІ у частині забезпечення прав осіб з інвалідністю на доступ до інформації, інформаційно-комунікаційних технологій та послуг, зокрема електронних. Так, незважаючи на прийняття та впровадження в дію з 2016 р. національного стандарту, гармонізованого з Настановою з доступності вебконтенту WCAG, у більшість нормативних документів так і не внесено відповідні зміни. Урядові стратегічні та програмні документи останніх років не містять конкретних заходів, спрямованих на підвищення доступності ІКТ та електронних послуг для людей з інвалідністю. Наразі не спостерігається комплексного підходу до створення належних умов для забезпечення прав осіб з інвалідністю на доступ до інформації, інформаційно-комунікаційних технологій та електронних послуг.

За результатами аналізу сформульовано такі рекомендації:

- 1. Забезпечити переклад на українську мову та поширення «Настанови з доступності вебконтенту W3C (WCAG)» версій 2.0 та 2.1.**
- 2. Ініціювати зміни до Закону України «Про інформацію» з метою встановлення чітких вимог до доступності інформації, зокрема цифрової, включно з вебконтентом, медіа (відео та аудіо), електронними документами тощо, для осіб з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та когнітивними порушеннями.**
- 3. Ініціювати прискорення розроблення і внесення змін до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» в частині забезпечення доступності інформації для користувачів(чок) з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та когнітивними порушеннями, що міститься на офіційних вебсайтах органів місцевого самоврядування, їхніх структурних підрозділів та утворених ними підприємств, установ та організацій.**

4. **Розробити порядок моніторингу відповідності** порталів адміністративних послуг та інших інтернет-ресурсів, що надають адміністративні послуги, офіційних і публічних вебсайтів у частині доступності для користувачів(чок) з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та когнітивними порушеннями, а також із різними комбінаціями порушень відповідно до ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності вебконтенту W3C (WCAG 2.0)».
5. **Розглянути можливості внесення змін** до чинного законодавства щодо вимог відповідності інтернет-ресурсів, які надають адміністративні послуги, та офіційних вебсайтів версії WCAG 2.1 як такої, що вже запроваджена в Європейському Союзі.
6. **Поширити вимоги КПОІ на інтернет-ресурси, вебсайти та мобільні додатки публічних закладів, зокрема освіти, охорони здоров'я, соціального захисту, судів та ін.**, у частині їхньої доступності для користувачів(чок) з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та когнітивними порушеннями, а також з різними комбінаціями порушень відповідно до ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності вебконтенту W3C (WCAG 2.0)». Ця вимога має поширюватися також на заклади приватної форми власності, якщо вони виконують державне або соціальне замовлення за рахунок коштів державного чи місцевих бюджетів.

## **ДОСТУПНІСТЬ ВЕБПОРТАЛІВ, ЩО НАДАЮТЬ ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ ГРОМАДЯНАМ**

За результатами дослідження доступності було виявлено, що жоден з проаналізованих вебпорталів, що надають послуги громадянам, не відповідає всім критеріям успіху WCAG 2.0 рівня AA (ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності вебконтенту W3C (WCAG 2.0)») та принципам універсального дизайну. Для всіх проаналізованих порталів тою чи іншою мірою існує потреба у вдосконаленні.

За результатами аналізу сформульовано такі рекомендації:

1. **Адаптувати наявні вебпортали, що надають державні послуги, до ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності вебконтенту W3C (WCAG) 2.0»** не нижче рівня AA; мобільні додатки – відповідно до рекомендацій з доступності компаній Apple та Google.

2. **Використовувати універсальні рішення.** Вебпортал або мобільний додаток у своїй базовій версії мають бути доступними для різних груп користувачів(чок). Використовувати спеціальні версії для окремих груп користувачів(чок) (наприклад, версії для незрячих) недоцільно – ці функції не мають позиціонуватись як версії, призначені лише для спеціальної групи користувачів(чок). Водночас додаткові налаштування – наприклад можливість налаштування кольору тексту – є хорошою практикою.
3. **Проводити тестування на фактичну доступність усіх нових вебпорталів та мобільних додатків** (або наявних – після кожного мажорного оновлення). До процесу тестування важливо залучати людей з інвалідністю, які користуються допоміжним (асистивним) ПЗ.
4. **Дотримуватися принципу однаковості під час розробки вебпорталів та мобільних додатків.** Окремі сайти електронних послуг об'єднувати у єдиний портал або проєктувати в єдиному дизайні, використовувати єдину систему авторизації для всіх державних порталів.
5. **Надавати онлайн-підтримку у вигляді єдиної системи** (телефон, чат, сайти соціальних медіа). Оператори/рки повинні, зокрема, володіти базовою інформацією про те, як відбувається взаємодія з сервісом із використанням допоміжного ПЗ, надавати базові рекомендації щодо використання спеціальних можливостей або при отриманні таких запитів переадресовувати їх фахівцям/чиням з доступності.
6. **Створити розділи з описом спеціальних можливостей порталу на основних порталах державних послуг.** У такому розділі має бути викладено весь перелік спеціальних можливостей, які має портал, з описом того, як ними можна користуватися<sup>61</sup>.
7. **Розробити рекомендації щодо доступності мобільних додатків,** які надають державні послуги.
8. **Провести дослідження (опитування) щодо використання цифрових технологій,** зокрема асистивного програмного забезпечення, серед людей з інвалідністю з метою визначення найбільш популярного асистивного ПЗ, пристроїв, що використовуються, особливостей використання цифрових технологій тощо.

---

61 Наприклад, подібну інформацію може містити така сторінка:  
[support.google.com/websearch/answer/181196?hl=uk](https://support.google.com/websearch/answer/181196?hl=uk)



## **ДОСТУПНІСТЬ ТЕРМІНАЛІВ І СЕРВІСНИХ СТАНЦІЙ В ЗАКЛАДАХ ТА УСТАНОВАХ, ЩО НАДАЮТЬ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ**

За результатами дослідження визначено, що термінали та сервісні станції не відповідають принципам універсального дизайну. Проаналізовані сервісні станції та термінали мають низку бар'єрів та помилок доступності, які ускладнюють або унеможливають користування для людей із різними видами порушень. Зокрема відмічалася неналежна висота розташування пристроїв або окремих елементів управління ними. Користувачам/чкам складно або неможливо ідентифікувати наявність, функціональне призначення тих чи інших елементів унаслідок невідповідних розмірів шрифту, тактильних елементів, контрастності, браку інформації чи роз'яснень щодо користування. Серед наявних бар'єрів також – розташування у будівлях та приміщеннях, які не відповідають нормативним вимогам щодо архітектурної та інформаційної доступності.

За результатами аналізу типових бар'єрів сформульовано такі рекомендації:

### **1. Забезпечити доступність будівель та приміщень, в яких розташовані термінали та сервісні станції:**

- 1.1. Під час планування та виконання ремонтних робіт забезпечити дотримання державних норм і стандартів щодо архітектурної та інформаційної доступності для МГН.
- 1.2. Для приведення об'єктів, де надаються послуги користування терміналами або сервісними станціями, у відповідність із нормативними вимогами щодо архітектурної та інформаційної доступності для МГН, необхідно провести додаткове обстеження та розробити детальні рекомендації з усунення виявлених недоліків і застосування принципів універсального дизайну.

### **2. Забезпечити доступність адміністративних, зокрема електронних, послуг для всіх категорій населення**

- 2.1. Базуючись на європейському досвіді щодо унормування/ стандартизації доступності адміністративних послуг, зокрема отримуваних за допомогою терміналів / сервісних станцій, розробити пропозиції із внесення відповідних змін до українського законодавства.
- 2.2. Розробити методичні рекомендації щодо організації надання адміністративних послуг, включаючи обслуговування за допомогою терміналів / сервісних станцій, з урахуванням принципів універсального дизайну та норм доступності.

## ДОДАТОК 1. ПЕРЕЛІК САЙТІВ, ЩО ТЕСТУВАЛИСЯ

### Перелік вебсайтів, що тестувалися

№	Установа, що надає електронні послуги	Посилання	Послуга / сервіс, що тестувався
1	Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру	e.land.gov.ua/services	Вебресурс електронних послуг Держгеокадастру
2	<b>Державна податкова служба</b>	<b>cabinet.sfs.gov.ua/</b>	<b>Електронний кабінет платника податків ДПС</b>
3	Державний реєстр виборців	drv.gov.ua/ords/portal!/cm_core.cm_index?start	Сервіси Державного реєстру виборців
4	<b>Пенсійний фонд України</b>	<b>portal.pfu.gov.ua/sidebar/Templates/Default</b>	<b>Портал електронних послуг ПФУ</b>
5	Міністерство юстиції України	kap.minjust.gov.ua/login/index/	Кабінет електронних сервісів МЮОУ
6	<b>Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України</b>	<b>e-eco.gov.ua/site/predeclaration</b>	<b>Електронні адміністративні послуги Міністерства</b>
7	Національне агентство з питань запобігання корупції	corruptinfo.nazk.gov.ua/main/reference/list	Єдиний державний реєстр осіб, які вчинили корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення
8	<b>Міністерство внутрішніх справ України</b>	<b>dpvs.hsc.gov.ua/</b>	<b>Електронні адміністративні послуги МВС</b>
9	Служба безпеки України	urp.ssu.gov.ua/	Реєстр дозволів для переміщення осіб через лінію розмежування у межах Донецької та Луганської областей
10	<b>Державне агентство водних ресурсів</b>	<b>e-services.davr.gov.ua/parlor/p-user/view-profile?id=1985</b>	<b>Інтегрована система електронної ідентифікації (Дія)</b>
11	Міністерство соціальної політики України	e-services.msp.gov.ua/	Призначення допомоги при народженні дитини
12	<b>Міністерство внутрішніх справ України</b>	<b>e-driver.hsc.gov.ua/accounts/login/</b>	<b>Електронний кабінет водія</b>
13	Державна міграційна служба	dmsu.gov.ua/services/online.html	Запис до електронної черги онлайн

14	Державна служба зайнятості	<a href="http://dcz.gov.ua/EReception/#/appointment">dcz.gov.ua/ EReception/#/ appointment</a>	Запис на відвідування за допомогою електронної черги
15	Фонд Держмайна	<a href="http://spfu.gov.ua/ua/form/spf-Zayavka-na-pokupku-orendu-majna.html">spfu.gov.ua/ua/form/ spf-Zayavka-na-pokupku-orendu-majna.html</a>	Заявка на покупку/оренду майна
16	Держприкордонслужба	<a href="http://dpsu.gov.ua/ua/map">dpsu.gov.ua/ua/map</a>	Інтерактивна мапа пунктів пропуску / КПВВ
17	Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України	<a href="http://ecomapa.gov.ua/">ecomapa.gov.ua/</a>	Інтерактивна мапа
18	Міністерство освіти і науки України	<a href="http://isuo.org/">isuo.org/</a>	Кабінет батьків
19	Міністерство юстиції України	<a href="http://rrp.minjust.gov.ua/">rrp.minjust.gov.ua/</a>	Державний реєстр речових прав на нерухоме майно
20	Міністерство освіти і науки України	<a href="http://registry.edbo.gov.ua/">registry.edbo.gov.ua/</a>	Реєстр суб'єктів освітньої діяльності
21	Державна служба України з надзвичайних ситуацій	<a href="http://e-services.dsns.gov.ua/">e-services.dsns.gov.ua/</a>	Портал електронних послуг
22	Державна служба України з безпеки на транспорті	<a href="http://e-services.dsbt.gov.ua/#/">e-services.dsbt.gov.ua/#/</a>	Електронний кабінет перевізника
23	Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України	<a href="http://my.gov.ua/">my.gov.ua/</a>	Єдиний державний портал адміністративних послуг
24	Міністерство соціальної політики України	<a href="http://e-nanny.ioc.gov.ua/">e-nanny.ioc.gov.ua/</a>	Муніципальна няня: електронна соціальна послуга відшкодування вартості послуги з догляду за дитиною до трьох років
25	Державна фіскальна служба України	<a href="http://acskidd.gov.ua/manage-certificates">acskidd.gov.ua/manage-certificates</a>	Повторне (дистанційне) формування сертифікатів за електронним запитом
26	Міністерство цифрової трансформації України	<a href="http://czo.gov.ua/verify">czo.gov.ua/verify</a>	Онлайн-сервіс перевірки кваліфікованого електронного підпису чи печатки для електронних документів
27	Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України	<a href="http://eia.menr.gov.ua/uk/cases">eia.menr.gov.ua/uk/cases</a>	Єдиний реєстр з оцінки впливу на довкілля

28	Міністерство освіти і науки України	<a href="http://info.edbo.gov.ua/edu-documents/">info.edbo.gov.ua/edu-documents/</a>	Реєстр документів про освіту
29	Державна міграційна служба	<a href="http://nd.dmsu.gov.ua/">nd.dmsu.gov.ua/</a>	Перевірка недійсних документів
30	Міністерство внутрішніх справ України	<a href="http://wanted.mvs.gov.ua/searchthing/">wanted.mvs.gov.ua/searchthing/</a>	Розшук: Мобільні телефони
31	Державна судова адміністрація	<a href="http://id.court.gov.ua/">id.court.gov.ua/</a>	Електронний суд
32	Кабінет Міністрів України	<a href="http://kmu.gov.ua/servicesfilter#categories">kmu.gov.ua/servicesfilter#categories</a>	Урядовий портал. Електронні послуги
33	Міністерство соціальної політики України	<a href="http://subsidii.mlsp.gov.ua/">subsidii.mlsp.gov.ua/</a>	Призначення житлової субсидії
34	Міністерство юстиції України	<a href="http://online.minjust.gov.ua/dokumenty/choise">online.minjust.gov.ua/dokumenty/choise</a>	Онлайн Будинок юстиції
35	Міністерство внутрішніх справ України	<a href="http://wanted.mvs.gov.ua/searchtransport/">wanted.mvs.gov.ua/searchtransport/</a>	Транспортні засоби у розшуку
36	Офіс Президента України	<a href="http://petition.president.gov.ua/">petition.president.gov.ua/</a>	Електронні петиції, Офіційне інтернет-представництво Президента України
37	Верховна Рада України	<a href="http://itd.rada.gov.ua/services/Account/ogOn?returnUrl=%2Fservices%2FPetition%2FCreate">itd.rada.gov.ua/services/Account/ogOn?returnUrl=%2Fservices%2FPetition%2FCreate</a>	Електронні сервіси
38	Кабінет Міністрів України	<a href="http://petition.kmu.gov.ua/rt/Account/Login?ReturnUrl=%2Fkmu%2FPetition%2FCreateSearch">petition.kmu.gov.ua/rt/Account/Login?ReturnUrl=%2Fkmu%2FPetition%2FCreateSearch</a>	Електронні петиції до КМУ
39	Міністерство юстиції України	<a href="http://dracs.minjust.gov.ua/">dracs.minjust.gov.ua/</a>	Вебресурс «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану»
40	Державна судова адміністрація	<a href="http://court.gov.ua/affairs/sudytax/">court.gov.ua/affairs/sudytax/</a>	Реквізити для сплати судового збору, формування квитанції або онлайн-сплати
41	Державна судова адміністрація	<a href="http://reyestr.court.gov.ua/">reyestr.court.gov.ua/</a>	Єдиний державний реєстр судових рішень
42	Міністерство юстиції України	<a href="http://rrpdoc.informjust.ua/">rrpdoc.informjust.ua/</a>	Перевірка документа Державного реєстру речових прав на нерухоме майно

43	Міністерство юстиції України	<a href="http://usr.minjust.gov.ua/content/paid-search/paid-extract">usr.minjust.gov.ua/content/paid-search/paid-extract</a>	Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
44	<b>Міністерство юстиції України</b>	<b><a href="http://ern.minjust.gov.ua/pages/default.aspx">ern.minjust.gov.ua/pages/default.aspx</a></b>	<b>Єдиний реєстр нотаріусів</b>
45	Міністерство юстиції України	<a href="http://apostille.minjust.gov.ua/">apostille.minjust.gov.ua/</a>	Єдиний реєстр апостилів
46	<b>ДП «Документ»</b>	<b><a href="http://passport.org.ua/poslugi">passport.org.ua/poslugi</a></b>	<b>Послуги Центрив «Паспортний сервіс»</b>
47	Державна архітектурно-будівельна інспекція України	<a href="http://e-construction.gov.ua/">e-construction.gov.ua/</a>	Портал державної електронної системи у сфері будівництва
48	<b>Альтернативний портал послуг</b>	<b><a href="http://igov.gov.ua/">igov.gov.ua/</a></b>	<b>Портал державних послуг</b>
49	Міністерство юстиції України	<a href="http://usr.minjust.gov.ua/content/free-search">usr.minjust.gov.ua/content/free-search</a>	Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (безкоштовний пошук)
50	<b>Міністерство фінансів України</b>	<b><a href="http://spending.gov.ua/login">spending.gov.ua/login</a></b>	<b>Єдиного вебпорталу використання публічних коштів</b>
51	Міністерство цифрової трансформації України	<a href="http://data.gov.ua/">data.gov.ua/</a>	Єдиний державний вебпортал відкритих даних
52	<b>Львівська міська рада</b>	<b><a href="http://city-adm.lviv.ua/services/elektronni-posluhy">city-adm.lviv.ua/services/elektronni-posluhy</a></b>	<b>Послуги, які можна замовити без візиту до ЦНАП у м. Львів</b>
53	Харківська міська рада	<a href="http://e-kharkiv.org/services">e-kharkiv.org/services</a>	Портал електронних сервісів м. Харків
54	<b>Дніпровська міська рада</b>	<b><a href="http://dniprorada.gov.ua/uk/page/onlajn-reestraciya-u-zakladi-osviti">dniprorada.gov.ua/uk/page/onlajn-reestraciya-u-zakladi-osviti</a></b>	<b>Онлайн реєстрація у заклади освіти м. Дніпро</b>
55	Одеська міська рада	<a href="http://snap.odessa.ua/">snap.odessa.ua/</a>	ЦНАП у м. Одеса
56	<b>Запорізька міська рада</b>	<b><a href="http://zp.gov.ua/uk/page/e-services">zp.gov.ua/uk/page/e-services</a></b>	<b>Електронні сервіси Запорізької міськради</b>
57	Миколаївська міська рада	<a href="http://mkrada.gov.ua/content/dnap-online-zapis.html">mkrada.gov.ua/content/dnap-online-zapis.html</a>	Департамент надання адміністративних послуг Миколаївської міськради

58	Херсонська обласна державна адміністрація	<a href="http://khoda.gov.ua/administrativni-poslugi/elektronn%D1%96-poslugi/">khoda.gov.ua/ administrativni-poslugi/ elektronn%D1%96- poslugi/</a>	Електронні послуги Херсонської облдержадміністрації
59	Вінницька міська рада	<a href="http://transparent.vmr.gov.ua/default.aspx">transparent.vmr.gov.ua/ default.aspx</a>	Прозорий офіс Вінницької міської ради
60	Волинська обласна державна адміністрація	<a href="http://e-services.volyn.ua/">e-services.volyn.ua/</a>	Портал електронних сервісів Волині
61	Краматорська міська рада	<a href="http://krm.gov.ua/article/view/136">krm.gov.ua/article/ view/136</a>	Центр надання адміністративних послуг Краматорської міськради
62	Житомирська міська рада	<a href="http://zt-rada.gov.ua/servisy">zt-rada.gov.ua/servisy</a>	Електронні сервіси Житомирської міськради
63	Ужгородська міська рада	<a href="http://snap.rada-uzhgorod.gov.ua/">snap.rada-uzhgorod.gov. ua/</a>	Портал адміністративних послуг міста
64	Івано-Франківська міська рада	<a href="http://snap.if.ua/einfo">snap.if.ua/einfo</a>	ЦНАП у м. Івано-Франківськ
65	Кропивницька міська рада	<a href="http://kr-rada.gov.ua/elektronni-servisi">kr-rada.gov.ua/elektronni- servisi</a>	Електронні сервіси Кропивницької міськради
66	Полтавська міська рада	<a href="http://snap-pl.gov.ua/index.php/online-posluhy">snap-pl.gov.ua/index. php/online-posluhy</a>	Управління адміністративних послуг м. Полтава
67	Рівненська Обласна Державна Адміністрація	<a href="http://rv.gov.ua/elektronni-poslugi">rv.gov.ua/elektronni- poslugi</a>	Електронні послуги Рівненської облдержадміністрації
68	Сумська міська рада	<a href="http://snap.gov.ua/">snap.gov.ua/</a>	ЦНАП у м. Суми
69	Тернопільська міська рада	<a href="http://snap.rada.te.ua/cabinet?view=login">snap.rada.te.ua/ cabinet?view=login</a>	ЦНАП у м. Тернопіль
70	Хмельницька міська рада	<a href="http://dnz.khm.gov.ua/">dnz.khm.gov.ua/</a>	Електронна черга у заклади дошкільної освіти м. Хмельницький
71	Черкаська міська рада	<a href="http://snap.ck.ua/">snap.ck.ua/</a>	ЦНАП у м. Черкаси
72	Чернівецька міська рада	<a href="http://dozvil.city.cv.ua/">dozvil.city.cv.ua/</a>	ЦНАП у м. Чернівці
73	Чернігівська міська рада	<a href="http://admincher.gov.ua/">admincher.gov.ua/</a>	Портал адміністративних послуг м. Чернігів
74	Дрогобицька міська рада	<a href="http://drohobych-rada.gov.ua/smart-city/">drohobych-rada.gov.ua/ smart-city/</a>	Каталог сервісів та послуг SMART CITY м. Дрогобич

75	Маріупольська міська рада	snar.mariupolrada.gov.ua/#/category/0	ЦНАП у м. Маріуполь
76	<b>Українська міська рада</b>	<b>ukrainka.org/e-dnz</b>	<b>Електронна черга у заклади дошкільної освіти м. Українка</b>
77	Київська міська державна адміністрація	ac.dozvil-kiev.gov.ua/	ЦНАП у м. Київ
78	<b>Київська міська державна адміністрація</b>	<b>osvita.kyivcity.gov.ua/#/</b>	<b>Сервіс електронного запису до дитячого садочка</b>
79	Київська міська державна адміністрація	id.kyivcity.gov.ua/ui/welcome	Єдина міська платформа електронної взаємодії, управління даними та сервісами
80	<b>Інтегрована система електронної ідентифікації</b>	<b>id.gov.ua/</b>	<b>Інтегрована система електронної ідентифікації</b>
81	Сервіс придбання квитків залізничного транспорту УЗ	booking.uz.gov.ua/ru/	Сервіс придбання квитків залізничного транспорту УЗ

## Перелік платформ і сервісних центрів / локацій, що тестувалися

### **1. Ощадбанк. Відділення № 10026/016, м. Київ.**

- 1.1. Інформаційно-платіжний термінал Ощадбанку.
- 1.2. Банкомат Ощадбанку.

### **2. Управління праці та соціального захисту населення Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації. 03148, м. Київ, вул. Гната Юри, 14-Б.**

- 2.1. Інформаційний термінал послуг, термінал електронної черги друку квитка.
- 2.2. Інформаційно-платіжний термінал Ощадбанку.
- 2.3. Банкомат Ощадбанку.

### **3. Київський міський центр зайнятості.**

- 3.1. Електронний термінал «База вакансій».

### **4. Державне підприємство «Документ».**

- 4.1. Термінал для оплати послуг ДП «Документ».

### **5. Центр надання адміністративних послуг Деснянської РДА в м. Києві.**

- 5.1. Платіжний термінал.
- 5.2. Інформаційний термінал послуг.

### **6. Міграційна служба.**

- 6.1. Термінал для оплати послуг (досліджувалася тільки архітектура).  
Термінал діє тільки за допомоги оператора, самостійне використання неможливе.

### **7. Станції метро Святошин та Харківська.**

- 7.1. Навігаційний електронний термінал «Інформація».
- 7.2. Банкомат ПриватБанку.
- 7.3. Термінал ПриватБанку.
- 7.4. Платіжний термінал.
- 7.5. Е\_квиток.



## ДОДАТОК 2. АНКЕТИ ДЛЯ ОЦІНКИ ДОСТУПНОСТІ САЙТІВ ТА ПЛАТФОРМ

### 2.1. Анкети для оцінки доступності сайтів

Таблиця 2.1.1. Запитання для оцінки доступності сайту та дотримання принципів універсального дизайну

№	Запитання	Шкала оцінювання
1	Чи достатня контрастність тексту щодо тла?	Ні – 0 / так – 1
2	Чи можливо збільшити текст до 200% без втрати функціональності (без появи горизонтального скролінга)?	Ні – 0 / так – 1
3	Чи відображається фокус клавіатури?	Ні – 0 / так – 1
4	Чи передбачено механізм зміни кольорових схем?	Ні – 0 / так – 1
5	Чи передбачено механізм пропуску меню / швидкого переходу до контенту?	Ні – 0 / так – 1
6	Чи можлива взаємодія з сайтом з допомогою клавіатури (без мишки)?	Ні – 0 / так – 1
7	Чи мають текстові підписи ключові елементи інтерфейсу (чи фото, малюнки та діаграми мають текст заміщення)?	Ні – 0 / так – 1
8	Чи зрозуміла структура та розмітка сторінки (заголовки, орієнтири, призначення елементів інтерфейсу та навігація по вебсторінці)?	Ні – 0 / так – 1
9	Чи аудіоконтент на сайті (якщо він є) дублюється текстом?	Ні – 0 / так – 1
10	Чи відеоконтент на сайті (якщо він є) супроводжується субтитрами?	Ні – 0 / так – 1
11	Чи достатній розмір елементів (чи клікабельні області достатньо великі, області взаємодії не згруповані занадто щільно)?	Ні – 0 / так – 1
12	Чи достатньо часу для ознайомлення з контентом / чи є на сайті контент, що самостійно змінюється без дій з боку користувача (слайдери, діалоги тощо)?	Ні – 0 / так – 1
13	Чи використовуються на сайті ефекти мерехтіння, текст, що рухається, спалахи і т. ін., що може спричинити негативні фізичні реакції користувача (судоми тощо)?	Ні – 1 / так – 0
14	Чи зрозуміле призначення розділів сайту?	Ні – 0 / так – 1

15	Чи забезпечується контраст між важливою/основною та супутньою/додатковою інформацією?	Ні – 0 / так – 1
16	Чи вживаються аббревіатури, що не пояснюються, спеціалізована термінологія, образні вислови чи професійний жаргон?	Так – 0 / ні – 1
17	Чи використовуються в текстах переважно прості речення, що не мають кілька складносурядних та/або складнопідрядних зворотів?	Ні – 0 / так – 1
18	Чи є підказки у формах для заповнення?	Ні – 0 / так – 1
19	Чи є режим автозаповнення, випадних списків де це можливо, від користувачів не вимагається вводити великі за розміром тексти?	Ні – 0 / так – 1
20	Чи використовується окрема версія для людей з порушеннями зору?	Ні – 1 / так – 0
21	Чи є капча, що не передбачає альтернативи?	Ні – 1 / так – 0

**Таблиця 2.1.2.** Аналіз доступності сайтів для окремих категорій користувачів

Категорія користувачів за видами порушень	№ запитань, що включатимуться до аналізу
Користувачі зі значною втратою слуху або глухі	9; 10; 14; 15; 16; 17; 18
Користувачі з частковим порушенням зору	1; 2; 3; 4; 11; 13; 14; 15; 19; 21
Користувачі незрячі	5; 6; 7; 8; 12; 19; 21
Користувачі з руховими порушеннями	3; 6; 11; 12; 18; 19
Користувачі з психічними/когнітивними порушеннями	2; 4; 8; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 18; 19; 20; 21

**Таблиця 2.1.3.** Аналіз дотримання принципів універсального дизайну

Принцип	Критерії відповідності принципу	№ запитань, що включатимуться до аналізу
1. Рівність у використанні	Надання однакових можливостей для всіх користувачів з метою уникнення відокремлення певних груп	1–19; 21
2. Гнучкість використання	Можливість налаштування користувацького інтерфейсу. Урахування різних індивідуальних можливостей. Вибір способів користування	2; 4; 5; 6; 12

3. Простота та інтуїтивність використання	Узгодження дизайну з очікуваннями користувачів та інтуїцією (інтуїтивна навігація сайту). Простота використання (автоматизація заповнення форм, випадні списки)	8; 12; 14–19
4. Сприйняття та доступність інформації	Застосування різних форматів подання інформації (текстові, голосові, графічні). Упорядкування інформації на сайті з урахуванням її важливості. Урахування різних рівнів освіти, лінгвістичних навичок користувачів	2; 7; 9; 10; 12; 14–17
5. Терпимість до помилок	Забезпечення ефективної підказки і зворотного зв'язку. Урахування різних лінгвістичних можливостей та рівня освіти користувачів (автоматизація заповнення форм, випадні списки)	18; 19; 21
6. Малі фізичні зусилля	Мінімізація повторювання дій (автоматизація заповнення форм / випадні списки. Передбачення неможливості маніпуляції мишкою	6; 19
7. Необхідний розмір та простір	Забезпечення чіткої видимості елементів. Забезпечення необхідного розміру для маніпуляцій, заповнення форм будь-яким користувачем/чкою незалежно від його функціональних порушень	2; 11; 12

**Таблиця 2.1.4.** Перелік запитань для тестування сервісних порталів

№	Запитання	Шкала оцінювання	Групи користувачів(чок) за видами порушень, для яких проблема є актуальною
---	-----------	------------------	--

**Крок 1.** Чи доступна реєстрація та авторизація  
(у разі авторизації через інший сайт – аналогічні запитання)

1	Чи вимагається перед початком користування авторизація/реєстрація через інший сайт/портал?	Ні – перехід до наступного питання / так – усі питання кроку 1 мають бути пройдені для іншого сайту/порталу	Усі категорії користувачів(чок)
2	Чи є капча, яка не має альтернативи?	Ні – 0 / так – 1	Люди з втратою зору, з порушеннями зору, з когнітивними порушеннями
3	Чи мають коректні текстові підписи поля для введення логіна і пароля та кнопки для відправки форми?	Ні – 0 / так – 1	Незрячі, з когнітивними порушеннями
4	Чи мають помилки у заповненні полів текстовий опис (не тільки підсвічування кольором)?	Так – 1/ ні – 0	Усі категорії користувачів(чок)

5	Чи потрібно вказувати дані з паперових носіїв?	Ні – 0 / так – 1	Люди з втратою зору, з порушеннями зору
6	Чи всі поля мають інструкцію для вводу?	Так – 1 / ні – 0	3 когнітивними порушеннями
7	Чи всі поля, елементи форми та текст мають достатню контрастність?	Ні – 0 / так – 1	3 порушеннями зору
8	Чи можливо заповнити форму з допомогою тільки клавіатури (без мишки)?	Так – 1/ ні – 0	Люди з втратою зору, з руховими порушеннями зокрема верхніх кінцівок
9	Чи надається допомога у вигляді чату?	Так – 1/ ні – 0	Усі категорії користувачів(чок)
10	Інші проблеми (зазначити)	Мінус 1 бал за кожен визначену проблему	Усі категорії користувачів(чок)
11	Чи можливо повністю пройти весь крок реєстрації та авторизації без відвідування надавача послуг?	Так – перехід до наступного кроку / ні – подальші кроки не тестуються	Усі категорії користувачів(чок)

## Крок 2. Чи зрозумілий і зручний інтерфейс

12	Чи має головна сторінка кабінету опис усіх послуг?	Так – 1 / ні – 0	3 когнітивними порушеннями
13	Чи зрозумілий опис послуг (відсутність складних речень, аббревіатур, скорочень, термінів тощо)?	Ні – 0 / так – 1	3 когнітивними порушеннями
14	Чи зрозумілі меню, структура сторінки?	Ні – 0 / так – 1	3 когнітивними порушеннями, люди з втратою зору
15	Чи доступний пошук (інструкції, підказки, мітки для полів)?	Ні – 0 / так – 1	Люди з втратою зору, з руховими порушеннями зокрема верхніх кінцівок, з когнітивними порушеннями
16	Чи доступне меню з клавіатури?	Так – 1 / ні – 0	Люди з втратою зору, з порушеннями моторики
17	Чи мають елементи сторінки та текст достатню контрастність?	Ні – 0 / так – 1	3 порушеннями зору
18	Чи доступна онлайн-допомога у вигляді чату?	Так – 1 / ні – 0	Усі категорії користувачів(чок)

19	Інші проблеми (зазначити)	Мінус 1 бал за кожен визначену проблему	Усі категорії користувачів(чок)
20	Чи можливо повністю пройти весь крок без відвідування надавача послуг?	Так – перехід до наступного кроку / ні – подальші кроки не тестуються	Усі категорії користувачів(чок)

### Крок 3. Замовлення послуги

21	Чи зрозумілі всі кроки оформлення?	Ні – 0 / так – 1	Усі категорії користувачів(чок)
22	Чи всі поля форми та кнопка відправки мають текстові підписи?	Ні – 0 / так – 1	Усі категорії користувачів(чок)
23	Чи має форма докладні інструкції?	Ні – 0 / так – 1	Усі категорії користувачів(чок)
24	Чи мають помилки текстовий опис (не тільки підсвічування кольором)?	Так – 1 / ні – 0	Усі категорії користувачів(чок)
25	Чи можливо заповнити форму з допомогою тільки клавіатури (без мишки)?	Так – 1 / ні – 0	Люди з втратою зору, з руховими порушеннями зокрема верхніх кінцівок
26	Чи мають елементи форми та текст достатню контрастність?	Ні – 0 / так – 1	3 порушеннями зору
27	Чи доступна онлайн-допомога у вигляді чату?	Так – 1 / ні – 0	Усі категорії користувачів(чок)
28	Інші проблеми	Мінус 1 бали за кожен визначену проблему	Усі категорії користувачів(чок)
29	Чи можливо повністю пройти весь крок замовлення послуги без відвідування надавача послуг?	Так – перехід до наступного кроку / ні – подальші кроки не тестуються	Усі категорії користувачів(чок)

**Крок 4. Оплата послуги (якщо вимагається) якщо для оплати послуги необхідно переходити на інший сервіс, ці запитання застосовуються до іншого сервісу**

30	Чи здійснюється переправлення до іншого сервісу? якщо так, вкажіть до якого	Так/ні	Усі категорії користувачів(чок)
31	Чи є капча, яка не має альтернативи?	Ні – 0 / так – 1	Люди з втратою зору, з порушеннями зору, з когнітивними порушеннями

32	Чи мають коректні текстові підписи поля для введення номера картки, терміну дії та CVC/CVC2-коду та кнопка для відправки форми?	Так – 0 / ні – 1	Люди з втратою зору, з порушеннями зору, з когнітивними порушеннями
33	Чи всі поля мають інструкцію для вводу?	Так – 1 / ні – 0	З когнітивними порушеннями
34	Чи доступна онлайн-допомога у вигляді чату?	Так – 1 / ні – 0	Усі категорії користувачів(чок)
35	Чи всі поля, елементи форми та текст мають достатню контрастність?	Ні – 0 / так – 1	З порушеннями зору
36	Чи мають помилки текстовий опис (не тільки підсвічування кольором)?	Так – 1 / ні – 0	Усі категорії користувачів(чок)
37	Чи можливо заповнити форму з допомогою тільки клавіатури (без мишки)?	Так – 1 / ні – 0	Люди з втратою зору, з руховими порушеннями зокрема верхніх кінцівок
38	Інші проблеми (вказати)	Мінус 1 бал за кожен визначену проблему	Усі категорії користувачів(чок)
39	Чи можливо повністю пройти весь крок оплати послуги без відвідування надавача послуги?	Так / ні	Усі категорії користувачів(чок)
40	Чи можна повернутися на сайт після здійснення оплати?	Так / ні	Усі категорії користувачів(чок)
41	Чи вимагається відвідати іншого надавача послуги, перейти на інший сайт для завершення замовлення послуги?	Так / ні	Усі категорії користувачів(чок)

## 2.2. Анкети для оцінки доступності сервісних центрів, які надають електронні послуги

**Таблиця 2.2.1.** Анкета дослідження доступності сервісних центрів, які надають електронні послуги для громадян

**Назва установи**

**Адреса розташування**

**Контактні телефони**

**Електронна адреса**

**Вебсайт**

**Дата обстеження**

**Дослідження фізичної (архітектурна, навігаційна) доступності центрів надання адміністративних послуг для користування терміналами/сервісними станціями**

№	Запитання	Варіанти відповідей: Так / не дуже / ні		Примітка
---	-----------	--	--	----------

Є можливість вільно та безпечно пересуватися прилеглою територією (50 м)

Вхідна група об'єкта має нульовий рівень

Наявні сходи відповідають нормативам

Наявний пандус відповідає нормативам

Об'єкт облаштовано доступними інформаційними покажчиками.

Адресна табличка: назва, опис діяльності установи, інформація щодо годин роботи, інша довідкова інформація тощо

Вхідні двері відповідають нормативам

Термінал / сервісна станція (далі пристрій) №1, 2, 3, 4, 5..... назва / призначення

**Дослідження фізичної доступності пристрою**

Шляхи руху до пристрою доступні та безпечні

Біля пристрою є можливість зручно та вільно перебувати

Висота розташування елементів використання (елементи управління, екран тощо) дозволяє вільно та комфортно скористатися пристроєм

Кут розміщення, ширина, глибина елементів використання, екрана, інших елементів тощо дозволяють вільно та комфортно скористатися пристроєм

Стан екрана/моніторів дозволяє вільно та комфортно скористатися пристроєм

**Доступність послуг за допомогою пристрою**

Наявні доступні для всіх категорій користувачів(чок) інструкції щодо роботи з пристроєм

Наявне тактильне дублювання інформації, необхідної для отримання послуг

Наявне аудіодублювання інформації, необхідної для отримання послуг

Текстова інформація доступна для зорового сприйняття (розмір символів/тексту, інтервали, колір, співвідношення кольорів)

На пристрої зрозуміла візуальна навігація для використання (отримання послуг)

При наявності голосової (звукової) інформації за наявності дублювання відповідної інформації в текстовому вигляді

Є можливість скористатися пристроєм, застосовуючи свайпи

Є можливість скористатися пристроєм особам із частково працюючими або непрацюючими верхніми кінцівками

При використанні пристрою відсутні візуальні, кольорові подразники

Пристрій доступний для використання особами з когнітивними порушеннями

## Таблиця 2.2.2 Аналіз відповідності принципам універсального дизайну

Принцип	Критерії відповідності принципу
1. Рівність у використанні	Надання однакових можливостей для всіх користувачів(чок)
2. Гнучкість використання	Вибір способів отримання інформації та послуг
3. Простота та інтуїтивність використання	Узгодження дизайну з очікуваннями користувачів(чок) та інтуїцією. Простота використання, інтуїтивний дизайн інтерфейсу сервісних станцій та навігації об'єкта
4. Сприйняття та доступність інформації	Застосування різних форматів подання інформації (текстові, голосові, графічні). Логічне розташування інформації у приміщенні надавача послуг та на сервісних терміналах, її впорядкування з урахуванням важливості, достатнього розміру. Урахування різних рівнів освіти та лінгвістичних навичок користувачів (використання спрощеної мови, зрозумілих піктограм та навігаційних позначок)
5. Терпимість до помилок	Наявні довідкові станції/рецепції, допомога персоналу при користуванні сервісними станціями. Підказки (виклик клієнтів по черзі, надання талончиків з інформацією тощо)
6. Малі фізичні зусилля	Наявність місць для очікування/сидіння. Відсутність черг. Зручне положення тіла, легке натискання при користуванні терміналами
7. Необхідний розмір та простір	Забезпечення чіткої видимості елементів. Забезпечення необхідного простору біля сервісних терміналів для користувачів, що користуються кріслами колісними, ходунками, милицями, перебувають з супроводжуючим



### ДОДАТОК 3. РЕЗУЛЬТАТИ ОЦІНКИ ВЕБСАЙТІВ

Метою проведеного дослідження не було визначення найкращого або найгіршого сайтів. Натомість дослідницька команда намагалася знайти найчастіше повторювані помилки для того, аби в майбутньому їх було взято до уваги під час розробки державних сервісів.

Нижче наведено таблицю результатів за критеріями для кожного сайту, включеного в дослідження. Детальний опис кожного критерію наведено у Додатку 2 до цього звіту.

У наведеній таблиці червоним кольором позначено відповіді «Ні» на запитання з переліку для тестування, жовтим кольором – відповіді «Частково», зеленим – відповіді «Так». Сірим кольором у таблиці позначено критерії, які не стосуються конкретного вебпорталу (вебпортал не має такої функції).

№	Назва установи	Сервіс, що тестувався	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11	1.12	1.13	1.14	1.15	1.16	1.17	1.18	1.19	1.20	1.21	
1	Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру	Вебресурс електронних послуг Держгеокадастру	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	
2	Державна податкова служба	Електронний кабінет платника податків ДПС	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.10 сірий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	
3	Державна податкова служба	Електронний кабінет платника податків ДПС	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.10 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений
4	Пенсійний фонд України	Портал електронних послуг ПФУ	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.9 сірий	1.10 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	
5	Міністерство юстиції України	Кабінет електронних сервісів МЮУ	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.10 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	
6	Міністерство цифрової трансформації	Онлайн-сервіс державних послуг Дія	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.9 сірий	1.10 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений
7	Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України	Електронні адміністративні послуги Міністерства	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.10 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	
8	Національне агентство з питань запобігання корупції	Єдиний державний реєстр осіб, які вчинили корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.10 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	
9	Міністерство внутрішніх справ України	Електронні адміністративні послуги МВС	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.10 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	
10	Служба безпеки України	Реєстр дозволів для переміщення осіб через лінію розмежування у межах Донецької та Луганської областей	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.9 сірий	1.10 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	

11	Державне агентство водних ресурсів	Інтегрована система електронної ідентифікації (Дія)	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	
12	Міністерство внутрішніх справ України	Електронний кабінет водія	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений
13	Державна міграційна служба	Запис до електронної черги онлайн	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений
14	Державна служба зайнятості	Запис на відвідування за допомогою електронної черги	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений
15	Фонд Держмайна	Заявка на покупку/оренду майна	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	
16	Держприкордон-служба	Інтерактивна мапа пунктів пропуску / КПВВ	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений
17	Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України	Інтерактивна мапа	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний
18	Міністерство освіти і науки України	Кабінет батьків	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	
19	Міністерство юстиції України	Державний реєстр речових прав на нерухоме майно	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий
20	Міністерство освіти і науки України	Реєстр суб'єктів освітньої діяльності	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений
21	Державна служба України з надзвичайних ситуацій	Портал електронних послуг	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений
22	Державна служба України з безпеки на транспорті	Електронний кабінет перевізника	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий
23	Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України	Єдиний державний портал адміністративних послуг	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений
24	Міністерство соціальної політики України	Муніципальна няня: електронна соціальна послуга відшкодування вартості послуги з догляду за дитиною до трьох років	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений

25	Міністерство соціальної політики України	Призначення допомоги при народженні дитини	1.1 червоний	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.1 червоний	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.9 сірий	
26	Державна фіскальна служба України	Повторне (дистанційне) формування сертифікатів за електронним запитом	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	
27	Міністерство цифрової трансформації України	Онлайн-сервіс перевірки кваліфікованого електронного підпису чи печатки для електронних документів	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий
28	Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України	Єдиний реєстр з оцінки впливу на довкілля	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	
29	Міністерство освіти і науки України	Реєстр документів про освіту	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	
30	Державна міграційна служба	Перевірка недійсних документів	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий
31	Міністерство внутрішніх справ України	Розшук: Мобільні телефони	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений
32	Державна судова адміністрація	Електронний суд	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	
33	Кабінет Міністрів України	Портал електронних послуг	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.8 жовтий
34	Міністерство соціальної політики України	Призначення житлової субсидії	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	
35	Міністерство юстиції України	Он-лайн Будинок юстиції	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений
36	Міністерство внутрішніх справ України	Транспортні засоби у розшуку	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	
37	Офіс Президента України	Електронні петиції, Офіційне інтернет-представництво Президента України	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	
38	Верховна Рада України	Електронні сервіси	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	

39	Кабінет Міністрів України	Електронні петиції до КМУ	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий
40	Міністерство юстиції України	Вебресурс «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану»	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений
41	Державна судова адміністрація	Реквізити для сплати судового збору, формування квитанції або онлайн-сплати	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений
42	Державна судова адміністрація	Єдиний державний реєстр судових рішень	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений
43	Міністерство юстиції України	Перевірка документа Державного реєстру речових прав на нерухоме майно	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений
44	Міністерство юстиції України	Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений
45	Міністерство юстиції України	Єдиний реєстр нотаріусів	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений
46	Міністерство юстиції України	Єдиний реєстр апостилів	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений
47	ДП «Документ»	Послуги Центрів «Паспортний сервіс»	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий
48	Державна архітектурно-будівельна інспекція України	Портал державної електронної системи у сфері будівництва	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений
49	Альтернативний портал послуг	Портал державних послуг	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений
50	Міністерство юстиції України	Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (безкоштовний пошук)	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий
51	Міністерство фінансів України	Єдиний вебпортал використання публічних коштів	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.8 жовтий
52	Міністерство цифрової трансформації України	Єдиний державний вебпортал відкритих даних	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений

53	Львівська міська рада	Послуги, які можна замовити без візиту до ЦНАП у м. Львів	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	
54	Харківська міська рада	Портал електронних сервісів м. Харків	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий
55	Дніпровська міська рада	Онлайн реєстрація у заклади освіти м. Дніпро	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений
56	Одеська міська рада	ЦНАП у м. Одеса	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений
57	Запорізька міська рада	Електронні сервіси Запорізької міськради	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений
58	Миколаївська міська рада	Департамент надання адміністративних послуг Миколаївської міськради	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний
59	Херсонська обласна державна адміністрація	Електронні послуги Херсонської облдерж-адміністрації	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений
60	Вінницька міська рада	Прозорий офіс Вінницької міської ради	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	
61	Волинська обласна державна адміністрація	Портал електронних сервісів Волині	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.8 жовтий	
62	Краматорська міська рада	Центр надання адміністративних послуг Краматорської міськради	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	
63	Житомирська міська рада	Електронні сервіси Житомирської міськради	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.2 зелений	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	
64	Ужгородська міська рада	Портал адміністративних послуг міста Ужгород	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	
65	Івано-Франківська міська рада	ЦНАП у м. Івано-Франківськ	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий
66	Кропивницька міська рада	Електронні сервіси Кропивницької міськради	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	
67	Полтавська міська рада	Управління адміністративних послуг м. Полтава	1.1 червоний	1.2 зелений	1.2 зелений	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.9 сірий	1.9 сірий	1.2 зелений	1.2 зелений	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.1 червоний	1.1 червоний	1.8 жовтий	1.8 жовтий	1.2 зелений	1.1 червоний	



