

Палеха Владислав Олександрович
аспірант кафедри теорії, історії та філософії права
Національної академії внутрішніх справ

ДЕТЕРМІНАНТИ ТА МЕХАНІЗМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗБАР'ЄРНОСТІ У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ: НОРМАТИВНО-ПРАВОВИЙ ТА СОЦІОТЕХНІЧНИЙ ВИМІР

У сучасних умовах суспільного розвитку, які характеризуються впливом комплексу різноаспектних факторів, переважно зумовлених викликами повномасштабної збройної агресії, Україна послідовно затверджує вектор, спрямований на соціально орієнтовану державну політику, досягнення колективної рівноваги та забезпечення комплексного задоволення потреб громадян. Така трансформація передбачає переосмислення ролі держави як першочергового гаранта не лише устаткування формальної рівності прав, а реальної безбар'єрної доступності публічних благ і послуг для всіх соціальних груп без виключень. Цифровізація сфери державних послуг набула статусу пріоритетного напрямку державної політики, виступаючи функціонально спрямованим інструментом модернізації публічного управління та підвищення ефективності надання сервісів населенню, зокрема такої важливої та вразливої категорії громадян, як особи з інвалідністю. Дані цифрові рішення стали передумовою активного створення та розвитку зручних, зрозумілих і універсальних додатків і онлайн-сервісів, що враховують варіативність потреб користувачів.

Детермінантою становлення передусім є нормативно-правовий фундамент, який визначає засади ініціювання ідеї генерування певних цифрових сервісів та обов'язковість врахування потреб осіб з інвалідністю при їхньому створенні. Одним із основоположних на сьогоднішній день є Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року», яка визначає директиву на сталий, інклюзивний розвиток і забезпечення доступності та людиноцентричності у всіх сферах життєдіяльності суспільства, розв'язання наявних проблем та задоволення потреб різних суспільних груп. І першим рівнем визначено важливість доступності для людини фізичної, інформаційної та цифрової інфраструктури, участь у суспільно-політичних процесах та можливості самореалізації [1].

Важливою також є інституційна детермінанта, яка відображає готовність державних органів впроваджувати принципи доступності на практиці, а не лише в теорії. Йдеться про наявність відповідальних підрозділів, проведення аудитів доступності та нормативне заохочення залучення надавачів послуг до інклюзивності продукту. Відповідно до підпункту 8 пункту 16 Постанови Кабінету Міністрів «Про затвердження Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг», до укладення договору про надання послуг та під час надання послуг незалежно від їх типу чи виду (крім послуг з

передачі сигналів) постачальник послуг надає безоплатно кінцевим користувачам вичерпну інформацію щодо опису умов такого договору, у тому числі щодо придатності послуг для користування споживачами з інвалідністю, а також про продукти та послуги, розроблені для споживачів з інвалідністю [2].

Окремої уваги потребує комунікаційна детермінанта, а саме спрощений ступінь доступу до інформації про послуги та альтернативні шляхи використання онлайн-сервісів. Існуючий якісний електронний сервіс не буде використовуватися у випадку, якщо інформація про нього подана у складній, недоступній формі або підходи до його використання не враховують потреб різних нозологій (наприклад, відсутність жестової чи спрощеної мови). Дана формальна вимога до викладення інформації визначена Наказом Міністерства цифрової трансформації № 35 від 18.02.2026 «Про затвердження Порядку забезпечення постачальниками електронних комунікаційних послуг доступності електронних комунікаційних послуг для осіб з інвалідністю», яка визначає, що постачальники оприлюднюють інформацію через більше ніж один орган чуття, шляхом подання інформації в зрозумілій формі (наприклад, використання одних і тих самих слів послідовно або в чіткій і логічній структурі), з можливістю користувачу зупиняти, повторювати та масштабувати зміст, тощо [3]. Тобто собою включає адаптивний дизайн сайтів та застосунків, альтернативні доступні інтерфейси.

Суттєвою є інфраструктурна детермінанта, яка охоплює доступ до пристроїв і стабільного інтернету по всій території покриття, а також сумісність сервісів із допоміжними технологіями (скрінрідерами, спеціальними клавіатурами, програмами збільшення тексту, технології захисту персональних даних, тощо). Без цього навіть технічно доступний сервіс з всіма устаткованими специфічними умовами буде залишатися фактично недосяжним для користувача. Відповідно до положень підпунктів 1, 9 пункту 4 статті 9 Закону України «Про критичну інфраструктуру» від 21.09.2024 до життєво важливих функцій та/або послуг, порушення яких призводить до негативних наслідків для національної безпеки України, належать, зокрема енергозабезпечення та електронні комунікації, а сам Закон зумовлює створення умов та впровадження заходів, спрямованих на ефективне зниження і контроль за ризиками безпеки, на зниження ризику реалізації можливих загроз, ліквідацію та/або мінімізацію наслідків реалізованих загроз [4].

Узагальнюючи викладене, слід однозначно констатувати, що забезпечення доступності електронних послуг для осіб з інвалідністю в Україні формується як багатовимірний і системно детермінований процес, у якому взаємодіє безліч чинників. Саме їх комплексна дія та злагодженість визначає реальний рівень інклюзивності цифрового середовища та ефективність реалізації принципів безбар'єрності.

Список використаних джерел:

1. Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, Розпорядження Кабінету Міністрів

України № 366-р від 14 квітня 2021 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text>.

2. Про затвердження Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, Постанова Кабінету Міністрів № 761 від 25 червня 2025 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/761-2025-%D0%BF#Text>.

3. Про затвердження Порядку забезпечення постачальниками електронних комунікаційних послуг доступності електронних комунікаційних послуг для осіб з інвалідністю, Наказ Міністерства цифрової трансформації № 35 від 18 лютого 2026 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0315-26#n18>.

4. Про критичну інфраструктуру, Закон України, Відомості Верховної Ради (ВВР), 2023, № 5, ст.13) від 21 вересня 2024 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1882-20#Text>.