



From
the People of Japan

Проект
підтримки



Законодавче регулювання цифрової безбар'єрності: найкращі європейські практики

Звіт за результатами дослідження

Дослідження проведено за підтримки Уряду Японії в межах проєкту «Цифрові, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні» (Проєкт підтримки Дія), що реалізується Програмою розвитку ООН в Україні у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України за фінансування Швеції. Думки, висновки чи рекомендації, викладені в цьому документі, належать автору і не обов'язково відображають погляди Програми розвитку ООН в Україні, Урядів Швеції та Японії та/або Міністерства цифрової трансформації України.

Автор дослідження: Дмитро Попов, консультант із питань цифрової доступності в ПРООН в Україні, директор ТОВ «Лабораторія цифрової доступності», експерт із цифрової доступності в ПОГ «Ресурсний центр «Безбар'єрна Україна», ГС ВГО «Національна Асамблея людей з інвалідністю України», сертифікований спеціаліст Міжнародної асоціації фахівців з вебдоступності (IAAP WAS), член Ради з питань цифрової доступності для осіб з інвалідністю при Міністерстві цифрової трансформації України.

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

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Резюме дослідження	6
Розділ 1. Огляд законодавства Європейського Союзу.....	7
1.1. Директива ЄС 2016/2102 про доступність вебсайтів та мобільних застосунків органів державної влади.....	7
1.2. Директива ЄС 2019/882 про вимоги доступності продуктів і послуг, або «Європейський акт про доступність».....	9
Розділ 2. Огляд законодавства деяких європейських країн про цифрову доступність....	11
2.1. Данія.....	11
Закон Данії про вебдоступність	11
Закон про вимоги доступності для продуктів і послуг.....	12
2.2. Німеччина.....	15
Закон про рівні можливості (BGG)	15
Постанова про доступні інформаційні технології (BITV)	15
Закон про посилення безбар'єрності (BFSG)	16
Розпорядження до Закону про посилення безбар'єрності (BFSGV)	17
2.3. Франція.....	17
Закон №2005-102 про рівність прав, можливостей, участі та громадянства людей з інвалідністю	17
Наказ від 20.09.2019 р. «Про загальну нормативну базу підвищення доступності».....	18
Трудовий кодекс.....	18
Закон №2023-171	18
2.4. Швеція	19
Закон 2023:254 про доступність деяких продуктів і послуг	19
Закон 2018:1937 про доступність цифрових державних послуг	19
2.5. Велика Британія.....	20
Закон про рівність (2010)	20
Правила доступності вебсайтів та мобільних застосунків органів державної влади (№2, 2018).....	20
Висновки	21
Висновки щодо застосування вимог доступності.....	22
Висновки щодо інституційного забезпечення дотримання вимог доступності.....	23
Рекомендації	27
Загальні рекомендації.....	27
Рекомендації щодо сфер застосування	27
Рекомендації щодо встановлення вимог	28
Рекомендації щодо інституційного забезпечення	28

ВСТУП

У квітні 2021 року Кабінет Міністрів України ухвалив [Національну стратегію із створення безбар'єрного простору в Україні](#) на період до 2030 року. Одним із напрямів Стратегії є цифрова безбар'єрність, а серед стратегічних цілей визначено «доступність для усіх громадян цифрових послуг, а також державних вебсайтів та додатків».

Для досягнення цілей, передбачених Стратегією, протягом 2021 — першого півріччя 2023 року за ініціативи Міністерства цифрової трансформації та за підтримки ПРООН в Україні та Уряду Швеції було затверджено ДСТУ EN 301 549:2022 на основі європейського стандарту EN 301 549; оприлюднено офіційний український переклад Настанов з доступності вебвмісту (англ. Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) 2.1¹; двічі проведено моніторинг базової доступності сайтів державної влади; створено освітній серіал «Вебдоступність» та проведено навчальні тренінги з цифрової безбар'єрності для державних службовців. Усі ці навчальні матеріали доступні на сторінці порталу [Дія.Безбар'єрність](#).

21 липня 2023 року ухвалено Постанову Кабінету Міністрів України №757 [«Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі»](#). Відповідно до постанови всі вебсайти та мобільні застосунки органів державної виконавчої влади, а також розміщені на них електронні документи, мають бути доступні для людей з інвалідністю.

Однак очевидно, що потреби людей з інвалідністю, зокрема з порушеннями зору, не обмежуються послугами, що надаються на сайтах та у мобільних застосунках держорганів. Є багато інших цифрових рішень, від доступності яких залежать життя, здоров'я та гідне існування людей: сфера охорони здоров'я (онлайн-запис до лікаря, електронні рецепти), швидка допомога та служба порятунку, виклик поліції, транспорт (купівля квитків онлайн та у терміналах самообслуговування, отримання інформації на вебсайті, у мобільному застосунку, на станції або вокзалі), банківська сфера (онлайн-операції, банкомати й термінали), електронна комерція (купівля ліків, продуктів харчування та інших товарів), інформаційні портали, мапи й інформаційні кіоски та інші сервіси. Цифрова доступність більшості е-послуг в Україні на сьогодні законодавчо не врегульована.

Окрім того, сфера дії постанови обмежується лише системою державних органів виконавчої влади, натомість для виконавчих органів місцевого самоврядування, державних та комунальних підприємств вона має лише рекомендаційний характер.

Слід звернути увагу, що у жовтні 2023 року Консорціум Всесвітнього Павутиння (W3C) схвалив версію [Настанов з доступності вебвмісту \(WCAG\) 2.2](#). Вона має незначні нововведення порівняно з версією WCAG 2.1. Як правило, усі версії WCAG вдосконалюються лише шляхом додавання нових вимог, тобто кожна нова версія лише розширює попередню, але не змінює вже затверджені вимоги та критерії.

¹ Настанови з доступності вебвмісту (WCAG) 2.1. <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-ua/>

Так, у WCAG 2.2. приділено більше уваги потребам користувачів із різними когнітивними порушеннями, розширено вимоги до мобільних застосунків та додано роз'яснення для розробників і контент-менеджерів. Міжнародні стандарти доступності, а отже, й український ДСТУ, певний час посилатимуться на версію WCAG 2.1. Перехід на WCAG 2.2 відбудеться поступово та не потребуватиме значних змін у вимогах доступності.

Для поглибленого впровадження стандартів вебдоступності у державі важливе значення мають інституційна спроможність уряду, повноваження та функції установ, відповідальних за виконання вимог цифрової доступності на державному рівні. Для визначення та закріплення повноважень інституцій, які відіграватимуть провідну роль у моніторингу та вдосконаленні цифрової доступності онлайн-ресурсів в Україні, на замовлення Міністерства цифрової трансформації України та за підтримки Програми розвитку ООН в Україні й Уряду Японії ініційовано дослідження відповідних практик в інших країнах.

Для дослідження були обрані країни з різними правовими системами та різною чисельністю населення: Німеччина і Франція — як найбільші за чисельністю населення країни-члени ЄС, Данія — як країна, яка станом на 2022 рік має найвищий рівень цифрової конкурентоспроможності у світі за Індексом цифрової економіки та суспільства (DESI), Велика Британія та Швеція — як відомі лідери у впровадженні цифрової доступності, інформація щодо законодавства яких на офіційних сайтах подана англійською мовою.

Метою цього дослідження є надання пропозицій до проекту Закону України про цифрову безбар'єрність, сформованих відповідно до ефективних практик законодавства про безбар'єрність серед країн Європейського Союзу та Великої Британії.

РЕЗЮМЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

У межах дослідження проаналізовано нормативні-правові документи ЄС, а саме: Директиви ЄС, які стосуються цифрової доступності, а також національне законодавство про цифрову доступність і про захист прав людей з інвалідністю країн-членів ЄС (Данії, Німеччини, Франції, Швеції) та Великобританії.

На підставі дослідження зроблено висновок, що законодавство європейських країн щодо цифрової доступності дуже схоже між собою або повністю ідентичне, оскільки в основу національного законодавства покладено дві Директиви ЄС — **Директива 2016/2102** та **Директива 2019/882** (Європейський акт про доступність). Положення першої Директиви вже діють у всьому ЄС, а положення другої наберуть чинності з 28 червня 2025 року.

З огляду на європейські найкращі практики рекомендовано розробити законопроект про цифрову безбар'єрність, що охоплює як державні цифрові послуги, так і цифрові послуги від приватних компаній, які включають транспортні послуги, послуги цифрового зв'язку, послуги аудіовізуальних медіа, банківські послуги та послуги електронної комерції. Основні положення, рекомендовані до включення до Закону про цифрову безбар'єрність, наведено у розділі «Рекомендації».

РОЗДІЛ 1. ОГЛЯД ЗАКОНОДАВСТВА ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ

У межах дослідження проаналізовані основні директиви ЄС щодо цифрової доступності: Директива 2016/2102 про доступність вебсайтів та мобільних застосунків органів державної влади² і Директива 2019/882 про вимоги доступності продуктів і послуг, або, як її ще називають, Європейський акт про доступність³. Розгляньмо детальніше вимоги кожної з них.

1.1. ДИРЕКТИВА ЄС 2016/2102 ПРО ДОСТУПНІСТЬ ВЕБСАЙТІВ ТА МОБІЛЬНИХ ЗАСТОСУНКІВ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Директива 2016/2102 окреслює вимоги до доступності інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) органів державної влади в країнах ЄС, зокрема вебсайтів, мобільних застосунків, програмного забезпечення, операційних систем та електронних документів.

Держави-члени ЄС мали імплементувати положення цієї Директиви у власне законодавство до 23 вересня 2018 року. До мобільних застосунків положення Директиви почали застосовувати з 23 червня 2021 року. Таким чином, на час проведення цього дослідження (червень–серпень 2023 р.) законодавство про доступність урядових сайтів і мобільних застосунків країн-членів ЄС вже має містити ці норми.

Дія Директиви 2016/2102 поширена на органи державної, регіональної та місцевої влади; суб'єктів публічного права та комерційні організації, які беруть участь у державних тендерах.

Вебсайти та мобільні застосунки суспільних мовників не підпадають під дію Директиви, оскільки це може поставити їх у неконкурентне становище відносно приватних мовників.

Директива передбачає обов'язкову публікацію на сайті чи у мобільному застосунку **декларації про доступність**⁴, у якій необхідно навести опис недоступних частин контенту й причин їх недоступності, а також — де це доречно — доступних альтернатив; забезпечити користувачам механізм зворотного зв'язку, щоби вони могли повідомити про недоступний контент; надати посилання на процедуру примусового виконання, до якої можна звернутися в разі незадовільної відповіді на запит.

2 Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council.
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

3 Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of THE Council.
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>

4 Декларація про доступність, або заява про доступність (англ. accessibility statement) — спеціальна сторінка на сайті, на якій викладено інформацію про поточний стан відповідності вебсайту чи мобільного застосунку вимогам вебдоступності.
<https://www.w3.org/WAI/planning/statements/>

Приклади декларацій про доступність

Офіційний сайт Європейського Союзу: <https://www.gov.uk/help/accessibility-statement>
Урядовий сайт Великої Британії: <https://www.gov.uk/help/accessibility-statement>

Деякі категорії контенту тимчасово або постійно не підпадають під дію Директиви, зокрема:

- офісні документи, які були опубліковані до 23 вересня 2018 року;
- аудіо- і відеоконтент, обмежений у часі, тобто опублікований до 23 вересня 2020 року;
- відео- та аудіотрансляції у прямому етері. Однак медіаматеріали прямого етеру, які зберігаються в інтернеті або повторно публікуються після прямого етеру, мають розглядатися як попередньо записані, тому виняток на них не розповсюджується;
- картографічні сервіси, якщо важливу інформацію надано в іншому доступному цифровому вигляді;
- сторонній контент, якщо суб'єкт не фінансує і не контролює цей контент, та архівні вебсайти й застосунки. Ці винятки мають бути переглянуті під час оновлення Директиви з урахуванням майбутніх технологічних досягнень.

Директива також передбачає виняток для уникнення диспропорційного навантаження. Тобто в обґрунтованих випадках суб'єкт, на якого поширюється дія Директиви, може не мати спроможності забезпечити повну доступність контенту через брак ресурсів.

Якщо суб'єкт не може відповідати вимогам доступності Директиви 2016/2102 (зокрема через зазначені винятки), то, відповідно до Директиви Ради 2000/78/ЄС, Конвенції про права осіб з інвалідністю та іншого супровідного законодавства, мусить виконувати вимоги щодо забезпечення **розумного пристосування**⁵, зокрема на робочому місці та в освіті.

Критерії доступності подані у стандарті **EN 301 549**, який ухвалено в Україні як **ДСТУ EN 301 549:2022**. На основі положень цієї Директиви в Україні було ухвалено Постанову Кабінету Міністрів України №757 «Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі», про яку детальніше йтиметься далі.

⁵ Розумне пристосування — це внесення за потреби необхідних модифікацій та коректив, що не становлять непропорційного чи невикорданого тягаря, для забезпечення реалізації особами з інвалідністю всіх прав і основоположних свобод нарівні з іншими. Джерело: Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю, https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text

1.2. ДИРЕКТИВА ЄС 2019/882 ПРО ВИМОГИ ДОСТУПНОСТІ ПРОДУКТІВ І ПОСЛУГ, АБО ЄВРОПЕЙСЬКИЙ АКТ ПРО ДОСТУПНІСТЬ

Європейський акт про доступність (англ. European Accessibility Act, EAA) — це Директива, спрямована на покращення функціонування внутрішнього ринку доступних продуктів і послуг у ЄС шляхом усунення бар'єрів, створених різними правилами в державах-членах. На відміну від Директиви 2016/2102, де викладено вимоги щодо доступності вебсайтів і мобільних застосунків органів державної влади, Європейський акт про доступність має на меті розширити вимоги доступності на більше коло суб'єктів права, продуктів і послуг. Положення цієї Директиви мають однаково застосовуватися до суб'єктів господарювання державного та приватного секторів.

Акт охоплює продукти та послуги, визначені як найважливіші для осіб з інвалідністю; вочевидь, раніше до цих продуктів та послуг висувалися неоднакові вимоги щодо доступності в різних країнах ЄС. Під час розробки Директиви було взято до уваги зобов'язання, що випливають із Конвенції ООН про права людей з інвалідністю.

Директива охоплює такі продукти й послуги:

- комп'ютери та операційні системи (включно з настільними комп'ютерами, ноутбуками, смартфонами і планшетами);
- банкомати; термінали для продажу квитків і реєстрації;
- телевізійне обладнання, пов'язане з послугами цифрового телебачення;
- послуги телефонії (включно зі зверненнями на єдиний європейський номер екстреної допомоги 112) та відповідне обладнання;
- доступ до аудіовізуальних послуг, таких як телебачення та потрібне для нього побутове обладнання;
- послуги, пов'язані з повітряним, автобусним, залізничним і водним пасажирським транспортом; банківські послуги;
- електронні книги (електронні пристрої для читання книг);
- послуги електронної комерції.

У додатках до Директиви наводяться вимоги щодо доступності різних продуктів і послуг. Також зазначено, що до даної Директиви мають стосунок і чотири принципи доступності вебсайтів і мобільних застосунків, які використовуються в Директиві ЄС 2016/2102, тобто чотири базові принципи WCAG:

- 1) **придатність для сприйняття** — інформація та компоненти інтерфейсу користувача мають бути представлені користувачам у спосіб, який вони можуть сприйняти;
- 2) **керованість** — компоненти інтерфейсу користувача та навігація мають бути керованими;
- 3) **зрозумілість** — інформація та робота інтерфейсу користувача мають бути зрозумілими;
- 4) **надійність** — вміст має бути достатньо надійним, щоб його інтерпретували різноманітні агенти користувача, зокрема допоміжні технології.

Очікувалося, що положення Європейського акту про доступність будуть внесені до національного законодавства всіх країн-членів ЄС до 28 червня 2022 року. Після цього державним та приватним компаніям дали ще три роки (до 28 червня 2025 р.) для приведення своїх послуг та продуктів у відповідність до загальних вимог ЄС щодо доступності.

Ця Директива не застосовується до такого контенту на вебсайтах і у мобільних застосунках:

- мультимедійних матеріалів у записі, опублікованих до 28 червня 2025 року;
- офісних документів, опублікованих до 28 червня 2025 року;
- картографічних послуг, якщо важлива інформація надається в доступній цифровій формі;
- контенту третіх сторін, який не фінансується, не розробляється відповідним суб'єктом господарювання або не контролюється ним;
- контенту вебсайтів і мобільних застосунків, які не оновлюються після 28 червня 2025 року.

Отже, винятки майже такі самі, як передбачено Директивою 2016/2102.

З міркувань пропорційності вимоги щодо доступності мають застосовуватися лише тією мірою, якою не створюють диспропорційного навантаження на відповідного суб'єкта господарювання. Або тією мірою, якою не вимагають суттєвих змін у продуктах і послугах, що призведуть до їх фундаментального погіршення.

Вимоги та зобов'язання цієї Директиви не застосовуються до мікропідприємств. Згідно з визначенням, наведеним у статті 3, це підприємство, в якому працює менш як 10 осіб і яке має річний оборот менш ніж 2 млн євро.

Виробник продукту або постачальник послуги має скласти декларацію про доступність та відповідно маркувати свій продукт.

Таким чином, для осіб з інвалідністю та літніх людей ЕАА передбачає такі переваги, як збільшення кількості доступних продуктів і послуг на ринку, конкурентні ціни на такі продукти та послуги, зменшення бар'єрів під час доступу до транспорту, освіти й ринку праці та збільшення відкритих вакансій, де потрібен досвід роботи з доступністю. Своєю чергою, підприємцям ЕАА забезпечує однакові правила доступності в ЄС, що сприяє скороченню витрат, спрощенню транскордонної торгівлі й розширенню ринкових можливостей для власних доступних продуктів і послуг.

РОЗДІЛ 2. ОГЛЯД ЗАКОНОДАВСТВА ДЕЯКИХ ЄВРОПЕЙСЬКИХ КРАЇН ПРО ЦИФРОВУ ДОСТУПНІСТЬ

Оскільки законодавство щодо цифрової безбар'єрності у країнах-членах ЄС фактично є імплементацією або транспозицією Директив 2016/2102 та 2019/882, то їхні положення ідентичні за своєю суттю. Тож у цьому розділі детально розглянуто положення тільки однієї країни — Данії. У контексті інших країн-членів ЄС детально проаналізовано лише інституційне забезпечення дотримання вимог цього законодавства.



2.1. ДАНІЯ

Законодавство Данії про цифрову доступність складається із Закону про вебдоступність та Закону про вимоги доступності для продуктів і послуг.

Закон Данії про вебдоступність

Доступність урядових вебсайтів і мобільних застосунків у Данії врегульована ухваленим 2018 року Законом про вебдоступність (англ. Web Accessibility Act)⁶, яким імплементовано Директиву ЄС 2016/2102.

За впровадження й виконання закону відповідає **Агентство цифрового урядування**, яке раніше підпорядковувалося **Міністерству фінансів**, а з 2022 року — **Міністерству цифровізації та гендерної рівності**. Серед завдань Агентства — інформування інших органів державного сектору про вимоги законодавства та здійснення моніторингу й нагляду, як зазначено в Директиві 2016/2102.

Для перевірки дотримання державними органами вимог доступності Агентство цифрового урядування щороку проводить три види моніторингу⁷: спрощений моніторинг 250 вебсайтів, поглиблений моніторинг 23 сайтів та моніторинг 12 мобільних застосунків. Для спрощеного моніторингу використовуються автоматизовані інструменти тестування вебсайтів на відповідність 18 критеріям WCAG 2.1. Під час поглибленого моніторингу і моніторингу доступності мобільних застосунків застосовується як автоматизоване, так і ручне тестування на відповідність стандарту EN 301 549. Практична частина моніторингу зазвичай передається на аутсорсинг зовнішньому постачальнику.

Окрім моніторингу відповідності стандарту, Агентство також здійснює нагляд за такими питаннями: чи мають органи державної влади право на винятки на основі «диспропорційного навантаження»; чи є декларація про доступність актуальною, детальною, вичерпною, зрозумілою; чи розміщено посилання на декларацію на головній сторінці сайту.

6 Web Accessibility in Denmark. <https://en.digst.dk/digital-services/web-accessibility-in-denmark/>

7 Web Accessibility in Denmark: Monitoring and supervision. <https://en.digst.dk/digital-services/web-accessibility-in-denmark/monitoring-and-supervision/>

У разі виявлених порушень агентство може видати один з трьох видів наказів:

- 1) зробити певний контент доступним;
- 2) гарантувати адекватність і оновлення декларації;
- 3) запитати доступну альтернативу.

Закон про вимоги доступності для продуктів і послуг

Закон⁸, ухвалений у 2022 році, імплементує Європейський акт про доступність (ЕАА) і охоплює ті самі продукти й послуги, які передбачені Директивою 2019/882, тобто містить аналогічні вимоги доступності.

Закон поширюється на такі продукти:

- 1) споживчі комп'ютерні апаратні системи загального призначення та операційні системи, призначені для цих апаратних систем. Відповідно до визначення з параграфу 3 до споживчих комп'ютерних апаратних систем загального призначення належать, зокрема, настільні комп'ютери, ноутбуки, смартфони та планшети;
- 2) платіжні термінали;
- 3) термінали самообслуговування, призначені для надання послуг, передбачених цим законом:
 - a. банкомати;
 - b. квиткові автомати;
 - c. автомати самообслуговування для реєстрації;
 - d. інтерактивні інформаційні термінали самообслуговування, за винятком терміналів, встановлених як невіддільні частини транспортних засобів, літаків, суден або рухомого складу;
- 4) споживче кінцеве обладнання з можливістю інтерактивної обробки даних, що використовується для електронних комунікаційних послуг;
- 5) споживче термінальне обладнання з можливістю інтерактивної обробки даних, що використовується для доступу до аудіовізуальних медіапослуг;
- 6) електронні книги (пристрої для читання електронних книг).

Також дія цього закону поширюється на такі споживчі послуги:

- 1) послуги електронного зв'язку, крім послуг передачі, які використовуються для зв'язку між машинами;
- 2) послуги з надання доступу до аудіовізуальних медіа;
- 3) послуги пасажирських перевезень повітряним, автобусним, залізничним і морським транспортом, за винятком міських і приміських транспортних послуг і регіональних транспортних послуг, для яких застосовуються лише фрагменти, зазначені в пункті (e):
 - a. вебсайти;
 - b. сервіси для мобільних пристроїв, включно з мобільними застосунками;
 - c. електронні квитки та сервіси придбання електронних квитків;

⁸ Lov om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester. <https://www.retsinformation.dk/eli/ita/2022/801>

- d. надання інформації про транспортні послуги, зокрема інформації про поїздки в режимі реального часу. Що ж до інформаційних екранів, то вони обмежені інтерактивними екранами на території Європейського Союзу;
 - e. інтерактивні термінали самообслуговування на території Європейського Союзу, за винятком тих, які встановлені як невід'ємні частини транспортних засобів, літаків, кораблів і рухомого складу, що використовуються для доставки будь-якої частини пасажирського транспорту;
- 4) банківські послуги для споживачів;
 - 5) електронні книги та спеціальне програмне забезпечення;
 - 6) послуги електронної комерції (згідно із визначенням параграфу 3 це послуги, які надаються в цифровому вигляді через вебсайти та сервіси для мобільних пристроїв за індивідуальним запитом споживача з метою укладення споживчої угоди).

Закон не поширюється на такий вміст вебсайтів і мобільних застосунків:

- попередньо записані обмежені за часом мультимедійні матеріали, опубліковані до 28 червня 2025 року;
- документи офісних форматів, опубліковані до 28 червня 2025 року;
- онлайнкарти та картографічні сервіси, коли важлива інформація надається доступним цифровим способом для карт, призначених для навігаційного використання;
- вміст від третіх сторін, який не фінансується, не розробляється і не керується відповідним бізнес-оператором. Закон визначає бізнес-оператора як виробника, уповноваженого представника, імпортера, дистриб'ютора або постачальника послуг;
- вміст вебсайтів і мобільних застосунків, який кваліфікується як архівний, тобто охоплює лише той вміст, який не оновлювався й не редагувався після 28 червня 2025 року.

Продукти й послуги можуть продаватися або надаватися лише в тому випадку, якщо відповідають вимогам щодо доступності.

Згідно з параграфом 6, мікропідприємства, які пропонують послуги, звільняються від виконання вимог щодо доступності.

Продукти й послуги, які повністю або частково відповідають гармонізованим стандартам, посилання на які опубліковані в Офіційному віснику Європейського Союзу, вважаються такими, що відповідають вимогам щодо доступності цього закону та нормативних актів, встановлених відповідно до цього закону, якщо використовувані стандарти або їх частини містять відповідні вимоги (параграф 14).

Це означає, що до вебсайтів, мобільних застосунків, електронних документів та терміналів самообслуговування може застосовуватися європейський стандарт EN 301 549, оскільки він містить вимоги щодо таких інформаційно-комунікаційних технологій. Іншими словами, відповідність стандарту EN 301 549 означає відповідність вимогам цього закону.

Контроль за дотриманням вимог закону покладено на такі контролюючі органи:

- 1) **Агентство з безпеки**⁹ здійснює контроль доступності всіх продуктів, на які поширюється дія цього закону, а також послуг з надання доступу до аудіовізуальних медіа, банківських послуг для споживачів, електронних книг включно зі спеціальним програмним забезпеченням та послуг електронної комерції;
- 2) **Енергетичне агентство** контролює електронні комунікаційні послуги;
- 3) **Транспортне агентство** контролює елементи пасажирського транспорту — перевезення літаком, автобусом і поїздом, а також судном;
- 4) **Морське управління** контролює елементи пасажирських перевезень на судні.

Контролюючий орган має такі повноваження:

- вимагати від постачальника всю інформацію для підтвердження відповідності продуктів або послуг вимогам щодо доступності, викладеним у цьому законі або постановах, ухвалених відповідно до нього; також інформацію для перевірки виконанням постачальником необхідного оцінювання й відповідності цього оцінювання визначним для нього критеріям;
- отримувати в будь-який час доступ до всіх комерційних приміщень і транспортних засобів, де можна знайти продукти або послуги, що підпадають під дію цього закону, без належного посвідчення особи та без рішення суду;
- проводити технічні перевірки продукту або послуги на місці; в межах інспекції — фотографувати, записувати на відео та вилучати зразки для подальшого аналізу чи дослідження;
- вилучати для перевірки доступності будь-який продукт або послугу, які підпадають під дію цього закону, або виконувати відбір зразків продукції від імені прихованої особи;
- проводити технічні перевірки відібраних продуктів або послуг або доручати проведення таких перевірок;
- вимагати від постачальника відшкодування витрат, пов'язаних із зовнішніми технічними дослідженнями, якщо у зв'язку з розслідуванням виносяться рішення не на користь постачальника.

Якщо товар чи послуга не відповідає вимогам щодо доступності, викладеним у цьому законі чи ухвалених відповідно до нього нормативно-правових актах, контролюючий орган має право зобов'язати постачальника привести їх у відповідність вимогам протягом встановленого терміну; якщо невідповідні умови не врегульовані протягом встановленого терміну, постачальнику може бути видано наказ про припинення продажу чи постачання товару / послуги або про вилучення продукту з ринку протягом визначеного терміну.

У розділі 10 окреслено процедуру судового розгляду та оскарження. Споживач може подати скаргу до відповідного контролюючого органу з метою забезпечення дотримання цього закону та правил, встановлених відповідно до нього. Державні органи, приватні асоціації чи організації або інші юридичні особи, які мають законний інтерес у забезпеченні дотримання положень цього закону, можуть брати участь у будь-якому судовому чи адміністративному процесі в судах.

⁹ Агентство безпеки є частиною Міністерства бізнесу та промисловості й відповідає за технічну безпеку в Данії. <https://www.sik.dk/om-os>

Після переговорів з міністром клімату, енергетики та постачання і міністром транспорту міністр бізнесу та промисловості може встановити правила щодо створення комісії для розгляду скарг споживачів відповідно до цього закону та правил, встановлених відповідно до нього, зокрема розробити детальні правила щодо завдань, які має виконувати комісія зі скарг.

Рішення контролюючих органів або правила, встановлені згідно з цим законом, не можуть бути оскаржені в іншому адміністративному органі. За порушення правил може бути накладено штраф; також будь-які юридичні особи можуть бути притягнуті до кримінальної відповідальності відповідно до розділу 5 Кримінального кодексу Данії.



2.2. НІМЕЧЧИНА

Німеччина імплементувала¹⁰ обидві Директиви ЄС 2016/2102 та 2019/882. Більше того, в багатьох німецьких землях є власні правила цифрової доступності. Розгляньмо детальніше деякі з них.

Закон про рівні можливості (BGG)

Відповідно до Закону про рівні можливості для людей з інвалідністю (BGG)¹¹ федеральні органи влади зобов'язані зробити свої вебсайти безбар'єрними.

У липні 2018 року до закону було внесено зміни для імплементції Директиви ЄС 2016/2102. Відповідно до цих змін, зокрема, створено **Федеральне агентство з моніторингу доступності інформаційних технологій (BFIT-Bund)**¹², яке самостійно перевіряє доступність цифрових послуг державних органів федеральної влади та разом із Комітетом доступних інформаційних технологій розробляє практичні рішення. BFIT-Bund є незалежним підрозділом німецької компанії пенсійного страхування Knappschaft-Bahn-See та керує Комітетом доступних інформаційних технологій, до якого входить група експертів з асоціацій людей з інвалідністю, члени дослідницьких організацій, бізнесу й урядових установ.

Крім федерального моніторингового агентства, окремі федеральні землі мають власні моніторингові агентства, які узгоджують свої дії з BFIT-Bund. Такі агентства здійснюють моніторинг сайтів у межах своєї федеральної землі й надсилають звіти у BFIT-Bund, яке, своєю чергою, збирає дані й надсилає загальний звіт до Європейської комісії.

Постанова про доступні інформаційні технології (BITV)

Постанова про доступні інформаційні технології (BITV)¹³ окреслює вимоги щодо доступності інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Згідно з нею урядові вебсайти, мобільні застосунки, електронні послуги та документи мають розроблятися із дотриманням вимог щодо придатності до сприйняття, керованості, зрозумілості й надійності. Постанова покликається на гармонізовані стандарти, опубліковані в Офіційному віснику Європейського Союзу, тобто на стандарт EN 301 549.

10 Law Office of Lainey Feingold — Germany. <https://www.lflegal.com/lf-country/germany/>

11 Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen. <https://www.gesetze-im-internet.de/bgg/>

12 Überwachungsstelle des Bundes für Barrierefreiheit von Informationstechnik. https://www.bfit-bund.de/DE/Home/home_node.html

13 BITV 2.0. https://www.gesetze-im-internet.de/bitv_2_0/BJNR184300011.html

Закон про посилення безбар'єрності (BFSG)

BFSG¹⁴ — це закон, який імплементує Директиву ЄС 2019/882 (Європейський акт про доступність).

Контроль за дотриманням закону забезпечують федеральні землі під час так званого ринкового нагляду. Їх підтримує **Федеральний інститут безпеки та гігієни праці (BAuA)**. Він координує роботу між федеральними землями й комунікує з Європейською комісією та державами-членами ЄС.

У випадках, коли певні товари чи послуги не відповідають вимогам доступності, споживачі можуть звернутися до компетентного органу державного ринкового нагляду для вжиття заходів до тих, хто не дотримується стандартів. Якщо орган відмовить у цьому, можливе звернення до адміністративних судів.

Нагляд за ринком послуг здійснюється за такими правилами:

- Якщо орган ринкового нагляду має підстави вважати, що пропозиція або надання послуги не відповідає вимогам доступності, він повинен перевірити, чи послуга відповідає вимогам.
- Орган ринкового нагляду може перевіряти послугу навіть без конкретної причини. Для перевірки орган має застосовувати відповідні вимоги до конкретного сервісу (наприклад, до вебсайту або мобільного застосунку).
- Якщо постачальник послуг переконує, що приведення його послуг у відповідність до вимог доступності означатиме фундаментальні зміни або диспропорційне навантаження, тоді орган ринкового нагляду перевіряє, чи провів цей постачальник оцінювання доступності своїх послуг, оцінювання потенційно диспропорційного навантаження за критеріями, наведеними у Законі, та чи виконав усі інші вимоги щодо доступності.
- Якщо орган ринкового нагляду дійде до висновку, що послуга не відповідає вимогам доступності, він має негайно вимагати від постачальника послуг ужити відповідних заходів протягом розумного терміну.
- Якщо постачальник послуг не вживає належних коригувальних заходів протягом установленого періоду, орган ринкового нагляду знову вимагає від постачальника послуг (під загрозою заборони надання послуги) вжити таких заходів.
- За відсутності належних заходів з боку постачальника орган нагляду може наказати припинити пропозицію або надання послуги протягом установленого ним періоду часу.
- Якщо постачальник послуг доведе наглядовому органу, що послуга відповідає вимогам доступності, орган скасовує свій наказ про припинення пропозиції.

Нагляд за ринком продуктів здійснюється за схожою процедурою. Закон також містить вимоги щодо доступності комунікацій між органом нагляду і споживачем:

- У разі необхідності орган ринкового нагляду має пояснити інформацію у простий і зрозумілий спосіб. Якщо такого роз'яснення для споживача недостатньо, орган має пояснити інформацію доступною мовою.
- Люди з порушеннями слуху та / або мовлення мають право спілкуватися з органом нагляду німецькою жестовою мовою. При цьому витрати на комунікаційні засоби має нести цей наглядовий орган.

¹⁴ Barrierefreiheitsstärkungsgesetz.
<https://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze-und-Gesetzesvorhaben/barrierefreiheitsstaerkungsgesetz.html>

Споживач також має право звернутися до правозахисної асоціації — **Федеральної арбітражної ради при Уповноваженому федерального уряду у справах осіб з інвалідністю** — або до кваліфікованої установи та вимагати початку судового провадження від імені асоціації або від імені споживача. Після отримання заявки відповідний суб'єкт господарювання має можливість надати коментар.

Провадження має бути розпочато також за зверненням асоціації чи кваліфікованої установи, тільки якщо сфера продукту чи послуги відповідає статутній діяльності цієї асоціації чи установи.

У цілому закон є подібним до аналогічних законів в інших країнах-членах ЄС, зокрема в Данії, адже він є транспозицією Директиви ЄС 2019/882.

Розпорядження до Закону про посилення безбар'єрності (BFSGV)

Розпорядженням про вимоги доступності для продуктів і послуг відповідно до Закону про посилення безбар'єрності (BFSGV)¹⁵ Німеччина виконала свої зобов'язання щодо імплементації Додатку I Європейського акту про доступність. Це розпорядження визначає конкретні вимоги щодо доступності продуктів і послуг, тоді як сам закон BFSGV містить загальні положення.

Вимоги доступності ідентичні тим, що передбачені у Директиві ЄС 2019/882 (див. огляд законодавства Данії).

2.3. ФРАНЦІЯ

Як і інші країни-члени ЄС, Франція¹⁶ імплементувала Директиви ЄС 2016/2102 та 2019/882. Деякі положення зазначених директив стали частиною Статті 47 Закону про рівність прав, можливостей, участі та громадянства людей з інвалідністю; решта положень увійшли до інших нормативно-правових актів.

Закон №2005-102 про рівність прав, можливостей, участі та громадянства людей з інвалідністю

Стаття 47 Закону №2005-102 про рівність прав, можливостей, участі та громадянства людей з інвалідністю зі змінами від 11 березня 2023 р.¹⁷ (змінена Законом №2023-171 від 9 березня 2023 р., ст. 16¹⁸) містить 4 основні пункти:

1. Онлайн-сервіси всіх публічних комунікаційних служб державних, місцевих органів влади та комунальних установ, які від них залежать, приватних організацій із доходом понад 250 млн євро мають бути доступні для людей з інвалідністю. З 2025 до 2030 р. включно буде охоплено ще більше організацій — шляхом долучення приватних компаній із доходом понад 2 млн євро та штатом понад 10 осіб (ці зміни пов'язані з транспозицією Директиви ЄС 2019/882).

15 Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz. <https://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze-und-Gesetzesvorhaben/verordnung-zum-barrierefreiheitsstaerkungsgesetz.html>

16 Law Office of Lainey Feingold — France. <https://www.lflegal.com/lf-country/france/>

17 Article 47 — Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_1c/LEGIARTI000037388867/2023-03-11/

18 Зміни пов'язані з Директивою ЄС 2019/882 про вимоги щодо доступності продуктів і послуг.

2. Зобов'язання щодо доступності поширюються на всі види інформаційно-комунікаційних технологій — вебсайти, мобільні застосунки, цифрове вуличне обладнання тощо.
3. Зобов'язання опублікувати заяву про доступність, скласти багаторічний план (максимум на 3 роки) щодо доступності послуг та план дій на поточний рік.
4. Зобов'язання відображати рівень відповідності правилам доступності на головній сторінці, забезпечувати легкий доступ до документів, зазначених у попередньому пункті, і надати можливість повідомляти про проблеми доступності. Невиконання цього зобов'язання та неспроможність привести послугу у відповідність до вимог карається штрафом до 25 000 євро за один вебсайт на рік.

Сума штрафу, а також винятки на кшталт непропорційної вартості адаптації певного вмісту та функцій вебсайту визначаються указом №2019-768. Розмір обороту компаній, на які поширюється дія закону, та розмір штрафу встановлюються указом **Державної ради (Conseil d'Etat)**¹⁹.

Наказ від 20.09.2019 р. про загальну нормативну базу підвищення доступності

Цей наказ²⁰ імплементував Директиву ЄС 2016/2102 про доступність вебсайтів та мобільних застосунків органів державної влади. Наказом також визначено довідковий документ для реалізації вимог доступності: RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité). В його основі лежить гармонізований стандарт EN 301 549.

Трудовий кодекс

Стаття L5213-6²¹ Трудового кодексу, підрозділ 1 «Права та гарантії працівників з інвалідністю»: роботодавець забезпечує доступність програмного забезпечення, встановленого на робочому місці особи з інвалідністю та необхідного для здійснення нею професійної діяльності. Роботодавець також має забезпечити доступність робочого місця осіб з інвалідністю для дистанційної роботи. Але є виняток, якщо витрати для роботодавців диспропорційні.

Закон № 2023-171

Цей закон²² від 9 березня 2023 року є транспозицією у французьке законодавство Директиви ЄС 2019/882 про вимоги доступності для продуктів і послуг. Цим законом внесено зміни до Закону про рівність прав, можливостей, участі та громадянства людей з інвалідністю та багатьох інших законів у сферах економіки, охорони здоров'я, праці, транспорту й сільського господарства.

19 Державна рада. <https://www.conseil-etat.fr/uk>

20 Arrêté du 20 septembre 2019 portant référentiel général d'amélioration de l'accessibilité. <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORF-TEXT000039120412/>

21 Article L5213-6 — Code du travail. https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000033024104/2019-08-08

22 LOI n° 2023-171 du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture. https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000047281814?s=09

Установи, що відповідають за контроль дотримання вимог²³:

- **DGCCRF** (Генеральне управління з питань конкуренції, захисту прав споживачів і запобігання шахрайству) — загальні випадки;
- **ACPR** (Орган пруденційного контролю та вирішення проблем);
- **AMF** (Управління фінансовими ринками), яке, зокрема, відповідає за перевірку доступності юридичної інформації, наданої споживачеві;
- **Банк Франції**, який відповідає за перевірку доступності послуг електронного підпису, платіжних послуг і методів автентифікації.



2.4. ШВЕЦІЯ

У Швеції транспоновано²⁴ обидві Директиви ЄС. Зокрема, ухвалено спеціальний закон про доступність цифрових державних послуг.

Закон (2023:254) про доступність деяких продуктів і послуг

Закон імплементує Директиву ЄС 2019/882 про вимоги щодо доступності продуктів та послуг. Ініціатором законопроекту є **Міністерство соціальних справ**. Новий закон має набрати чинності 28 червня 2025 року.

Нагляд за послугами здійснюватиме орган, який призначатиметься постановою уряду або уповноваженого ним органу. На час проведення цього дослідження постанову про призначення контролюючих органів опубліковано не було.

Закон 2018:1937 про доступність цифрових державних послуг

Закон про доступність цифрових державних послуг²⁵ є імплементацією Директиви ЄС 2016/2102. Вимоги доступності розглянуто вище в межах огляду цієї Директиви.

Шведським органом нагляду є **Digg**²⁶, підпорядкований **Міністерству фінансів**. Digg контролює дотримання цього Закону та пов'язаних із ним нормативних актів.

У межах нагляду Digg проводить моніторинг доступності сервісів державної влади. Якщо під час моніторингу виявлено недоліки доступності, розпоряднику вебресурсу надсилають неофіційне повідомлення із пропозицією зв'язатися протягом 14 днів.

Якщо власник сайту не відповідає або відмовляє у зустрічі, Digg надсилає офіційне повідомлення. У разі невиправлення недоліків наступним кроком є судовий позов.

Digg також приймає скарги від громадян щодо недоступності цифрових сервісів. У разі отримання такої скарги сервіс додають у план моніторингу на наступний період.

23 Impact sur l'accessibilité numérique de la Directive européenne (UE) 2019/882 relative à l'accessibilité des biens et services. <https://access42.net/impact-directive-europeenne-ue-2019-882-accessibilite-numerique/?lang=fr>

24 Law Office of Laine Feingold — Sweden. <https://www.lflegal.com/lf-country/sweden/>

25 Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningsamling/lag-20181937-om-tillganglighet-till-digital_sfs-2018-1937/

26 About Digg. <https://www.digg.se/en/about-us>



2.5. ВЕЛИКА БРИТАНІЯ

У Великій Британії²⁷ діє Закон про рівність, який не містить чітких вимог щодо доступності, а також Правила доступності вебсайтів та мобільних застосунків органів державної влади, що є імплементацією Директиви ЄС 2016/2102.

Закон про рівність (2010)

Закон про рівність²⁸ регулює громадянські права та захищає зокрема права людей з інвалідністю. Він об'єднує понад 116 окремих законодавчих актів, серед яких — Закон про дискримінацію осіб з інвалідністю 1995 року²⁹.

Цей закон спрямований на приватний сектор. Він не визначає чітких цифрових стандартів доступності для оцінювання потенційної дискримінації людей з інвалідністю, хоча де-факто стандартом вважають WCAG.

Закон поширюється на всі країни Королівства Великобританія, крім Північної Ірландії, де залишається чинним Закон про дискримінацію осіб з інвалідністю.

Правила доступності вебсайтів та мобільних застосунків органів державної влади (№2) 2018

Цей документ³⁰ визначає, що вебсайти і мобільні застосунки органів державної влади мають бути придатними для сприйняття, керованими, зрозумілими та надійними (принципи WCAG), а також містить усі інші вимоги, передбачені Директивою ЄС 2016/2102.

За дотримання вимог доступності відповідає **Міністр Кабінету Міністрів**, моніторинг здійснює **CDDO** (Центральний офіс цифровізації і даних). Органом примусового виконання в усіх країнах Сполученого Королівства є **Комісія з питань рівності та прав людини** (для Північної Ірландії — **Комісія з питань рівності Північної Ірландії**).

Якщо будь-яка особа вважає, що вебсайт чи мобільний застосунок певного органу державної влади не відповідає вимогам доступності, вона може повідомити цьому органу влади про помилку й подати запит про отримання контенту в доступному форматі. Якщо орган державної влади й надалі не дотримується вимог доступності або особа не задоволена отриманою від нього відповіддю, то вона має право поскаржитися до органу примусового виконання.

Недотримання органом державної влади вимог доступності розглядається як порушення Закону про рівність (окрім Північної Ірландії, де діє Закон про дискримінацію осіб з інвалідністю).

27 Law Office of Lainey Feingold: United Kingdom. <https://www.lflegal.com/lf-country/united-kingdom/>

28 Equality Act (2010). <https://www.equalityhumanrights.com/en/equality-act-2010/what-equality-act>

29 Disability Discrimination Act (1995). <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50/contents>

30 The Public Sector Bodies (Websites and Mobile Applications) (No. 2) Accessibility Regulations 2018. <https://www.legislation.gov.uk/uksi/2018/952/made>

ВИСНОВКИ

Усе законодавство досліджених країн щодо цифрової доступності можна умовно поділити на три групи.

- 1. Закони про права людей з інвалідністю.** Наприклад, Закон про рівність у Великобританії (окрім Північної Ірландії) та Закон про дискримінацію (у Північній Ірландії). Ці закони не містять вимог до цифрової доступності, а лише окреслюють загальні вимоги, які забороняють ставити людей з інвалідністю у не вигідне становище порівняно з іншими. До цієї групи можна зарахувати також Закон про рівність прав, можливостей, участі та громадянства людей з інвалідністю у Франції.
- 2. Вимоги щодо доступності сайтів і застосунків державного сектору** (імплементация Директиви ЄС 2016/2102). Ці норми зазвичай охоплюють лише державний сектор та приватні компанії, які беруть участь у державних закупівлях. Такі постанови або закони ухвалені в усіх п'ятьох досліджених країнах, включно з Великою Британією, яка є колишнім членом ЄС.
- 3. Закони про доступність продуктів та послуг** (імплементация Директиви ЄС 2019/882), які охоплюють найважливіші продукти й послуги державного та приватного секторів. Це законодавство спрямоване на впровадження однакових вимог щодо доступності в країнах-членах ЄС. Усі 4 країни-члени ЄС, які досліджувалися, вже ухвалили таке законодавство, але ці закони набирають чинності тільки з 28 червня 2025 року. Оскільки основною метою Директиви 2019/882 є забезпечення однакових вимог щодо доступності в усіх країнах-членах ЄС, то, відповідно, національні закони є майже ідентичними і повторюють визначені у Директиві норми.

Для детального дослідження було обрано законодавство Данії, яке є транспозицією зазначеної Директиви. Огляд аналогічного законодавства інших країн подано скорочено. У таблиці 1 показано зв'язок між директивами ЄС та нормативними актами досліджених країн.

Таблиця 1. Зв'язок між національним законодавством та Директивами ЄС

Країна	Національне законодавство	Директива ЄС
Велика Британія	Закон про рівність (2010)	Немає
	Правила доступності вебсайтів та мобільних застосунків органів державної влади (№2) 2018	Директива 2016/2102
Данія	Закон про вебдоступність (2018)	Директива 2016/2102
	Закон про вимоги доступності для продуктів і послуг (2022)	Директива ЄС 2019/882
Німеччина	Закон про рівні можливості для людей з інвалідністю (BGG) з доповненнями від 2018 р.	Директива 2016/2102
	Закон про посилення безбар'єрності (BFSG)	Директива ЄС 2019/882
Франція	Закон №2005-102 від 11 лютого 2005 р. про рівність прав, можливостей, участі та громадянства людей з інвалідністю зі змінами від 11 березня 2023 р.	Директива 2016/2102
	Закон №2023-171 від 9 березня 2023 р.	Директива ЄС 2019/882
	Наказ від 20.09.2019 про загальну нормативну базу підвищення доступності	Директива 2016/2102
Швеція	Закон 2018:1937 про доступність цифрових державних послуг	Директива 2016/2102
	Закон (2023:254) про доступність деяких продуктів і послуг	Директива ЄС 2019/882

ВИСНОВКИ ЩОДО ЗАСТОСУВАННЯ ВИМОГ ДОСТУПНОСТІ

Як зазначено вище, в Україні 21 липня 2023 року було ухвалено Постанову КМУ про доступність державних сайтів і мобільних застосунків, які зобов'язані відповідати вимогам доступності згідно з ДСТУ EN 301 549:2022. В основу цієї постанови покладено Директиву ЄС 2016/2102, а в основу ДСТУ — європейський стандарт EN 301 549.

Оскільки ця постанова охоплює лише державні органи виконавчої влади, вважаємо за доцільне поширити такі ж вимоги на всіх юридичних осіб публічного права та на деякі приватні компанії, що надають важливі для населення послуги. Відповідно до Директиви ЄС 2019/882 такими сферами є банківські послуги, зв'язок, аудіовізуальні медіа, транспорт та електронна комерція. Цей перелік можна розширювати.

Зважаючи на Угоду про Асоціацію між Україною та Європейським Союзом і статус кандидата на вступ до ЄС, логічно й надалі гармонізувати українське законодавство із законодавством ЄС. Тому в нормативно-правових актах доцільно покликатися на європейські стандарти та вимоги, визначені Директивами ЄС 2016/2102 та 2019/882.

ВИСНОВКИ ЩОДО ІНСТИТУЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОТРИМАННЯ ВИМОГ ДОСТУПНОСТІ

У всіх досліджених країнах, крім Великої Британії, нагляд за державними та приватними послугами здійснюють різні контролюючі органи (у Великій Британії вимоги наразі застосовуються тільки до державних послуг):

1. Контроль за доступністю державних сайтів у 3 з 5 досліджених країн (у Великій Британії, Данії і Швеції) здійснюють органи влади, які відповідають за впровадження цифрових послуг; у Франції — Генеральний директорат соціальної згуртованості (орган, який відповідає за захист прав людей з інвалідністю та людей старшого віку); а у Німеччині для цього спеціально створили Федеральне агентство з моніторингу доступності інформаційних технологій. Крім того, у 3 з 5 країн призначені органи для правозастосування / захисту прав користувачів.
2. Контроль за доступністю приватних послуг здійснюють різні контролюючі органи, залежно від галузі послуг. У Швеції органи контролю на час проведення цього дослідження ще не були призначені, або відповідна постанова не була опублікована.

У таблиці 2 подано перелік органів влади, які контролюють дотримання вимог щодо доступності цифрових послуг у досліджених країнах.

Таблиця 2. Органи контролю за дотриманням вимог щодо доступності в різних країнах

Галузь	Велика Британія	Данія	Німеччина (федеральний рівень)	Франція	Швеція
Державні послуги	CDDO (Центральний офіс цифровізації і даних) (моніторинг)	Агентство цифрового урядування (моніторинг, звітування до Єврокомісії, правозастосування)	Федеральне агентство з моніторингу доступності інформаційних технологій (моніторинг)	Генеральний директорат соціальної згуртованості (DGCS) (моніторинг і звітування до Єврокомісії)	Агентство цифрового урядування DIGG (моніторинг, звітування до Єврокомісії, правозастосування)
	Міністр Кабінету Міністрів (звітування до Єврокомісії)		Федеральне міністерство праці та соціальних справ (звітування до Єврокомісії)	Захисник прав (захист прав)	
	Комісія з питань рівності та прав людини / Комісія з питань рівності Північної Ірландії (правозастосування)		Федеральна арбітражна рада при Уповноваженому федерального уряду у справах осіб з інвалідністю (захист прав)		
Банківські та фінансові послуги	Не застосовується	Данське агентство з безпеки	Федеральний інститут безпеки та гігієни праці (BAuA) (координація роботи органів нагляду федеральних земель)	Банк Франції	Не призначений
			Федеральна арбітражна рада при Уповноваженому федерального уряду у справах осіб з інвалідністю (правозастосування)	ACPR (Орган пруденційного контролю та вирішення проблем) AMF (Управління фінансовими ринками)	

Галузь	Велика Британія	Данія	Німеччина (федеральний рівень)	Франція	Швеція
Пасажирські перевезення	Не застосовується	Данське транспортне агентство	Федеральний інститут безпеки та гігієни праці (BAuA) (координація роботи органів нагляду федеральних земель)	Генеральне управління з питань конкуренції, захисту прав споживачів і запобігання шахрайству (DGCCRF)	Не призначений
		Данське морське управління	Федеральна арбітражна рада при Уповноваженому федерального уряду у справах осіб з інвалідністю (правозастосування)		
Послуги зв'язку	Не застосовується	Данське енергетичне агентство	Федеральний інститут безпеки та гігієни праці (BAuA) (координація роботи органів нагляду федеральних земель)	Генеральне управління з питань конкуренції, захисту прав споживачів і запобігання шахрайству (DGCCRF)	Не призначений
			Федеральна арбітражна рада при Уповноваженому федерального уряду у справах осіб з інвалідністю (правозастосування)		
Послуги електронної комерції	Не застосовується	Данське агентство з безпеки	Федеральний інститут безпеки та гігієни праці (BAuA) (координація роботи органів нагляду федеральних земель)	Генеральне управління з питань конкуренції, захисту прав споживачів і запобігання шахрайству (DGCCRF)	Не призначений
			Федеральна арбітражна рада при Уповноваженому федерального уряду у справах осіб з інвалідністю (правозастосування)		

Галузь	Велика Британія	Данія	Німеччина (федеральний рівень)	Франція	Швеція
Послуги доступу до аудіовізуальних медіа	Не застосовується	Данське агентство з безпеки	Федеральний інститут безпеки та гігієни праці (BAuA) (координація роботи органів нагляду федеральних земель)	Генеральне управління з питань конкуренції, захисту прав споживачів і запобігання шахрайству (DGCCRF)	Не призначений
			Федеральна арбітражна рада при Уповноваженому федерального уряду у справах осіб з інвалідністю (правозастосування)		
Електронні книги	Не застосовується	Данське агентство з безпеки	Федеральний інститут безпеки та гігієни праці (BAuA) (координація роботи органів нагляду федеральних земель)	Генеральне управління з питань конкуренції, захисту прав споживачів і запобігання шахрайству (DGCCRF)	Не призначений
			Федеральна арбітражна рада при Уповноваженому федерального уряду у справах осіб з інвалідністю (правозастосування)		

РЕКОМЕНДАЦІЇ

ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

За результатами аналізу законодавства інших країн було розглянуто кілька можливих варіантів розробки спеціального законодавства для України:

- а) рамковий закон про безбар'єрність, що поширюється на державні та приватні компанії з річним оборотом понад 2 млн євро, доповнений змінами, які передбачені Європейським актом про доступність, у різних галузевих законах (за прикладом Франції);
- б) гібридний варіант — рамковий закон за прикладом Франції доповнюється чіткішими вимогами до цифрових послуг, передбаченими Європейським актом про доступність, які набувають чинності у 2025 році.

Оскільки Директиви ЄС були ухвалені у різні роки, то на рівні національного законодавства були прийняті два закони, спрямовані на виконання відповідних вимог. В Україні доречно розробити один законопроект, який би враховував положення обох Директив ЄС.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО СФЕР ЗАСТОСУВАННЯ

1. Застосувати вимоги доступності до таких інформаційно-комунікаційних технологій:
 - вебсайти;
 - мобільні застосунки;
 - електронні документи;
 - термінали самообслуговування та банкомати (дозволити експлуатацію терміналів та банкоматів, встановлених до ухвалення закону, до дати закінчення терміну їх експлуатації, але не пізніше 2030 року).
2. Розповсюдити вимоги щодо доступності цифрових послуг на всі державні цифрові послуги, зокрема цифрові послуги, які надаються державними підприємствами або підприємствами, в яких частка держави становить понад 50%.
3. Розповсюдити вимоги щодо доступності також на приватні компанії, річний оборот яких становить від 2млн євро та які надають такі послуги:
 - банківські послуги;
 - послуги пасажирських перевезень (включно з онлайн-сервісами для купівлі квитків);
 - послуги зв'язку;
 - послуги телевізійного та радіомовлення.
 - послуги електронної комерції.

Перелік послуг може бути розширений.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВСТАНОВЛЕННЯ ВИМОГ

1. У нормативно-правових актах покликатися на ДСТУ EN 301 549:2022 та інші вимоги, визначені Директивами ЄС 2016/2102 та 2019/882.
2. Встановити вимогу щодо обов'язкової публікації на вебсайті заяви (декларації) про його доступність — спеціальної сторінки, на якій описано поточний стан доступності та надано контактні дані, за якими користувачі можуть повідомити про недоступність контенту чи функцій на вебсайті.
3. Передбачити перехідний період для приватних компаній.
4. Не застосовувати вимоги доступності до малого бізнесу, однак рекомендувати їм також дотримуватися вимог.
5. Передбачити винятки для таких типів контенту, як:
 - попередньо записані обмежені за часом мультимедійні матеріали, опубліковані до дати набрання законом чинності;
 - документи офісних форматів, опубліковані до дати набрання законом чинності;
 - онлайн-карти та картографічні сервіси, коли важлива інформація надається в інший доступний цифровий спосіб;
 - вміст третіх сторін, який не фінансується, не розробляється і не керується відповідним суб'єктом права;
 - вміст на вебсайтах і в застосунках для мобільних пристроїв, який не оновлювався чи не редагувався після набрання законом чинності.
6. Конкретизувати умови оскаржень та штрафних санкцій:
 - у випадках ненадання суб'єктом, на якого поширюється дія закону, відповіді на запит споживача або відмови у наданні вмісту в доступній формі споживач може подати скаргу до відповідного контролюючого органу з метою забезпечення дотримання правил, встановлених відповідно до цього закону;
 - у випадках ненадання власником вебсайту, мобільного застосунку чи програмно-технічного комплексу самообслуговування вмісту в доступній формі відповідно до зобов'язань карається штрафом, розмір якого не може перевищувати певну суму, визначену законом.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ІНСТИТУЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Для контролю за дотриманням вимог закону органами державної влади призначити підпорядкований профільному міністерству контролюючий орган (або створити нове агентство за прикладом досвіду Німеччини), до обов'язків якого належатиме моніторинг доступності цифрових ресурсів та консультування представників органів влади щодо впровадження цифрової доступності.
2. Для контролю за дотриманням закону щодо доступності цифрових послуг, крім послуг, які надають органи державної влади, призначити ті самі органи нагляду, що контролюють дотримання законодавства суб'єктами, які надають послуги у відповідній галузі.

- 3.** Контролюючий орган виносить рішення, чи мають органи державної влади право на винятки на основі «диспропорційного навантаження», чи заява про доступність є актуальною, детальною, вичерпною та зрозумілою.
- 4.** Контролюючий орган приймає скарги від громадян щодо недоступності онлайн-ресурсу чи мобільного застосунку, проводить перевірку та інформує відповідний орган про виявлені порушення.
- 5.** Передбачити можливість призначення органу правозастосування та захисту прав користувачів, який діє у разі порушення закону постачальником цифрових послуг. Це може бути комітет з цифрової доступності або інший спеціально для цього створений орган, до якого можуть входити представники громадських об'єднань людей з інвалідністю, радники-уповноважені з питань безбар'єрності, представники правозахисних організацій тощо.

