

Пономаренко Алла Василівна,
кандидат юридичних наук, старший науковий співробітник,
провідний науковий співробітник ДНДІ МВС України, м. Київ, Україна,
ORCID ID 0000-0002-6271-4485

ІНФОРМАЦІЙНА ДОСТУПНІСТЬ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ: ПРАВОВИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМ ТА РОЗРОБКА КРИТЕРІЇВ ОЦІНЮВАННЯ

У статті досліджено правові проблеми забезпечення інформаційної доступності публічних послуг для маломобільних груп населення в Україні. Проаналізовано чинне законодавство та практику його застосування, виявлено відсутність чіткого визначення поняття «інформаційна доступність» та фрагментарність нормативно-правової бази. Запропоновано авторське визначення поняття «інформаційна доступність публічних послуг» та класифікацію носіїв інформації. Розроблено критерії оцінювання рівня інформаційної доступності для різних об'єктів, де надаються публічні послуги. Результати дослідження сприятимуть удосконаленню нормативно-правового регулювання та підвищенню рівня доступності публічних послуг для маломобільних груп населення.

Ключові слова: безбар'єрність, інформаційна доступність, публічні послуги, маломобільні групи населення, рівність прав та можливостей, моніторинг доступності, критерії оцінювання рівня забезпечення доступності публічних послуг.

Постановка проблеми. В умовах стрімкого розвитку інформаційного суспільства забезпечення безперешкодного інформаційного доступу для всіх громадян до публічних послуг є надзвичайно важливим. Особливе значення це питання має для маломобільних груп населення (далі – МГН), для яких інформаційні бар'єри можуть стати серйозною перешкодою в отриманні необхідних послуг та інформації про їх надання. Це, у свою чергу, призводить до порушення їх прав, соціальної ізоляції, відчуження та залежності від сторонньої допомоги.

Сьогодні, на тлі стрімкого зростання кількості МГН, зокрема осіб, які отримали інвалідність внаслідок війни в Україні, забезпечення доступності публічних послуг та пов'язаної з ними інформації набуває особливої актуальності. Незважаючи на певний прогрес у цій сфері, існує низка правових проблем, пов'язаних з інформаційною доступністю публічних послуг для МГН, зокрема:

- 1) відсутність чіткого визначення поняття «інформаційна доступність» у вітчизняному законодавстві;
- 2) недостатньо розроблена нормативно-правова база, що регулює питання інформаційної доступності;
- 3) недостатній рівень обізнаності уповноважених осіб, що надають публічні послуги, з питань інформаційної доступності;

4) відсутність чітких критеріїв і методик оцінювання рівня забезпечення інформаційної доступності, що перешкоджає об'єктивному аналізу поточного стану та контролю за дотриманням прав МГН.

Як наслідок, значна частина публічних послуг залишається фактично недоступною для цієї категорії громадян, що підсилює соціальну нерівність і створює додаткові бар'єри для їхньої інтеграції в суспільство. У зв'язку з цим, нагально постає потреба у ґрунтовному вивченні правових аспектів визначення поняття «інформаційна доступність публічних послуг», зокрема для МГН, та розробці критеріїв її оцінювання, що дозволить забезпечити рівний доступ до інформації та послуг для МГН.

Метою статті є проведення комплексного правового аналізу проблем забезпечення інформаційної доступності публічних послуг для МГН, виявлення прогалин у законодавстві та практиці, а також розробка системи критеріїв оцінювання інформаційної доступності, що сприятиме підвищенню рівня доступності публічних послуг та створенню більш інклюзивного суспільства.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. В Україні досить мало наукових розробок у сфері інформаційної доступності для МГН. Так, В.В. Івасенко та Т.П. Литвиненко досліджували нормативні вимоги до засобів інформаційного забезпечення вулично-шляхової мережі, доступної для МГН. С.П. Шкляр вивчала роль формування візуальних комунікацій для маломобільних груп населення в структурі сучасного міста. Дослідженням доступності інформаційно-комунікативних технологій та транспортної інфраструктури займалась Л.І. Шульгіна. Водночас питання інформаційної доступності публічних послуг для МГН та розробка критеріїв її оцінювання залишаються недостатньо вивченими в науковій літературі, що зумовлює актуальність цієї наукової розвідки.

Виклад основного матеріалу дослідження. Взаємодія між державою та суспільством знаходить свою конкретизацію у сфері надання публічних послуг органами державної влади, що є ключовим чинником забезпечення життєдіяльності громадян та задоволення їхніх різноманітних потреб. Публічні послуги відіграють вагомий роль у підвищенні якості життя, створюючи передумови для особистісного та професійного розвитку індивідів, а також сприяючи зміцненню соціальної стабільності та консолідації суспільства. Функціонування ефективної та доступної системи публічних послуг є визначальною умовою забезпечення добробуту громадян та сталого розвитку держави.

Наразі сфера надання публічних послуг в нашій державі регулюється, насамперед, Законом України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг». Згідно з пунктом 6 статті 1 цього закону, публічна послуга – це юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, у тому числі адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов'язки суб'єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення [1].

Досліджуючи публічні послуги для МГН, особливу увагу слід приділити забезпеченню їх доступності. У цьому аспекті слід підкреслити, що кожна людина в сучасному суспільстві має право не лише на рівність у правах і свободах, але й на рівні можливості

для їх реалізації, включно з доступом до благ, інформації, послуг і ресурсів, які є необхідними для гідного життя, розвитку та самореалізації

Принципи рівності та недискримінації, які закріплені у статтях 21 та 24 Конституції України, а також в інших нормативно-правових актах, гарантують, що усі люди є вільні і рівні у своїй гідності та правах, мають рівні конституційні права і свободи та є рівними перед законом, а надання привілеїв чи обмежень за будь-якими ознаками заборонено. Зазначені принципи спрямовані на створення у суспільстві таких умов, за яких кожна людина у повній мірі зможе брати участь в житті суспільства на рівних умовах без будь-якої дискримінації за ознакою раси, релігії, віку, статі чи інвалідності. Реалізація таких умов є ключовим кроком до формування інклюзивного та справедливого суспільства.

З метою забезпечення рівних можливостей для всіх груп населення Кабінетом Міністрів України затверджено Національну стратегію зі створення безбар'єрного простору на період до 2030 року (далі – Стратегія), яка спрямована на створення безперешкодного середовища для всіх груп населення, забезпечення рівних можливостей кожній людині реалізовувати свої права, отримувати послуги на рівні з іншими шляхом інтегрування фізичної, інформаційної, цифрової, соціальної та громадянської, економічної та освітньої безбар'єрності до всіх сфер державної політики [2].

Особливу увагу в Стратегії приділено МГН, оскільки життєдіяльність цієї категорії осіб значною мірою залежить від доступності та пристосованості навколишнього середовища до їх потреб, а також від підтримки та допомоги оточення. При цьому, говорячи про доступність, слід звернути увагу на те, що досить часто поняття «доступність» помилково ототожнюють з поняттям «безбар'єрність». Вживання цих термінів як синонімів призводить до плутанини та неоднозначного їх тлумачення.

На нашу думку, безбар'єрність – це комплексна концепція, що спрямована на формування середовища, в якому усуваються всі види бар'єрів (фізичні, інформаційні, соціальні, економічні, цифрові тощо), які заважають людям повноцінно брати участь у суспільному житті.

І. Комар, звертає увагу на те, що безбар'єрність ставить на перший план ідею рівних можливостей для всіх і заперечує будь-які форми дискримінації та нерівності, незалежно від расової, етнічної, гендерної, соціальної чи фізичної приналежності. Це створює основу для інклюзивного суспільства, де кожна людина має право на свою унікальну ідентичність та можливість реалізувати свій потенціал [3, с. 213–214].

Доступність є невід'ємною частиною безбар'єрності й передбачає створення умов, які гарантують всім групам населення доступ до фізичного середовища, транспорту, інформації та зв'язку, інформаційно-комунікаційних технологій і систем, а також до інших об'єктів і послуг. Таким чином, безбар'єрність та доступність – взаємопов'язані, але різні поняття. Безбар'єрність – це загальна ідея створення інклюзивного середовища, а доступність – її практична реалізація.

Одним з ключових аспектів доступності є інформаційна доступність, яка забезпечує можливість отримання інформації про публічні послуги та їх використання.

Інформаційна доступність публічних послуг для МГН передбачає можливість для

цих осіб отримувати інформацію про послуги у доступному форматі та безперешкодно користуватися нею. Це включає в себе:

- надання інформації у різних форматах, таких як шрифт Брайля, аудіоформат, жестова мова, субтитрування тощо;
- забезпечення доступності веб-сайтів та інформаційних систем для людей з вадами зору та слуху;
- надання інформації у зрозумілій та доступній формі, з урахуванням когнітивних особливостей МГН;
- забезпечення можливості вільного отримання інформації про об'єкт та послуги, що надаються, а також вільної навігації (орієнтування) по об'єкту та прилеглий території.

Ці вимоги щодо забезпечення інформаційної доступності базуються на міжнародних стандартах та рекомендаціях, зокрема на положеннях п'ятого правила «Доступність» зі Стандартних правил забезпечення рівних можливостей для осіб з інвалідністю. Це правило зобов'язує держави вживати конкретних заходів для забезпечення рівного доступу до інформації. Відповідно до нього держави мають:

- розробляти стратегії, спрямовані на забезпечення доступності інформаційних послуг і документів для різних категорій осіб з інвалідністю;
- використовувати шрифт Брайля, аудіозаписи, великі шрифти та інші відповідні технології, щоб забезпечити доступ осіб із порушеннями зору до письмової інформації та документації;
- надавати послуги сурдоперекладу для полегшення спілкування глухих з іншими людьми;
- гарантувати, що нові комп'ютеризовані інформаційні системи, призначені для надання послуг населенню, будуть доступними для осіб з інвалідністю від початку їхнього використання або після необхідної адаптації [4].

Як показує практика, інформаційні бар'єри суттєво ускладнюють доступ МГН до послуг, створюючи серйозні проблеми у процесі отримання необхідної інформації. Ці бар'єри мають різний характер і можуть походити з різних джерел. Основними серед них є:

1. бар'єри, пов'язані з форматом подання інформації:
 - інформація доступна лише в одному форматі (наприклад, виключно текст), що ускладнює її використання людьми з порушеннями зору (відсутність шрифту Брайля, аудіоформатів, великих шрифтів), слуху (відсутність субтитрів або жестової мови), чи когнітивними особливостями (надто складні формулювання, довгі тексти);
 - недостатня контрастність тексту з фоном на інформаційних носіях, що ускладнює його читання для осіб із порушеннями зору;
2. бар'єри, пов'язані з доступністю інформаційних носіїв:
 - інформаційні стенди, таблички, термінали розташовані в недоступних місцях (за надто високо або низько, у важкодоступних для людей на візках локаціях);
 - відсутність тактильних елементів на схемах і планах приміщень, що унеможливає орієнтування для людей з порушеннями зору;

– відсутність звукового супроводу на навігаційних системах та інформаційних терміналах для осіб із вадами зору;

3. бар'єри, пов'язані зі змістом інформації:

– використання складних термінів і незрозумілих аббревіатур, що ускладнює сприйняття інформації людьми з різним рівнем освіти або когнітивними особливостями;

– нечіткі або неоднозначні формулювання, а також відсутність зрозумілих інструкцій щодо отримання послуг;

– надмірна кількість інформації, що ускладнює її сприйняття та запам'ятовування;

4. бар'єри, пов'язані з технологіями:

– невідповідність вебсайтів стандартам вебдоступності WCAG, що робить їх недоступними для людей з порушеннями зору, слуху чи іншими особливостями;

– несумісність вебсайтів та інформаційних систем із допоміжними технологіями, які використовують МГН (наприклад, програми для зчитування з екрану);

– неадаптованість вебсайтів до мобільних пристроїв, що створює труднощі для людей, які користуються смартфонами чи планшетами;

5. організаційні бар'єри:

– низька обізнаність персоналу щодо потреб МГН та способів забезпечення інформаційної доступності.

– відсутність механізмів зворотного зв'язку з МГН для збору інформації про їхні потреби та проблеми тощо.

Ці бар'єри значно обмежують доступ МГН до публічних послуг і можливості повноцінної участі у суспільному житті. Усунення таких перешкод є необхідним кроком для формування інклюзивного суспільства.

Вбачається, що забезпечення інформаційної доступності публічних послуг потребує вирішення комплексу правових колізій, що існують у цій сфері. Зокрема, аналіз чинного законодавства та практики його застосування виявляє низку проблемних аспектів, які перешкоджають ефективній реалізації права громадян на отримання своєчасної та повної інформації про публічні послуги.

По-перше, слід звернути увагу на те, що вітчизняне законодавство не містить чіткого визначення поняття «інформаційна доступність». Це ускладнює як тлумачення та застосування правових норм, пов'язаних із забезпеченням інформаційної доступності, так і процес контролю за їх виконанням. Через відсутність чітко закріпленого поняття більшість науковців і практиків ототожнюють інформаційну доступність із вебдоступністю. Проте ми не можемо погодитися з таким підходом, адже носіями інформації про послуги є не лише вебресурси, але й традиційні засоби, такі як візуальні (інформаційні стенди, таблички, друковані матеріали) та аудіальні носії (звукові сигнали, індукційні петлі). Важливо підкреслити, що ці носії інформації виконують різні функції: одні сприяють орієнтуванню в просторі та приміщеннях, полегшуючи навігацію для МГН, тоді як інші інформують про доступні види публічних послуг і порядок їх отримання.

У зв'язку з цим, пропонуємо розділити носіїв інформації:

1) на ті, що забезпечують для МГН орієнтування у просторі, будівлі чи приміщенні, де надаються послуги, сприяють безпеці і зручності пересування (інформаційні таб-

лички, план-схеми приміщень, мнемосхеми тощо);

2) на ті, що інформують про види та порядок надання публічних послуг (інформаційні стенди, інформаційне табло, друковані інформаційні матеріали, інклюзивні інформаційні кіоски/термінали тощо). На нашу думку, це сприятиме кращому сприйняттю інформації МГН, оскільки інформація буде представлена у найбільш зручному та зрозумілому для них форматі, залежно від її призначення.

Важливо також враховувати, що, окрім матеріальних носіїв інформації, значну роль відіграє цифрова доступність (вебдоступність) – це окремий аспект інформаційної доступності, який фокусується виключно на доступності цифрового контенту та технологій (доступність вебсайтів, мобільних додатків, електронних документів та інших цифрових ресурсів).

Зважаючи на багатогранність поняття інформаційної доступності, яке охоплює як матеріальні, так і цифрові формати, важливо сформулювати чітке визначення інформаційної доступності публічних послуг. Це необхідно для ефективного впровадження політики інклюзивності та забезпечення рівних можливостей для всіх груп населення.

На нашу думку, інформаційна доступність публічних послуг – це можливість для всіх категорій МГН, незалежно від їхніх фізичних, сенсорних чи когнітивних особливостей, отримувати у візуальній, аудіальній або тактильній формах сприйняття зрозумілу, повну та достовірну інформацію щодо видів і порядку надання публічних послуг, а також стосовно орієнтування в просторі, будівлях чи приміщеннях, де надаються ці послуги.

По-друге, на сьогодні в Україні недостатньо розроблена нормативно-правова база, що регулює питання інформаційної доступності (характеризується фрагментарністю).

Так, у розпорядженні Кабінету Міністрів України «Про схвалення рекомендацій щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття» вказано на необхідності суб'єктам владних повноважень викладення інформації у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття особами з інвалідністю та особами з порушенням інтелектуального розвитку [5]. У постанові Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» визначено окремі вимоги до інформації, яка розміщується в приміщенні центру надання послуг та на веб-сайті органу, який надає послуги, а також вимоги до облаштування прилеглої території, входу та внутрішньої частини будівлі, де надаються послуги, з урахуванням потреб осіб з інвалідністю [6].

Наказом Міністерства цифрової трансформації України «Про затвердження вимог до дизайну та порядку погодження проєктів дизайну офіційних вебсайтів (вебпорталів) органів виконавчої влади та офіційних вебресурсів, що пов'язані з діяльністю органів виконавчої влади, та Єдиного вебпорталу Кабінету Міністрів України» визначено, що офіційний вебсайт повинен бути доступним для користувачів з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також з різними комбінаціями порушень [7].

Як бачимо, зазначені нормативно-правові акти регулюють лише окремі аспекти інформаційної доступності, не створюючи цілісної та комплексної системи. Це призво-

дить до виникнення прогалин у законодавстві, неузгодженості між різними нормативними актами та ускладнює практичне забезпечення інформаційної доступності, у тому числі для МГН. Відсутність консолідованого нормативного акта, який би комплексно охоплював усі вимоги до інформації з урахуванням потреб МГН, створює правову невизначеність та ускладнює забезпечення повноцінної інформаційної інклюзії. Ще одним суттєвим недоліком є розміщення вимог до інформації для МГН у різних державних будівельних нормах (далі – ДБН), що значно ускладнює процес пошуку, аналізу та практичного застосування відповідних нормативних положень.

Так, у ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» із Зміною № 1 від 30.11.2018 закріплено вимоги до тактильно-інформаційних показників (інформаційні тактильні таблички (зовнішні і внутрішні), інформаційні тактильні позначки та мнемосхеми тощо), які забезпечують орієнтування, отримання необхідної інформації для одержання публічних послуг тощо [8].

Державним стандартом України (ДСТУ-Н Б В.2.2.-31:2011) «Настанова з облаштування будинків і споруд цивільного призначення елементами доступності для осіб з вадами зору та слуху» від 30.12.2011 передбачено вимоги щодо облаштування будинків і споруд з урахуванням потреб осіб з вадами зору та слуху. Зокрема, для забезпечення доступності осіб з вадами зору передбачена необхідність розміщення тактильних наземних та підлогових показників на шляху руху до будівлі, де надаються послуги, та всередині цієї будівлі. Для забезпечення доступності осіб з вадами слуху до будівель, де надаються послуги, необхідно передбачати додаткові системи звукопідсилення та розміщення візуальної інформації (світлові табло); рекомендується передбачати звукопоглинальні поверхні, такі як перфорована багатошарова акустична стеля, килимове покриття підлоги тощо; забезпечити достатнє освітлення для гарантування можливості читати по губах; оснащувати місця, де надаються послуги, послідовною і повною (від входу до окремих приміщень) візуальною інформацією тощо [9].

Державним стандартом України (ДСТУ ISO 17049:2017) «Доступне проєктування. Застосування шрифту Брайля на інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах» від 31.05.2017 визначено вимоги щодо викладення інформації на інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах шрифтом Брайля [10].

Таким чином, проаналізовані нормативно-правові акти охоплюють лише окремі аспекти інформаційної доступності, залишаючи прогалини в законодавстві та породжуючи неузгодженість між нормативними положеннями. Це створює суттєві труднощі в забезпеченні належної інформаційної доступності для маломобільних груп населення, ускладнює виконання вимог на практиці та перешкоджає повноцінній інформаційній інклюзії. Відсутність єдиного, комплексного нормативного акта, який би систематизував усі вимоги до інформації з урахуванням потреб МГН, вимагає пріоритетного вирішення задля забезпечення ефективної та інклюзивної правової бази.

По-третє, низька обізнаність осіб, відповідальних за надання публічних послуг, щодо принципів та практик інформаційної доступності є суттєвою проблемою, що призводить до неадекватного забезпечення потреб МГН. Цей дефіцит компетентності зумовлює невідповідність інформаційних ресурсів та сервісів критеріям інклюзивності,

що проявляється у низці недоліків. Зокрема, спостерігається відсутність або обмежене використання альтернативних форматів інформації, таких як аудіоматеріали, відеоконтент із субтитрами та текстові матеріали, адаптовані шрифтом Брайля. Вебсайти часто характеризуються низькою доступністю через проблеми з навігацією, недостатнім рівнем контрастності елементів інтерфейсу та іншими факторами, що ускладнюють їх використання для осіб з порушеннями зору.

Крім того, відсутність тактильних елементів орієнтування в приміщеннях створює значні перешкоди для вільної та безпечної навігації для осіб з порушеннями зору. Сукупність цих факторів формує значні бар'єри для ефективної комунікації між надавачами публічних послуг та МГН, що, своєю чергою, призводить до обмеження доступу до необхідних послуг, поглиблення соціальної ізоляції та порушення принципів рівноправності та інклюзивності.

Зважаючи на окреслені вище проблеми, стає очевидною потреба у проведенні моніторингу доступності послуг та інформації про їх надання для МГН. Проте реалізація такого моніторингу ускладнюється через відсутність методики оцінювання доступності публічних послуг та інформації про них для МГН, а також через відсутність чітких критеріїв оцінювання рівня забезпечення інформаційної доступності. Це підкреслює необхідність розробки відповідної Методики оцінювання доступності публічних послуг і інформації про них для МГН, а також визначення конкретних критеріїв для оцінки інформаційної доступності.

Для забезпечення об'єктивного та комплексного оцінювання публічних послуг та інформації про їх надання пропонується використовувати такі об'єкти оцінювання:

- шляхи руху до будівлі, де надаються послуги;
- вхід до будівлі, де надаються послуги;
- внутрішня частина будівлі, де надаються послуги;
- евакуаційні шляхи та виходи;
- санітарно-гігієнічні приміщення;
- захисні споруди цивільного захисту або споруди подвійного призначення;
- носії інформації.

Під час оцінювання рівня забезпечення інформаційної доступності цих об'єктів рекомендується використовувати відповідні критерії.

1) шлях руху до будівлі де надаються послуги (далі – БНП):

- зовнішні вуличні навігаційні вказівники;
- зовнішня інформаційна табличка (вивіска);
- міжнародний символ доступності на місцях для паркування;

2) вхід до БНП:

- попереджувальна контрастна смуга на прозорих дверях;
- інформаційна табличка на прозорих дверях;
- звукові маячки-сигналізатори;
- зовнішня інформаційна тактильна табличка з інформацією про об'єкт, назву

об'єкта, графік роботи;

3) внутрішня частина БНП:

- внутрішні навігаційні вказівники, що призначені для орієнтування в БНП;
 - план-схема приміщень;
 - мнемосхема;
 - тактильні позначки з номером поверху на поручнях перил сходів;
 - інформаційна табличка з вказаним номером поверху;
 - ліфт та його елементи;
 - інформаційні таблички з номером кабінетів, їх призначенням та прізвищами працівників;
 - інформаційна табличка з міжнародним символом портативної індукційної петлі;
 - інформаційні стенди;
 - друковані інформаційні матеріали, продубльовані у тактильному вигляді плоско друкованого тексту та шрифтом Брайля;
 - інформаційне табло;
 - інклюзивні інформаційні кіоски/термінали;
 - портативна індукційна петля;
 - текстофони;
 - тифлотехнічні засоби;
 - автоматизована система керування чергою;
 - спеціальні пристрої для відеозв'язку з перекладачем жестової мови та синтезу мовлення в текст;
 - онлайн-перекладач жестової мови;
 - функціональні обов'язки працівників;
 - способи надання та отримання інформації про послуги;
- 4) евакуаційні шляхи та виходи:
- внутрішні навігаційні вказівники з напрямком руху до найближчих доступних евакуаційних виходів;
 - міжнародний символ доступності на евакуаційних шляхах та виходах;
 - звукові маячки-сигналізатори, які вказують напрямок переміщення у разі небезпеки;
- 5) санітарно-гігієнічне приміщення:
- внутрішні навігаційні вказівники з напрямком руху до санітарно-гігієнічного приміщення;
 - міжнародний символ доступності в місцях розташування санітарно-гігієнічного приміщення;
- 6) захисні споруди цивільного захисту або споруди подвійного призначення:
- інформаційні таблички з визначеним напрямком руху до захисних споруд або СПП;
 - міжнародний символ доступності в місцях розташування захисних споруд або СПП;
 - зовнішня інформаційна табличка з інформацією про захисні споруди або СПП;
 - внутрішні навігаційні вказівники з напрямком руху до відокремлених зон для осіб з інвалідністю всередині захисної споруди цивільного захисту або СПП;

– міжнародний символ доступності у місцях розташування відокремленої зони для осіб з інвалідністю.

На нашу думку, таке чітке визначення об'єктів та критеріїв оцінювання інформаційної доступності сприятиме покращенню ситуації з інформаційною доступністю для МГН, забезпечуючи більш ефективний контроль за дотриманням відповідних стандартів та вимог.

Висновки. Висвітлені у дослідженні проблеми свідчать про необхідність системного підходу до розв'язання питання інформаційної доступності публічних послуг для МГН. Для цього необхідно: розробити та впровадити чітке визначення поняття «інформаційна доступність» у національному законодавстві, що сприятиме однозначному тлумаченню та ефективному застосуванню відповідних норм; удосконалити нормативно-правову базу, забезпечивши її комплексність і узгодженість; упорядкувати вимоги щодо інформаційної доступності, зокрема шляхом консолідації положень, розміщених у різних ДБН, в єдиний документ, доступний для використання; розробити методику оцінювання доступності публічних послуг та інформації про їх надання, а також критерії оцінювання рівня забезпечення інформаційної доступності. Це дозволить здійснювати регулярний моніторинг та контроль за дотриманням вимог щодо інформаційної доступності.

Упровадження зазначених заходів сприятиме створенню умов для забезпечення рівного доступу МГН до публічних послуг, що є важливим кроком на шляху до формування інклюзивного та справедливого суспільства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15.07.2021 р. № 1689-IX URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення: 07.07.2024)
2. Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 25.04.2023 р. № 372 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text> (дата звернення: 07.07.2024)
3. *Комар І.В.* Безбар'єрність як соціальна норма сучасного суспільства. XIX International scientific and practical conference «*Modern Trends are the Driving Force of Scientific Progress*» (April 17-19, 2024) Lisbon, Portugal. International Scientific Unity, 2024. С. 211–215.
4. Стандартні правила забезпечення рівних можливостей для інвалідів: Резолюція Генеральної Асамблеї ООН №48/96, прийнята на 48 сесії Генеральної Асамблеї ООН 20 грудня 1993 року. URL: <https://ud.org.ua/zakonodavstvo/mizhnarodni-dokumenti-ta-standarti/171-4896> (дата звернення: 07.07.2024)
5. Про схвалення рекомендацій щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття: розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.11.2023 р. № 1046-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1046-2023-%D1%80#Text> (дата звернення: 08.07.2024).
6. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. № 588. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#Text> (дата звернення: 08.07.2024).
7. Про затвердження вимог до дизайну та порядку погодження проектів дизайну офіційних вебсайтів (вебпорталів) органів виконавчої влади та офіційних вебресурсів, що пов'язані з ді-

яльністю органів виконавчої влади, та Єдиного вебпорталу Кабінету Міністрів України: наказ Міністерства цифрової трансформації України від 23.06.2022 р. № 57. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0785-22#Text> (дата звернення: 08.07.2024).

8. Про затвердження ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення»: наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30.11.2018 р. № 327. URL: dbn.co.ua/load/normativy/dbn/dbn_v_2_2_40/1-1-0-1832 (дата звернення: 08.07.2024).

9. Про прийняття національного стандарту ДСТУ-Н Б В.2.2-31:2011 «Настанова з облаштування будинків і споруд цивільного призначення елементами доступності для осіб з вадами зору та слуху»: наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30.12.2011 р. № 418. URL: https://dnaop.com/get/67328/#google_vignette (дата звернення: 08.07.2024).

10. Про прийняття національних нормативних документів, гармонізованих з міжнародними нормативними документами (ДСТУ ISO 17049:2017 Доступне проектування. Застосування шрифту Брайля на інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах (ISO 17049:2013, IDT)): наказ Державного підприємства «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» від 31.05.2017 р. № 133. URL: https://online.budstandart.com.ua/catalog/doc-page.html?id_doc=71457 (дата звернення: 08.07.2024).

REFERENCES

1. Pro osoblyvosti nadання publichnykh (elektronnykh publichnykh) posluh. "On peculiarities of provision of public (electronic public) services": Law of Ukraine dated July 15, 2021, No. 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (Date of Application: 07.07.2024) [in Ukrainian].

2. Pro skhvalennia Natsionalnoi stratehii iz stvorennia bezbariernoho prostoru v Ukraini na period do 2030 roku. "On approval of the national strategy for the creation of barrier-free space in Ukraine for the period up to 2030": Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated April 25, 2023 No. 372. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text> (Date of Application: 07.07.2024) [in Ukrainian].

3. Komar, I.V. (2024). Bezbariernist yak sotsialna norma suchasnoho suspilstva. Barrier-free accessibility as a social norm of modern society. "Barrier-free accessibility as a social norm of modern society". XIX International scientific and practical conference "Modern Trends are the Driving Force of Scientific Progress" (April 17-19, 2024) Lisbon, Portugal. International Scientific Unity. P. 211-215 [in Ukrainian].

4. Standartni pravyla zabezpechennia rivnykh mozhlyvostei dlia invalidiv. "Standard rules on the equalization of opportunities for persons with disabilities": UN General Assembly Resolution 48/96, adopted at the 48th session of the UN General Assembly on December 20, 1993. URL: <https://ud.org.ua/zakonodavstvo/mizhnarodni-dokumenti-ta-standarti/171-4896> (Date of Application: 07.07.2024) [in Ukrainian].

5. Pro skhvalennia rekomendatsii shchodo vykladennia informatsii subiektamy vladnykh povnovazhen u formatakh, shcho zabezpechuiut dostupnist yii spryiniattia. "On approval of recommendations for presentation of information by public authorities in formats ensuring accessibility of its perception": Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated November 17, 2023 No. 1046-p. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1046-2023-%D1%80#Text> (Date of Application: 08.07.2024) [in Ukrainian].

6. Pro zatverdzhennia Prymirnoho rehlamentu tsentru nadання administratyvnykh posluh. "On Approval of the Model Regulations of the Center for the Provision of Administrative Services": Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated August 01, 2013 No 588. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#Text> (Date of Application: 08.07.2024) [in Ukrainian].

DOI (Issue): [https://doi.org/10.36486/np.2024.3\(65\)](https://doi.org/10.36486/np.2024.3(65))

Issue 3-4(65-66) 2024

7. Pro zatverdzhennia vymoh do dyzainu ta poriadku pohodzhennia proektiv dyzainu ofitsiinykh vebseitiv (vebportaliv) orhaniv vykonavchoi vlady ta ofitsiinykh vebresursiv, shcho poviazani z diialnistiu orhaniv vykonavchoi vlady, ta Yedynoho vebportalu Kabinetu Ministriv Ukrainy. "On approval of design requirements and procedure for approval of design projects for official websites (web portals) of executive authorities and official web resources related to the activities of executive authorities and the unified web portal of the Cabinet of Ministers of Ukraine": Order of the Ministry of Digital Transformation of Ukraine dated June 23, 2022 No. 57 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0785-22#Text> (Date of Application: 08.07.2024) [in Ukrainian].

8. Pro zatverdzhennia DBN V.2.2-40:2018 «Budyanky i sporudy. Inkluzyvnist budivel i sporud. Osnovni polozhennia». "On approval of the DBN B.2.2-40:2018 'Buildings and structures. Inclusiveness of buildings and structures. Main Provisions'": Order of the Ministry of Regional Development, Construction, Housing and Communal Services of Ukraine dated November 30, 2018 No. 327. URL: dbn.co.ua/load/normativy/dbn/dbn_v_2_2_40/1-1-0-1832 (Date of Application: 08.07.2024) [in Ukrainian].

9. Pro pryiniattia natsionalnogo standartu DSTU-N B V.2.2-31:2011 «Nastanova z oblashtuvannia budynkiv i sporud tsyvilnogo pryznachennia elementamy dostupnosti dlia osib z vadamy zoru ta slukhu». "On the adoption of the national standard DSTU-N B V.2.2-31:2011 "Guidelines for the arrangement of civilian buildings and structures with elements of accessibility for persons with visual and hearing impairments": Order of the Ministry of Regional Development, Construction, Housing and Communal Services of Ukraine dated December 30, 2011 No. 418. URL: https://dnaop.com/get/67328/#google_vignette (Date of Application: 08.07.2024) [in Ukrainian].

10. Pro pryiniattia natsionalnykh normatyvnykh dokumentiv, harmonizovanykh z mizhnarodnymy normatyvnymy dokumentamy (DSTU ISO 17049:2017 Dostupne proektuvannia. Zastosuvannia shryftu Brailia na informatsiinykh vkazivnykakh, obladnanni ta pryladakh (ISO 17049:2013, IDT)). "On the adoption of national normative documents harmonized with international normative documents (DSTU ISO 17049:2017 Accessible design. Use of Braille on information signs, equipment and devices (ISO 17049:2013, IDT))": Order of the State Enterprise "Ukrainian Research and Training Center for Standardization, Certification and Quality" dated May 31, 2017 No. 133. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=71457 (Date of Application: 08.07.2024) [in Ukrainian].

UDC 342.95-056.2

Ponomarenko Alla,
Candidate of Juridical Sciences, Senior Researcher,
Leading Researcher of the State Research Institute
of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine, Kyiv, Ukraine,
ORCID ID 0000-0002-6271-4485

INFORMATION ACCESSIBILITY OF PUBLIC SERVICES FOR PEOPLE WITH REDUCED MOBILITY: LEGAL ANALYSIS OF THE PROBLEMS AND DEVELOPMENT OF EVALUATION CRITERIA

The article examines the legal issues of ensuring information accessibility of public services for people with reduced mobility in Ukraine. The author analyzes the current legislation and the practice of its application, and identifies a number of legal issues related to the information accessibility of public services for people with reduced mobility. It is found that national

© Ponomarenko Alla, 2024

DOI (Article): [https://doi.org/10.36486/np.2024.3\(65\).6](https://doi.org/10.36486/np.2024.3(65).6)

Issue 3-4(65-66) 2024

<https://naukaipravookhorona.com/>

legislation does not contain a clear definition of the concept of “information accessibility”. This complicates both the interpretation and application of legal provisions related to ensuring information accessibility and the process of monitoring their implementation.

According to the author, information accessibility of public services means the ability of all categories of people with reduced mobility, regardless of their physical, sensory or cognitive characteristics, to receive clear, complete and reliable information in visual, audio or tactile forms of perception about the types and procedures of public services, as well as orientation in the space, buildings or premises where these services are provided.

There is a justified need to divide information carriers: 1) those that provide low-mobility groups with orientation in the space, building or premises where services are provided, promote safety and ease of movement (information signs, floor plans, mnemonic diagrams, etc.); 2) those that inform about the types and procedure for providing public services (information stands, information boards, printed information materials, inclusive information kiosks/terminals, etc.). The author hypothesizes that this will facilitate better perception of information by people with reduced mobility, as the information will be presented in the most convenient and understandable format for them, depending on its purpose.

Attention is focused on the insufficient development of the legal framework governing information accessibility. It is noted that the existing legal acts cover only certain aspects of information accessibility, leaving gaps in the legislation and creating inconsistencies between regulatory provisions. This creates significant difficulties in ensuring proper information accessibility for people with reduced mobility, complicates the implementation of requirements in practice, and impedes full information inclusion.

It has been found that monitoring the accessibility of services and information about their provision for people with reduced mobility is complicated by the lack of a methodology for assessing the accessibility of public services and information about them for people with reduced mobility, as well as the lack of clear criteria for assessing the level of information accessibility. This emphasizes the need to develop an appropriate Methodology for assessing the accessibility of public services and information about them for people with reduced mobility, as well as to identify specific criteria for assessing information accessibility.

The article proposes to use the objects of evaluation and criteria for assessing the level of accessibility of information for people with limited mobility developed by the author.

Keywords: barrier-free accessibility, information accessibility, public services, low-mobility groups, equality of rights and opportunities, accessibility monitoring, criteria for assessing the level of accessibility of public services.

Отримано 07.10.2024