

Звіт

про забезпечення можливості подання звернень (заяв, скарг, повідомлень про порушення прав) альтернативними способами (жестова мова, аудіозапис тощо) на офіційному веб-сайті Мінмолодьспорту.

Відповідно до напрямку 2 «Інформаційна безбар'єрність», стратегічної цілі «Публічна інформація суб'єктів владних повноважень є доступною для кожного у різних форматах», пункту 19 та підпункту 2 Плану заходів щодо реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні, Міністерством молоді та спорту України здійснено комплекс заходів, спрямованих на забезпечення можливості подання звернень альтернативними способами для осіб з порушеннями слуху та зору.

У межах виконання зазначеного заходу оприлюднено інформацію про можливість подання звернень альтернативними способами на офіційному вебсайті Міністерства молоді та спорту України, зокрема із застосуванням інструментів жестової мови. Відповідну інформацію розміщено за посиланням: <https://mms.gov.ua/news/minmolodsport-rozshyriuie-tsyfrovu-bezbaryernist-onlain-servisy-staly-dostupnishymy-dlia-liudei-z-porushenniamy-slukhu>

Офіційний вебсайт Міністерства молоді та спорту України (<https://mms.gov.ua/>) забезпечує доступ користувачів до інформаційних матеріалів та онлайн-сервісів, що сприяють цифровій доступності для широкого кола громадян, у тому числі осіб з порушеннями слуху та зору.

На вебресурсі реалізовано можливість подання електронних звернень через спеціальну онлайн-форму. Відповідний функціонал доступний у розділі «Громадянам», вкладка «Електронне звернення», за посиланням: <https://mms.gov.ua/gromadyanam/zvernennya-gromadyan/elektronne-zvernennya>

Особи з порушеннями слуху можуть подати звернення в електронній формі, а також скористатися спеціальним віджетом для забезпечення перекладу українською жестовою мовою. Впроваджене рішення передбачає можливість трьохстороннього відеозв'язку між користувачем, перекладачем жестової мови та працівником контакт-центру, зокрема під час звернення на гарячу лінію. Для встановлення відеозв'язку з перекладачем жестової мови користувачу необхідно:

- натиснути кнопку відповідного віджету на сайті;
- пройти перевірку у форматі CAPTCHA, адаптовану жестовою мовою;
- здійснити коротку ідентифікацію (зазначити ім'я та номер телефону).

Після цього у режимі реального часу встановлюється відеозв'язок з перекладачем жестової мови, який забезпечує переклад комунікації між користувачем та працівником контакт-центру.

Для осіб з порушеннями зору офіційний вебсайт Міністерства адаптований для коректної роботи з мобільними та вбудованими екранними читачами (screen readers), які забезпечують озвучення текстового та навігаційного контенту. Крім того, особи, які не мають можливості скористатися вебресурсами, можуть зателефонувати на гарячу лінію та залишити усне повідомлення. На підставі наданої інформації відповідний спеціаліст оформить заяву для подальшого належного інформування заявника.

Крім того, у розділі «Громадянам» розміщено систематизовану та структуровану інформацію для всіх категорій громадян щодо можливостей подання звернень, заяв, скарг і повідомлень, а також отримання відповідних консультацій з питань, що належать до компетенції Мінмолодьспорту.

Таким чином, офіційний вебсайт Міністерства молоді та спорту України забезпечує базові умови інформаційної доступності, що створюють рівні можливості для подання звернень особами з порушеннями слуху та зору, сприяють розширенню охоплення користувачів та реалізації принципів рівності, доступності й цифрової безбар'єрності.
