

ЗАТВЕРДЖУЮ

Міністр оборони України

Денис ШМИГАЛЬ

“ ____ ” _____ 2025 р.

Методичні рекомендації
щодо доступності публічних послуг, які надаються в системі Міністерства
оборони України, з урахуванням потреб маломобільних груп населення,
включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей

1. Загальні положення

1.1. Ці Методичні рекомендації визначають загальні вимоги до доступності публічних послуг, які надаються в системі Міністерства оборони України (далі – Міноборони), з урахуванням потреб маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей (далі – Методичні рекомендації).

Методичні рекомендації спрямовані на реалізацію Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 366-р (у редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 р. № 294-р), та розроблені на виконання підпункту 3 пункту 20 Плану заходів на 2025–2026 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 р. № 374-р.

1.2. Перелік публічних послуг, які надаються в системі Міноборони, встановлено відповідно до Закону України “Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг” та постанови Кабінету Міністрів України від 13 січня 2023 р. № 111 “Деякі питання реалізації Закону України “Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг”.

Методичні рекомендації рекомендується використовувати під час надання такої публічної послуги як надання статусу учасника бойових дій (видача посвідчення учасника бойових дій виключно в паперовій формі).

1.3. У Методичних рекомендаціях терміни вживаються у значеннях, що наведені в Законах України “Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг”, “Про регулювання містобудівної діяльності”, “Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні”, Національній стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, схваленій

ДОКУМЕНТ СЕДО

Сертифікат 3F1FC22062171FDF040000002E7B0000383F0200

Підписувач Копаниця Діана Михайлівна

Дійсний з 23.10.2024 0:00:00 по 22.10.2026 23:59:59

Управління гуманітарного забезпечення Міністерства оборони України



220/22/452 від 13.08.2025 17:59



розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 366-р (у редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 р. № 294-р):

безбар'єрність – загальний підхід до формування та імплементації державної політики для забезпечення безперешкодного доступу всіх груп населення до різних сфер життєдіяльності;

доступність – забезпечення рівного доступу всім групам населення до об'єктів фізичного оточення, транспорту, інформації та зв'язку, інформаційно-комунікаційних технологій і систем, а також до інших об'єктів та послуг у міському та сільському середовищі;

маломобільні групи населення – особи, які відчують труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі, зокрема особи з інвалідністю, особи з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, громадяни похилого віку, особи з дитячими візками;

особа з інвалідністю – повнолітня особа зі стійким обмеженням життєдіяльності, якій у порядку, визначеному законодавством, встановлено інвалідність;

об'єкти фізичного оточення – будівлі і споруди, об'єкти благоустрою та транспортної інфраструктури;

публічна послуга – 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;

універсальний дизайн – дизайн об'єктів фізичного оточення, програм та послуг, максимально придатний для використання всіма групами населення без необхідності додаткової адаптації чи спеціального дизайну. Універсальний дизайн не виключає допоміжних пристроїв для конкретних груп осіб з інвалідністю.

1.4. Методичні рекомендації пропонується використовувати органами уповноваженими на видачу посвідчення учасника бойових дій: Головному управлінню соціальної підтримки, Кадровому центру Збройних Сил України, Адміністрації Державної спеціальної служби транспорту, командуванням видів Збройних Сил України, оперативним командуванням, управлінням повітряних командувань, військовим частинам А0515, А3771, А0987, А1155, А5725, А5833, А5509, А5617, А3369, А4655, А4767, обласним та Київському міському територіальним центрам комплектування та соціальної підтримки (далі – органи уповноважені на видачу посвідчення учасника бойових дій).

2. Фізична доступність

2.1. Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року у напрямі “Фізична безбар'єрність” визначає, що всі об'єкти фізичного оточення повинні бути доступними для всіх суспільних груп незалежно, зокрема, від віку, статі, стану здоров'я, віросповідання, майнового стану, місця проживання.

2.2. Для надання публічної послуги органам уповноваженим на видачу посвідчення учасника бойових дій необхідно створювати умови для безперешкодного доступу осіб з інвалідністю (у тому числі осіб з інвалідністю, які використовують засоби пересування та собак-поводирів) та інших маломобільних груп населення до об'єктів фізичного оточення.

У разі, якщо маломобільну особу супроводжує інша особа, безперешкодний доступ до будівлі та приміщень повинен забезпечуватись для обох осіб.

2.3. Доступність органів уповноважених на видачу посвідчення учасника бойових дій для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення має створювати (забезпечувати):

- фізичну можливість і зручність потрапляння та пересування будівлею, прилеглою територією, надання послуг;

- фізичну безпеку при потраплянні до будівлі та пересування в ній, прилеглою територією, надання послуг;

- можливість вільного отримання інформації про будівлю та послуги, що надаються, вільну навігацію (орієнтування) по будівлі та прилеглій території.

2.4. Шляхи руху до будівлі, в якій надається публічна послуга, та шляхи руху всередині будівлі до приміщень надання такої послуги рекомендовано по можливості, щоб відповідали вимогам державних стандартів і державних будівельних норм щодо доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення зокрема, ДБН В.2.2-40:2018 “Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення”.

Шляхи руху до будівлі, в якій надається публічна послуга, вхідні вузли будівлі, шляхи руху до приміщень надання такої послуги рекомендовано по можливості, щоб були оснащені засобами орієнтування та інформування для осіб з порушеннями зору (тактильні і візуальні елементи доступності, позначення кольором сходинок, порогів, елементів обладнання, прозорих елементів конструкцій, інших об'єктів) та для осіб з порушеннями слуху (інформаційні термінали, екрани, табло з написами у вигляді рухомого рядка, пристрої для забезпечення текстового або відеозв'язку, перекладу жестовою мовою, оснащення спеціальними персональними приладами підсилення звуку), у тому числі з урахуванням положень ДСТУ-Н В.2.2-31-2011 “Настанова з облаштування будинків і споруд цивільного призначення елементами

доступності для осіб з вадами зору та слуху” та ДСТУ Б ISO 21542:2013 “Будинки і споруди. Доступність і зручність використання побудованого життєвого середовища”.

2.5. У разі, якщо органи уповноважені на видачу посвідчення учасника бойових дій не мають власних фондів та дислокуються на фондах інших військових містечок, надання публічної послуги може здійснюватися в приміщенні бюро перепусток, а під час дії правового режиму воєнного стану – на контрольно-пропускному пункті з додержанням відповідних умов доступності.

3. Доступність інформації

3.1. Національна стратегія із створення безбар’єрного простору в Україні на період до 2030 року у напрямі “Інформаційна безбар’єрність” визначає, що люди незалежно від функціональних порушень чи комунікативної здатності мають доступ до інформації в різних форматах та з використанням асистивних технологій.

3.2. Органи уповноважені на видачу посвідчення учасника бойових дій мають створювати умови для доступності інформації про надання публічної послуги для усіх категорій осіб, у тому числі маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей, та по можливості забезпечити:

інформування за допомогою власних електронно-комунікаційних засобів (офіційні електронні та друковані видання, вебсайти, сторінки в соціальних мережах тощо);

інформування відповідно до принципів універсального дизайну, який передбачає подання інформації з огляду на широкий спектр індивідуальних можливостей і здібностей людини;

підвищення рівня сприйняття інформації суб’єктами звернення за публічною послугою із застосуванням методу спрощеної мови та у форматі легкого читання;

проведення індивідуальних консультацій у телефонному, онлайн- та/або офлайн-режимі, зокрема жестовою мовою;

надання за наявності можливостей особі, що звертається, інформаційного матеріалу великошрифтовим друком на паперових та електронних носіях (відповідно до ДСТУ EN 301 549:2022 “Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ”), у тому числі надсилання на електронну пошту;

оновлення та перевірку на актуальність наявної інформації про публічну послугу.

3.3. Під час надання публічної послуги посадовим особам органів уповноваженим на видачу посвідчення учасника бойових дій рекомендується: підтримувати зоровий контакт, але не демонструвати зайвої уваги до особи;

запитати чи потрібна допомога в пересуванні, користуванні послугами та яка саме, та в разі згоди надати її;

не наполягати, якщо особа відмовилась від допомоги;

застосовувати безбар'єрну мову, для якої характерне правило: "Спочатку говоримо про людину, а не про її риси". Тобто, у фразях і висловах спочатку згадуйте людину, а далі вже її ознаки, якщо це потрібно (наприклад, людина з інвалідністю, людина з ДЦП тощо).

Правила безбар'єрної мови та відповідний словник містяться у "Довіднику безбар'єрності" за посиланням: <https://bf.in.ua>.

3.4. Надання публічної послуги особам із порушенням зору пропонується здійснювати з урахуванням таких рекомендацій:

забезпечити доступ до приміщень закладу, установи особі, яка супроводжує особу з порушенням зору, та/або собаки-поводиря (у разі наявності);

звертатись безпосередньо до особи із порушенням зору, а не до особи, яка її супроводжує (у разі наявності такої);

коротко описати місцезнаходження особи в приміщенні, поінформувати його про можливі перешкоди на шляху;

перед наданням послуг чітко та голосно назвати свої прізвище, ім'я, по батькові, посаду, а також представити інших присутніх осіб, вказуючи з якого боку знаходиться кожен з них;

не відходити від особи без попередження в багатолюдному приміщенні або під час гучної розмови;

при потребі забезпечити особу зручним місцем за столом, якщо їй під час розмови потрібно зробити будь-які записи рельєфно-крапковим шрифтом (шрифтом Брайля) з використанням відповідного приладу.

3.5. Надання публічної послуги особам із порушенням слуху пропонується здійснювати з урахуванням таких рекомендацій:

виявляти повагу та розуміння до можливих особливих проявів поведінки: неспокою, метушливості, підвищеної потреби в увазі, що пов'язано з потребою в допомозі, в поповненні нестачі інформації, що сприймається на слух;

враховувати, що через відсутність змоги повною мірою контролювати власний голосовий апарат особи з порушенням слуху та з його частковою втратою можуть мимоволі видавати незвичайні шуми при фізичному зусиллі, диханні, хвилюванні, зазнавати труднощів у координації рухів, які супроводжуються шумом під час ходіння та інших рухів;

уникати спілкування з особою з порушенням слуху у великих і багатолюдних приміщеннях для того, щоб сторонні шуми або розмови інших

людей не відволікали його і не заважали сприймати звернене до нього мовлення (за наявності можливості спілкування в іншому приміщенні, де відсутній надмірний шум);

не підвищувати голос, натомість використовувати міміку і пантоміміку для підкреслення або пояснення сенсу сказаного;

за потреби привертати увагу особи за допомогою жестів/жестикуляцій (легкий рух руки тощо);

використовувати письмову форму мовлення, якщо виникають труднощі під час усного спілкування з особою та/або незнанні жестової мови;

за необхідності звернутися за допомогою до перекладача жестової мови.

3.6. Надання публічної послуги особам із порушеннями мовлення пропонується здійснювати з урахуванням таких рекомендацій:

забезпечити доступ до приміщення, де більш тихо;

за потреби запланувати більше часу для надання послуг особі;

спілкуючись з особою намагатись не переривати, не виправляти та не намагатись завершити висловлювання за неї;

за потреби звернутися з проханням повторити речення повільніше, якщо не вдалося зрозуміти зміст питання з першого разу;

звернутись з проханням написати фразу або запропонувати інший спосіб спростити комунікацію, якщо попри все не в змозі зрозуміти особу;

намагатись ставити питання, які потребують коротких відповідей або інформативних жестів.

3.7. Надання публічної послуги особам із розумовими або інтелектуальними психічними (ментальними) порушеннями пропонується здійснювати з урахуванням таких рекомендацій:

за потреби передбачити більше часу для обслуговування, роз'яснювати інформацію, надавати додаткову інформацію;

виявляти доброзичливе ставлення до особи, щоб забезпечити відчуття спокою;

уникати використання різких висловлювань або різких відповідей.

Начальник Управління гуманітарного забезпечення
Міністерства оборони України
майор

Діана КОПАНИЦЯ