

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 принципи та підходи до врахування потреб осіб з інвалідністю, маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей, під час надання публічних послуг в системі Міністерства оборони України (далі – Міноборони) з урахуванням положень Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 366-р (у редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 р. № 294-р), а також визначають засади проведення моніторингу доступності таких публічних послуг.

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”.

1.3. У цих Методичних рекомендаціях терміни вживаються в такому значенні:

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 для всіх груп населення до об'єктів фізичного оточення, транспорту, зв'язку та інформації, інформаційно-комунікаційних технологій і систем, а також до інших об'єктів та послуг у міському та сільському середовищі;

моніторинг доступності публічної послуги – систематичне спостереження із збором та аналізом даних за станом доступності публічної послуги для маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей;

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

маломобільні групи населення (МГН) – це люди, які відчують тимчасові або постійні труднощі з самостійним пересуванням, комунікацією чи отриманням послуг;

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;

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у Законах України “Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг”, “Про регулювання містобудівної діяльності”, “Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні”.

1.4. Ці Методичні рекомендації пропонується використовувати:

під час надання такої публічної послуги, як надання статусу учасника бойових дій (видача посвідчення учасника бойових дій виключно в паперовій формі) – органами, уповноваженим на вчинення відповідних дій (надання послуг) в системі Міноборони (далі – Уповноважені органи);

для безбар'єрності та доступності до приміщень, в яких Уповноважені органи надають відповідні послуги – підрозділам, які відповідають за інфраструктурне забезпечення (обладнання, переобладнання) військових містечок.

1.5. Реалізація цих Методичних рекомендацій покликана забезпечити повагу до прав та свобод військовослужбовців як під час служби, так і під час переходу з військової служби до цивільного життя та після її завершення. Основними принципами, які враховуються при наданні публічних послуг в системі Міноборони є:

заборона дискримінації за будь-якою ознакою в Збройних Силах України, забезпечення рівних прав та можливостей для жінок та чоловіків;

забезпечення належного соціального захисту, медичного обслуговування та підтримки військовослужбовців при звільненні зі служби;

реалізація права на правовий захист, що передбачає доступ до незалежних та неупереджених механізмів подання та розгляду скарг;

навчання особового складу системи Міноборони з питань прав людини та міжнародного гуманітарного права.

2. Фізична доступність

2.1. Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року 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. Доступність Уповноважених органів для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення має, за можливості, забезпечувати:

фізичну можливість і зручність потрапляння та пересування будівлею, прилеглою територією, приміщенням, де відбувається надання послуг, санітарно-гігієнічною кімнатою тощо;

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

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

2.3. Шляхи руху до будівлі, в якій надається публічна послуга, та шляхи руху всередині будівлі до приміщень надання такої послуги, за можливості, мають відповідати 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" (зі змінами).

Шляхи руху до будівлі, в якій надається публічна послуга, вхідні групи будівлі, маршрути руху до приміщень надання послуги, за можливості, повинні бути 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);

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".

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

2.5. Рекомендації для врахування критеріїв доступності об'єктів інфраструктури відповідно до потреб осіб з інвалідністю та інших

маломобільних груп населення містяться в Додатку № 1 до цих Методичних рекомендацій.

3. Доступність інформації

3.1. Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року визначає, що люди незалежно від функціональних порушень чи комунікативної здатності повинні мати доступ до інформації в різних форматах та з використанням асистивних технологій.

3.2. Уповноважені органи, за можливості, мають створювати умови для доступності інформації про надання публічної послуги для усіх категорій осіб (у тому числі маломобільних груп населення) та забезпечити на постійній основі:

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: відповідність контрастності, можливість керування клавіатурою, опис зображень, тощо;

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 шляхом надсилання на електронну пошту. З інформацією про веб-доступність сайтів державних органів

влади

можна

ознайомитись у посібнику за посиланням: https://bf.diiia.gov.ua/storage/app/media/Docs/undp-ua-monitoring_basic_web_accessibility_-_2023-2024.pdf;

оновлення та перевірку на актуальність наявної інформації про публічну послугу.

3.3. Рекомендації для врахування критеріїв інформаційної доступності відповідно до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення містяться в Додатку № 2 до цих Методичних рекомендацій.

3.4. Під час надання публічної послуги посадовим особам Уповноважених органів необхідно дотримуватись таких рекомендацій:

не проявляти жалість до людини словами або іншими проявами (мімікою, жестами);

підтримувати зоровий контакт, проте якщо людина відводить погляд, нервує при постійному зоровому контакті – не продовжувати підтримання зорового контакту;

не демонструвати зайвої уваги до особи, не проявляти гіперопіку;

запитати чи потрібна допомога в пересуванні, користуванні послугами та уточнити яка саме, та в разі згоди надати допомогу згідно інструкції, отриманої від особи;

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 тощо).

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

3.5. Надання публічної послуги особам із порушеннями зору необхідно здійснювати з урахуванням таких рекомендацій:

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

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

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

перед наданням послуги 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;

про приміщення розповідати за годинниковою стрілкою зліва на право;

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. Якщо особа користується телефоном для нотаток або скрін-рідером (зчитувачем з екрану) необхідно надати особі всі відповідні документи для прочитання, враховуючи вимоги доступності до інформаційних матеріалів та забезпечити час і простір для вивчення документів;

на прохання принести води, або під час надання документів сповістити людині, де саме вони знаходяться;

не перекладати особисті речі без дозволу, а у разі необхідності – сповістити людину, що і куди ви переклали.

3.6. Надання публічної послуги особам із порушеннями слуху необхідно здійснювати з урахуванням таких рекомендацій:

із повагою та розумінням ставитися до можливих особливих проявів поведінки: неспокою, метушливості, підвищеної потреби в увазі, що пов'язано з потребою в допомозі, у поповненні нестачі інформації, що сприймається на слух;

враховувати, що через відсутність змоги повною мірою контролювати власний голосовий апарат особи з порушеннями 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 порушеннями слуху у великих і багатолюдних приміщеннях для того, щоб сторонні шуми або розмови інших людей не відволікали її і не заважали сприймати звернене до неї мовлення (за наявності можливості спілкування в іншому приміщенні, де відсутній надмірний шум);

говорити чітко, звичайним і спокійним тоном, у повільному темпі, зберігаючи зоровий контакт;

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

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

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

забезпечити, за можливості, наявність доступу до перекладача жестової мови на кожній локації, де надаються послуги (наприклад, онлайн);

за необхідності звернутися за допомогою до перекладача жестової мови.

3.7. Надання публічної послуги особам із порушеннями мовлення необхідно здійснювати з урахуванням таких рекомендацій:

забезпечити доступ до приміщення із низьким рівнем шуму, а за можливості - до приміщення, де шум взагалі відсутній;

за потреби запланувати більше часу для надання послуг такій 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 вдається зрозуміти особу;

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

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

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

використовувати просту мову: говорити простими короткими реченнями, уникаючи надмірної деталізації, абстрактних понять, ставити питання, які вимагають чіткої відповіді “Так” або “Ні”;

по можливості відходити у тихе, спокійне місце, де менше відволікаючих факторів;

говорити у повільному темпі і спокійним тоном, не проявляючи надмірних емоцій;

виявляти доброзичливе ставлення до особи, щоб забезпечити відчуття безпеки;

уникати використання різких висловлювань або різких відповідей.

3.9. Базові принципи взаємодії та супроводу людей з інвалідністю, порушеннями, людей з різним досвідом містяться в Додатку № 3 до цих Методичних рекомендацій.

4. Моніторинг доступності публічної послуги

4.1. Моніторинг доступності публічної послуги проводиться з метою вдосконалення та підвищення якості надання такої послуги, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення, покращення або вдосконалення роботи з питань доступності до публічної послуги для маломобільних груп населення, осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей та осіб з різними порушеннями.

4.2. Проведення моніторингу доступності публічної послуги здійснюється структурним підрозділом Міноборони відповідальним за координацію та забезпечення виконання заходів зі створення безбар'єрного простору, зокрема, з залученням незалежних зовнішніх експертів (представники громадських організацій, професійної спільноти, окремих консультантів, тощо) на підставі звітів Уповноважених органів, результатів внутрішніх і зовнішніх оцінок незалежних інституцій, моніторингових візитів тощо.

4.3. Уповноваженим органам рекомендується до 31 грудня кожного року подавати до структурного підрозділу Міноборони відповідального за координацію та забезпечення виконання заходів зі створення безбар'єрного простору узагальнену інформацію про стан доступності публічної послуги для маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей.

Для оцінки стану доступності публічної послуги можуть застосовуватись такі критерії, але не виключно:

фізична доступність будівлі, приміщень, яка включає чітку та зрозумілу навігацію всередині будівлі;

доступність інформаційно-комунікаційних систем для осіб із функціональними порушеннями, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей;

наявність адаптованих до вимог доступності інформаційних матеріалів;

відсутність скарг від осіб із функціональними порушеннями, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей;

обізнаність посадових осіб Уповноважених органів щодо принципів безбар'єрності;

проведення регулярних навчань для керівників/-ць та працівників і працівниць щодо коректної комунікації із особами, що отримують таку послугу.

4.4. Результати моніторингу доступності публічної послуги рекомендується розміщувати на офіційному вебсайті Міноборони щороку до 10 лютого.

5. Навчання та підвищення кваліфікації для фахівців системи Міноборони з питань безбар'єрності

5.1. Навчання з питань безбар'єрності здійснюється з метою вдосконалення та підвищення якості надання послуг, підвищення рівня обізнаності всіх учасників процесу, впровадження нових практик та аналізу існуючих процесів.

5.2. До навчання рекомендується залучати зовнішніх і внутрішніх спеціалістів, за можливості представників профільних громадських та/або ветеранських організацій.

5.3. Перелік напрямів навчання не є вичерпним та може включати наступні теми:

базові принципи супроводу людини з порушеннями опорно-рухового апарату, слуху, зору, ментальними порушеннями (Додаток №3 до цих Методичних рекомендацій);

етика спілкування з людьми з різними порушеннями, особами котрі перебувають на лікуванні та/або реабілітації;

протидія дискримінації за різними ознаками, особливості дотримання Методичних рекомендацій з використання гендерно чутливої мови в системі Міноборони, затверджених наказом Міністерства оборони України № 236 від 13.04.2024 року;

надання першої медичної допомоги у кризових ситуаціях (наприклад, напад епілепсії, при панічній атаці, тощо);

базові принципи надання першої психологічної допомоги для осіб в різних емоційних станах;

міжнародні стандарти забезпечення створення безбар'єрного простору з урахуванням вимог ЄС та НАТО;

основи прав людини та міжнародного гуманітарного права.

5.4. Відповідні навчання систематично проводяться та організовуються структурним підрозділом Міноборони відповідальним за координацію та забезпечення виконання заходів зі створення безбар'єрного простору, зокрема, з залученням незалежних зовнішніх експертів (представники громадських організацій, професійної спільноти, окремих консультантів, тощо).

Наприкінці кожного року рекомендується опублікувати звіт про проведені навчання на вебсайті Міноборони.

Начальник Управління гуманітарного забезпечення
Міністерства оборони України
підполковник

Діана КОПАНИЦЯ