

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства молоді та спорту
України

№ _____

Методичні рекомендації щодо запровадження принципів безбар'єрності під час надання публічних послуг у сферах молодіжної політики, фізичної культури і спорту, утвердження української національної та громадянської ідентичності

I. Загальні положення

1. Ці Методичні рекомендації передбачають комплекс заходів зі створення безбар'єрного середовища Міністерством молоді та спорту України (далі – Міністерство), закладами освіти, що належать до сфери управління Мінмолодьспорту, підприємствами, установами (спортивні клуби, дитячо-юнацькі спортивні школи, заклади спеціалізованої освіти спортивного профілю із специфічними умовами навчання, школи вищої спортивної майстерності, центри олімпійської підготовки, центри студентського спорту закладів вищої освіти, фізкультурно-оздоровчі заклади, центри фізичного здоров'я населення, центри фізичної культури і спорту осіб з інвалідністю, центри паралімпійської та дефлімпійської підготовки, заклади спортивної медицини та реабілітації, а також об'єкти, на базі яких проводяться фізкультурно-оздоровчі та спортивні заходи, заклади сфери утвердження української національної та громадянської ідентичності, молодіжні центри та молодіжні простори), що надають публічні послуги у сферах молодіжної політики, фізичної культури і спорту, утвердження української національної та громадянської ідентичності, а також структурними підрозділами (далі – Заклади), які реалізують державну політику у сферах молодіжної політики, фізичної культури і спорту, утвердження української національної та громадянської ідентичності (далі – Сфери) обласних, Київської міської військових адміністрацій з урахуванням потреб різних груп населення.

2. Метою цих Методичних рекомендацій є визначення та узагальнення основних підходів щодо забезпечення доступності публічних послуг у Сферах.

Заклади, що надають послуги у Сферах, можуть використовувати ці Методичні рекомендації або розробляти власні з урахуванням особливостей надаваних послуг.

У цих Методичних рекомендаціях під запровадженням принципів безбар'єрності під час організації доступу та надання послуг у Сферах рекомендується вважати систематичний та цілеспрямований процес, спрямований на створення універсальних умов, що відповідають потребам різних груп населення, незалежно від їхніх індивідуальних особливостей, універсальних об'єктів та навколишнього середовища, що є однаково придатними для використання різними групами населення.

3. До принципів безбар'єрності належать:

1) принцип недискримінації (рівне ставлення до осіб незалежно від статі, гендерної ідентичності, ознак інвалідності, раси, кольору шкіри, релігії, політичних чи інших переконань, національного чи соціального походження, належності до національних меншин, майнового стану або за іншою ознакою);

2) принцип розуміння індивідуальних потреб (сприяння індивідуалізованому підходу до кожної особи з урахуванням її потреб, можливостей та обмежень);

3) принцип різноманітності (залучення та включення різних осіб і груп осіб у процес запровадження принципів безбар'єрності для забезпечення різних точок зору та отримання досвіду в процесі прийняття рішень);

4) принцип толерантності (повага до свободи іншої особи, її поглядів, думок, поведінки, розуміння та прийняття людської різноманітності, форм самовираження особи і способів вияву її індивідуальності);

5) принцип інклюзивності (розширення можливостей осіб чи груп осіб щодо забезпечення їхнього рівного доступу до послуг у сферах молодіжної політики, фізичної культури і спорту, утвердження української національної та громадянської ідентичності);

6) принцип справедливості (забезпечення однакового ставлення до кожної особи в процесі надання послуг у Сферах з урахуванням їхніх індивідуальних потреб);

7) принцип партнерства та співпраці (розвиток партнерських відносин з організаціями, що працюють у сфері інклюзії та доступності, для спільної реалізації проектів і програм);

8) принцип універсального дизайну (дизайн предметів, середовища, програм та послуг, покликаний зробити їх максимально можливою мірою придатними для використання для всіх людей без необхідності адаптації чи спеціального дизайну. «Універсальний дизайн» не виключає допоміжних пристроїв для конкретних груп осіб з інвалідністю, де це необхідно);

9) принцип розумного пристосування (внесення, коли це потрібно в конкретному випадку, необхідних і підхожих модифікацій і коректив, що не становлять непропорційного чи не виправданого тягаря, для цілей забезпечення реалізації або здійснення особами з інвалідністю нарівні з іншими всіх прав й основоположних свобод).

4. Запровадження принципів безбар'єрності в процесі організації доступу та надання послуг у Міністерстві та Закладах Сфер передбачають реалізацію таких складових безбар'єрності:

1) фізична безбар'єрність (загальна доступність до всіх об'єктів фізичного оточення для всіх груп населення, зокрема приміщень, спортивних споруд, об'єктів молодіжної інфраструктури, закладів сфери утвердження української національної та громадянської ідентичності, місць для заняття різними видами рухової активності та спорту тощо);

2) інформаційна безбар'єрність (вільний доступ до інформації в різних форматах (усний, письмовий, електронний, друкований та інший), використання універсального дизайну, зручних каналів комунікації тощо);

3) цифрова безбар'єрність (доступність вебсайтів, вебпорталів, інших цифрових інструментів, що забезпечують доступність послуг тощо);

4) суспільна і громадянська безбар'єрність (коректна взаємодія, відсутність або мінімізація конфліктних ситуацій тощо);

5) освітня безбар'єрність (підвищення обізнаності працівників Сфер та інших працівників щодо питань доступності, інклюзивності, коректної взаємодії (використання у своїй діяльності практичного застосування відповідної термінології, наведеної зокрема у «Довіднику безбар'єрності» тощо);

6) економічна безбар'єрність (створення умов та можливостей для працевлаштування, отримання фінансових та інших ресурсів для заняття підприємницькою діяльністю чи самозайнятості для всіх громадян незалежно від віку, статі, сімейного стану чи стану здоров'я, зокрема створення адаптованих робочих місць, підтримка ветеранів війни, батьків у декреті та молоді без досвіду).

5. Учасниками, задіяними у процесі формування безбар'єрного середовища у Сферах, є:

працівники Міністерства та Закладів, що надають послуги населенню у Сферах;

організатори молодіжних, фізкультурно-оздоровчих та спортивних заходів, заходів сфери утвердження української національної та громадянської ідентичності.

6. Отримувачами публічних послуг у Сферах (але не виключно) (далі – Отримувачі послуг) є:

діти;

молодь;

особи з інвалідністю та/або особи з обмеженнями повсякденного функціонування¹;

ветерани війни;

особи з інвалідністю внаслідок війни;

військовослужбовці, які проходять лікування, реабілітацію або відновлення після поранення (контузії, травми чи каліцтва);

інші маломобільні групи населення, які є отримувачами послуг, учасниками програм, заходів або користувачами спортивної та молодіжної інфраструктури тощо.

¹ Особа з обмеженнями повсякденного функціонування - особа, яка внаслідок стану здоров'я або старіння втратила або може втратити здатність до участі у заняттєвій активності у спосіб і межах, звичайних для неї.
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1053-20#Text>

II. Забезпечення доступності та надання послуг Зкладами Сфери

Відповідно до статей 21, 23 і 28 Конституції України усі люди є вільні і рівні у своїй гідності та правах. Права і свободи людини є невідчужуваними та непорушними. Кожна людина має право на вільний розвиток своєї особистості, якщо при цьому не порушуються та не звужуються права і свободи інших людей, та має обов'язки перед суспільством, в якому забезпечується вільний і всебічний розвиток її особистості. Кожен має право на повагу до його гідності. Ніхто не може бути підданий такому, що принижує його гідність, поводженню чи покаранню.

Статтею 9 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю визначено, що держави-учасниці мають вживати належних заходів для забезпечення особам з інвалідністю доступу нарівні з іншими до фізичного оточення, до транспорту, до інформації та зв'язку, зокрема інформаційно-комунікаційних технологій і систем, а також до інших об'єктів і послуг, відкритих або таких, що надаються населенню, як у міських, так і в сільських районах.

Згідно зі статтями 4, 26, 34 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» діяльність держави щодо осіб з інвалідністю виявляється у створенні правових, економічних, політичних, соціальних, психологічних та інших умов для забезпечення їхніх прав і можливостей нарівні з іншими громадянами для участі в суспільному житті та полягає, серед іншого, у виявленні, усуненні перепон і бар'єрів, що перешкоджають забезпеченню прав і задоволенню потреб, у тому числі стосовно доступу до об'єктів фізичної культури і спорту.

Крім того, всі Заклади зобов'язані створювати умови для безперешкодного доступу осіб з інвалідністю (у тому числі осіб з інвалідністю, які використовують засоби пересування та собак-помічників) до об'єктів фізичного оточення.

Процес надання публічних послуг у Зкладах варто організовувати таким чином, щоб:

- надати підтримку людині у разі ситуативної необхідності;
- запобігти ризику нетерпимого та упередженого ставлення Отримувачів послуг один до одного та з боку працівників Закладу;
- створити умови для зручного користування середовищем;
- забезпечити рівноправне та повне користування послугами.

Послуги надаються шляхом надання / запровадження:

1) можливості безперешкодно отримати інформацію про послуги, що надаються, безпосередньо за місцем звернення та дистанційно;

2) доступного приміщення та його елементів, які не перешкоджають вільному пересуванню чи користуванню послугами Отримувачам послуг на кріслі колісному, з милицями або іншими допоміжними засобами пересування, з дитячим візком, а також Отримувачам послуг, які через фізичні параметри

та/або обмеження повсякденного функціонування потребують особливої організації простору;

3) доступного орієнтування приміщенням завдяки наданню достатньої інформації в різних формах, наявності зрозумілих піктограм та позначок, інформації збільшеним шрифтом, зокрема шрифтом Брайля, а також вказівникам напрямку руху;

4) доступного вебсайту (контрастні кольори, збільшені шрифти, скрінрідер тощо), який враховує особливості сприйняття інформації Отримувачами послуг з обмеженнями повсякденного функціонування та іншими маломобільними групами населення;

5) отримання послуги у спосіб, зрозумілий Отримувачам послуг, зокрема отримання та подання інформації в аудіоформаті, застосування допоміжних пристроїв альтернативного відтворення інформації, належного розміру шрифту, гармонійно підібраних кольорів тексту та фону, а також (за можливості) розумінням та використанням окремими працівниками закладів жестової мови або застосунків з перекладачем на жестову мову та з жестової мови;

6) надання супроводу для осіб з інвалідністю (за необхідності).

Забезпечення фізичної безбар'єрності

Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 № 366-р (далі – Національна стратегія), 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.

Під час організації фізичної безбар'єрності Міністерство та Заклади повинні дотримуватися положень Державних будівельних норм В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення»², а також рекомендується використовувати Альбом безбар'єрних рішень³.

Під час проведення Олімпійських та Паралімпійських ігор використовуються стандарти International Paralempic Committee «Accessibility Guide»⁴ для створення повністю доступного середовища, що охоплює інфраструктуру, транспорт, спортивні об'єкти та інформаційні комунікації.

Фізична доступність має забезпечувати:

² https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3626580502787392825?doc_type=2

³ <https://bcl.com.ua/projects/album-bezbariernih-rishen>

⁴ www.paralympic.org/sites/default/files/2020-11/IPC%20Accessibility%20Guide%20-%204th%20edition%20-%20October%202020_0.pdf?_gl=1*1m78kkr*_up*MQ..*_ga*MTQ1MTU3MTE3NC4xNzc0MDE2Mzk0*_ga_EFXW45ME1V*czE3NzQwMTYzOTQkbzEkZzAkDE3NzQwMTYzOTQkajYwJGwwJGgxNDQ0NzM3NTYx

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 в ній, прилеглою територією, під час надання послуг;

можливість вільного отримання інформації про будівлю, прилеглу територію та послуги, що надаються, а також вільну навігацію (орієнтування) по будівлі та прилеглий території, у тому числі до укриттів.

Отримувачі послуг мають бути забезпечені вільним (без перешкод) доступом до приміщення установи з урахуванням принципів універсального дизайну та/або розумного пристосування, що застосовуються до:

прилеглої території;

зони паркування автомобілів;

входу до приміщення;

приміщення (вхідні двері, внутрішня організація приміщень, включаючи вбиральню та ліфт, якщо такі наявні);

піктограм та позначок;

зони обслуговування Отримувачів послуг;

укриття (у разі наявності).

У разі оголошення повітряної тривоги працівники Міністерства або Закладів Сфери, організатори молодіжних, фізкультурно-оздоровчих та спортивних заходів, заходів сфери утвердження української національної та громадянської ідентичності, повинні з'ясувати чи потрібна особі з інвалідністю або іншій особі з обмеженнями повсякденного функціонування допомога в евакуації до найближчого укриття та в разі згоди надати її.

Особливості забезпечення безбар'єрності під час надання послуг у сфері фізичної культури і спорту

Під час надання послуг у сфері фізичної культури і спорту рекомендується забезпечувати рівний доступ до фізкультурно-оздоровчих і спортивних заходів, занять фізичною культурою і спортом незалежно від віку, статі, стану здоров'я чи наявності обмеження повсякденного функціонування.

З метою забезпечення безбар'єрності рекомендується:

забезпечувати доступність фізкультурно-оздоровчих і спортивних заходів, занять фізичною культурою, зокрема адаптивним спортом, для ветеранів війни, військовослужбовців, які проходять лікування, реабілітацію або відновлення після поранення (контузії, травми чи каліцтва), осіб з інвалідністю та інших осіб з обмеженнями повсякденного функціонування;

організовувати надання послуг у сфері фізичної культури і спорту з дотриманням принципів універсального дизайну та розумного пристосування, з урахуванням індивідуальних потреб і функціональних можливостей отримувачів послуг;

забезпечувати доступність спортивних споруд, місць проведення фізкультурно-оздоровчих і спортивних заходів, спортивного обладнання,

інвентарю, допоміжних приміщень та маршрутів пересування відповідно до вимог законодавства;

під час організації тренувального процесу та проведення фізкультурно-оздоровчих і спортивних заходів враховувати функціональні можливості учасників, застосовувати індивідуальний підхід та, за потреби, використовувати адаптоване спортивне обладнання й інвентар;

сприяти розвитку адаптивного спорту шляхом створення умов для проведення адаптивних програм, занять і фізкультурно-спортивних заходів, спрямованих на фізичне відновлення, соціальну адаптацію та інтеграцію зазначених категорій осіб;

забезпечувати підготовку та підвищення кваліфікації тренерів, інструкторів, фахівців з адаптивного спорту та інших працівників з питань безбар'єрності, інклюзивної комунікації, універсального дизайну та особливостей роботи із зазначеними категоріями осіб;

забезпечувати інформаційну та комунікаційну доступність послуг у сфері фізичної культури і спорту, у тому числі шляхом інформування про умови доступності спортивних споруд, адаптивних програм, допоміжних сервісів та можливість отримання необхідної підтримки;

залучати зазначені категорії осіб, громадські об'єднання та інші інститути громадянського суспільства до оцінювання доступності послуг і підготовки пропозицій щодо їх удосконалення.

Забезпечення цифрової та інформаційної безбар'єрності

Національна стратегія визначає, що Отримувачі послуг повинні мати доступ до інформації у різних форматах та з використанням асистивних технологій. Це означає необхідність забезпечення можливості отримання інформації у доступних форматах відповідно до потреб Отримувачів послуг, у тому числі забезпечення інформаційної та комунікаційної доступності для осіб, які потребують альтернативних або додаткових способів комунікації.

Під час організації цифрової безбар'єрності Міністерство та Заклади повинні дотримуватися положень постанови Кабінету Міністрів України від 21 липня 2023 року № 757 «Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі», а саме: дотримання вимог ДСТУ EN 301 549:2022 під час створення, модернізації, розвитку, адміністрування і забезпечення функціонування власних інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних систем, та під час створення та розміщення документів в електронній формі, принципів універсального дизайну, а також Рекомендацій щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття, схвалених розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 листопада 2023 року № 1046-р щодо викладення інформації у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття, зокрема із застосуванням методу простої мови та у форматі легкого читання.

Під час надання публічних послуг у Сферах необхідно створювати умови для доступності інформації про надання публічної послуги для різних груп населення (у тому числі маломобільних) 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 Отримувачів послуг (відповідність контрастності, можливість керування клавіатурою, опис зображень тощо);

підвищення рівня сприйняття інформації Отримувачів послуг за публічною послугою із застосуванням методу простої мови та у форматі легкого читання;

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

Інформація про послуги має бути доступною ще до візиту і не обмежуватися одним каналом інформування. Інформація про сервіс, порядок звернення, спеціальні умови доступу, маршрути, наявність інформації про місця, облаштовані елементами доступності, способи отримання допомоги та контакти для підтримки мають дублюватися через вебсайти, друковані матеріали, інформаційні стійки та стенди, монітори, довідкові пункти та з використанням альтернативних форматів подання – великий шрифт, аудіоопис, шрифт Брайля, переклад жестовою мовою тощо. Інформація про послуги має бути видимою, логічно згрупованою і однаково оформленою на всіх об'єктах.

Забезпечення суспільної та громадянської безбар'єрності

Національна стратегія визначає, що має бути забезпечено рівні можливості участі всіх людей, їх об'єднань та окремих суспільних груп у житті територіальних громад та держави, рівний доступ до суспільно-політичного та культурного життя, сприятливе середовище для фізичного розвитку та самореалізації, а також інклюзивне середовище як передумова для участі у всіх формах суспільного життя та громадської активності.

Міністерство та Заклади забезпечують доступність та інклюзію для всіх Отримувачів послуг. Під час організації заходів суспільної та громадянської безбар'єрності рекомендується використовувати Гайд безбар'єрних подій⁵.

У разі проведення онлайн-заходу рекомендується забезпечити:

доступність вебсайту;

можливість отримання транскрипції аудіоматеріалів;

можливість перегляду відео з субтитрами або переклад жестовою мовою онлайн;

використання контрастних кольорів та чіткого шрифту;

альтернативних текстів для зображень та графіків;

⁵ <https://drive.google.com/file/d/1KFOXcSrhOjGdzf3x2NWwVVw6gSC0mTn7/view>

можливість перегляду заходу з використанням технологій допомоги (екранні читачі);
 надання додаткових матеріалів (презентацій, діаграм тощо у доступних форматах);
 перевірку доступності заходу перед проведенням;
 можливість зворотного зв'язку для запитів підтримки та повідомлень про проблеми.

У разі проведення офлайн-заходу рекомендується забезпечити:

- перевірку доступності локації для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;
- наявність парковок з відведеними місцями для осіб з інвалідністю;
- пологий підхід до входу;
- наявність всюди, де це необхідно, встановлених автоматичних дверей та / або пандусів для забезпечення безперешкодного доступу;
- якщо захід відбувається у багатоповерховій будівлі – наявність ліфта або підіймача для пересування людей з маломобільних груп населення;
- наявність широких дверних отворів для проходження / проїзду Отримувачів послуг, які користуються кріслом колісним, батьків з дитячим візком та іншими пристроями для руху;
- наявність на локації універсальної вбиральні або вбиральні для Отримувачів послуг, яка відповідає необхідним стандартам, і з безбар'єрним доступом до неї;
- заходи безпеки, які враховують потреби всіх учасників: евакуаційні маршрути, допомога персоналу, відповідна сигналізація про небезпечну ситуацію, що пристосована для осіб з порушеннями зору та / або слуху;
- наявність на локації навігації, яка відповідає стандартам доступності і продубльована шрифтом Брайля;
- доступних символів та знаків для ідентифікації різних зон і послуг;
- належне освітлення у всіх приміщеннях та проходах;
- відсутність на заході мерехтливого чи занадто дратівливого освітлення, яке може спровокувати погане самопочуття у людей, або ж завчасне попередження онлайн про наявність такого виду освітлення;
- необхідні знання та навички персоналу, щоб надавати якісні послуги Отримувачам послуг. Персонал, який взаємодіє з гостями, володіє словником безбар'єрності та базовими правилами взаємодії з різними людьми;
- наявність на заході спеціалізованого пункту надання медичної допомоги, а команда організаторів володіє навичками надання першої домедичної допомоги;
- можливість ознайомлення на сайті або у соціальних мережах організації інформації про безбар'єрність заходу, наявність контактів, за якими можна звернутися для уточнень;
- доступну для всіх людей як онлайн, так і на місці систему продажу квитків або реєстрації;
- інформаційні анонси (у вигляді плакатів, табличок) для осіб з порушеннями слуху та аудіооголошення для осіб з порушеннями зору;

контроль рівня шуму для забезпечення комфорту всіх Отримувачів послуг; наявність доступної і видимої інфостійки для отримання додаткової інформації та допомоги.⁶

Забезпечення освітньої безбар'єрності

Національна стратегія визначає, що має бути створено рівні можливості та умови для відкритого доступу та інклюзивного підходу до освіти, а також можливості для освіти протягом життя, здобуття іншої професії, підвищення кваліфікації та опанування додаткових компетентностей.

Під час організації освітньої безбар'єрності Міністерство та Заклади, а саме: заклади передвищої освіти, заклади вищої освіти використовують Методичні рекомендації щодо запровадження безбар'єрності освітніх послуг у закладах професійної (професійно-технічної) освіти, Методичні рекомендації щодо запровадження безбар'єрності освітніх послуг у закладах вищої освіти⁷.

Планування інклюзивного освітнього середовища⁸ має враховувати необхідність формування основних його компонентів:

фізичного простору закладу освіти (включає передусім доступність усієї інфраструктури на території, наявність доступної та зрозумілої інформації про розташування будівель, приміщень і підрозділів закладу освіти);

освітнього (діяльнісного) простору (включає умовне зонування території за видами діяльності (організацію осередків діяльності різного спрямування: освітньої, практичної, професійної, спортивної, мистецької, дозвільної тощо), забезпечення необхідними навчальними матеріалами й відповідними меблями, устаткуванням, засобами);

соціального середовища (створення умов для ефективної взаємодії всіх учасників освітнього процесу з урахуванням їхніх індивідуальних особливостей: здобувачів, науково-педагогічних (педагогічних) працівників, учасників освітнього процесу й інших заінтересованих сторін (роботодавців, інститутів громадянського суспільства тощо); розширення присутності закладу вищої освіти у справах громади, регіону (розвиток неформальної освіти й освіти дорослих, надання додаткових освітніх та інших послуг тощо);

організації діяльності закладу освіти в часовому вимірі (гнучкі графіки роботи (діяльності)).

Забезпечення економічної безбар'єрності

Національна стратегія визначає, що всі громадяни незалежно від віку, статі, сімейного стану чи стану здоров'я мають умови та можливості для працевлаштування, отримання фінансових та інших ресурсів для заняття підприємницькою діяльністю чи самозайнятості.

З метою забезпечення економічної безбар'єрності рекомендується забезпечити:

⁶ <https://drive.google.com/file/d/1KFOxcSrhOjGdzf3x2NWwVVw6gSC0mTn7/view>

⁷ <https://mon.gov.ua/npa/pro-metodychni-rekomendatsii>

⁸ <https://mon.gov.ua/static-objects/mon/uploads/public/66d/850/0f5/66d8500f5d232894940546.pdf>

рівний доступ до працевлаштування (усі мають реальні можливості для пошуку роботи, професійного розвитку, кар'єрного зростання незалежно від досвіду, статі, стану здоров'я, віку чи інших ознак. Підприємства та держава впроваджують політики зайнятості, що враховують потреби різних груп населення);

відсутність дискримінації (будь-які форми дискримінації (за віком, статтю, інвалідністю, родинним станом) заборонені; Міністерство та Заклади мають враховувати інтереси різних груп населення та впроваджувати політики рівних можливостей);

комплекс підтримуючих інструментів (програми професійної підготовки, перекваліфікації, підвищення кваліфікації; Міністерство та Заклади створюють безбар'єрні робочі місця, можливості для дистанційної або гнучкої роботи для різних груп населення);

доступ до ресурсів та можливостей (консультаційної підтримки зокрема молоді та створення інклюзивних робочих місць);

зміну суспільної свідомості (проведення інформаційних кампаній для подолання стереотипів).

III. Рекомендації працівникам Міністерства та Закладів щодо спілкування з Отримувачами послуг

Під час комунікації з Отримувачами послуг працівники Міністерства та Закладів Сфери (молодіжні працівники, організатори заходів, адміністратори, тренери, чергові, охорона, волонтери, працівники рецепції тощо) повинні діяти за єдиним стандартом безбар'єрної взаємодії, а саме:

підтримувати зоровий контакт, але не демонструвати зайвої уваги до людини;

запитати, чи потрібна допомога в пересуванні, користуванні послугами та яка саме;

не наполягати, якщо Отримувач послуг відмовився від допомоги;

перед наданням послуги Отримувачу послуг, рекомендується з'ясувати, чи потрібна Отримувачу послуг допомога, яка саме, та в разі згоди надати її, зокрема забезпечити доступ до приміщення установи людині, яка супроводжує Отримувача послуг;

застосовувати безбар'єрну мову, для якої характерне правило: «спочатку говоримо про людину, а не про її риси». Тобто у фразях та висловах спочатку згадуйте людину, а далі вже її ознаки, якщо це потрібно;

у разі, якщо Отримувачу послуг складно зрозуміти зміст інформації, яка надається працівником установи, слід звернутися до людини, яка супроводжує (у разі її наявності), із проханням прокомунікувати у доступний спосіб;

під час комунікації з осіб з порушеннями слуху та/або мовлення за потреби рекомендується залучати перекладача жестової мови, якщо суб'єкт звернення володіє жестовою мовою або використання електронних ресурсів, які перетворюють мовлення в текст;

під час комунікації з особами з інтелектуальними / ментальними порушеннями рекомендується скоротити до мінімальної кількості учасників консультування, проводити комунікацію в присутності одного із його законних представників, батьків або близьких родичів та приділяти йому більше часу для відповіді на поставлені запитання;

для осіб з порушеннями зору рекомендується користуватися інформаційно-комунікаційними технологіями, телефонним спілкуванням, електронною поштою або іншими засобами надсилання / отримання текстових повідомлень і файлів – дотримуватися вимог ДСТУ EN 301 549:2022 для забезпечення передачі файлів та повідомлень у форматах, придатних для програм екранного доступу; інтернет застосунків, відеоконференцій в онлайн-режимі тощо.

Правила безбар'єрної мови та відповідний словник містяться у Довіднику безбар'єрності⁹, Стандарті державної мови¹⁰.

IV. Внутрішній контроль запровадження принципів безбар'єрності у Зкладах Сфери

У Зкладах Сфери має бути запроваджений внутрішній контроль відповідності принципам безбар'єрності робочого місця, об'єктів фізичного оточення, програм, заходів та послуг у Сферах для різних груп населення, зокрема осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

Внутрішній контроль запровадження принципів безбар'єрності рекомендується здійснювати керівникам Міністерства та Закладів Сфери за результатами даних моніторингу.

V. Моніторинг запровадження у Міністерстві та Зкладах Сфери принципів безбар'єрності під час надання публічних послуг

З метою моніторингу доступності публічних послуг у Міністерстві та Зкладах Сфери рекомендується щороку проводити оцінку запровадження у Зкладах принципів безбар'єрності під час надання публічних послуг у Сферах шляхом заповнення Примірного чекліста (Додаток 1 до Методичних рекомендацій).

У Сферах це передбачає проведення комплексного оцінювання доступності не лише окремих елементів будівель і споруд, а всього маршруту отримання послуги отримувачем, зокрема: доступу до інформації перед візитом, маршруту прибуття до об'єкта, входу на територію та до будівлі, реєстрації, перебування під час тренувального процесу, участі у спортивних заходах і змаганнях, користування допоміжними, санітарно-гігієнічними, медичними,

⁹ <https://bf.in.ua/>

¹⁰ <https://mova.gov.ua/storage/app/sites/19/standarty/standart-tb-ii-redakciia-sxvalena-1.pdf>

реабілітаційними та іншими сервісами, а також безпечного та зручного виходу з об'єкта після завершення отримання послуги.

Під моніторингом розуміють збір, обробку та аналіз оціночних даних, зокрема, шляхом їх порівняння з визначеними критеріями та показниками доступності шляхом:

1) аудиту безбар'єрності – проведення оцінки фізичної доступності та зручності для різних груп населення, наявність пандусів, ліфтів, доступність санвузлів, а також періодичних оглядів та тестувань об'єктів та сервісів Міністерства та Закладів для перевірки їх відповідності принципам безбар'єрності;

Питання проведення моніторингу в Україні об'єктів фізичного оточення регулюється постановою Кабінету Міністрів України від 26.05.2021 № 537 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу та оцінки ступеня безбар'єрності об'єктів фізичного оточення і послуг для осіб з інвалідністю».

2) оцінки інформаційно-комунікаційної інфраструктури – визначення на предмет відповідності принципам доступності для різних груп населення вебсайту, електронних інформаційних систем Міністерства та Закладів;

3) навчання персоналу – забезпечення навчання працівників Міністерства та Закладів Сфери на тему безбар'єрності, самоосвіта (Додаток 2 до Методичних рекомендацій);

4) залучення представників громадськості та Отримувачів послуг до зворотного зв'язку та врахування пропозицій для подальших поліпшень безбар'єрного середовища в Міністерстві та Зкладах шляхом розміщення у вільному доступі відповідного чекліста за примірною формою на вебсайті, інформаційній стійці, стенді або в іншому доступному місці.

Основними завданнями моніторингу є визначення стану підготовленості установи до обслуговування Отримувачами послуг.

Керівнику Міністерства та Закладу за результатами аналізу проведеного моніторингу рекомендується в межах наданих йому повноважень визначити конкретні потреби, проблеми і вжити заходи щодо їхнього вирішення. Керівник в разі отримання оціночних даних, які свідчать про низький рівень базової доступності, у межах власних повноважень:

негайно вживає заходів до усунення таких порушень, зокрема організовує навчання працівників з питань безбар'єрності;

за наявності проблем, які не можуть бути розв'язані установою самостійно, її керівник подає пропозиції керівництву вищого рівня щодо їхнього вирішення;

орган влади, до сфери управління якого належить установа, ідентифікує проблеми, які є поширеними, мають системний характер та не можуть бути розв'язані установами самостійно, вживає заходів щодо вирішення цих проблем;

заповнений чекліст та інформацію про створення / поліпшення безбар'єрного простору оприлюднює на власних інформаційних ресурсах.

Начальник управління стратегічного
планування та комунікацій

Світлана АЧКАСОВА