

**Методичні рекомендації «Доступність публічних послуг, які надаються
Міністерством охорони здоров'я України, з урахуванням потреб
маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем
комунікаційних можливостей»**

I Загальні положення

1. Методичні рекомендації «Доступність публічних послуг, які надаються Міністерством охорони здоров'я України, з урахуванням потреб маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей» (далі – Методичні рекомендації) розроблені відповідно до Конституції України, Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», Державних будівельних норм В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будинків і споруд», затверджених наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30 листопада 2018 року за № 327 (зі змінами), (далі – ДБН), з урахуванням Конвенції про права осіб з інвалідністю, ратифікованої Законом України від 16 грудня 2009 року №1767-VI «Про ратифікацію Конвенції про права осіб з інвалідністю і Факультативного протоколу до неї», міжнародної практики обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, принципів універсального дизайну та розумного пристосування, та на виконання підпунктів 2, 3 пункту 36 Плану заходів на 2023–2024 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2023 року № 372-р, для скорочення відмінностей у доступі різних груп користувачів адміністративних послуг в сфері охорони здоров'я (далі – користувачі) та усунення бар'єрів, що перешкоджають користувачам із маломобільних груп населення в отриманні таких послуг на рівні з іншими користувачами.

2. Процес обслуговування користувачів із функціональними порушеннями, зокрема з маломобільних груп населення організовують таким чином, щоб:

- 1) надати підтримку у разі її ситуативної необхідності;
- 2) запобігти ризику нетерпимого ставлення та роздратування до них із боку людей, які поруч;
- 3) створити умови для зручного переміщення середовищем.

3. Публічні послуги в «Єдиному вікні»/Приймальній громадян МОЗ надаються користувачам із функціональними порушеннями на рівні з іншими користувачами з урахуванням цих Методичних рекомендацій шляхом надання/запровадження:

1) можливості отримати інформацію в державному підприємстві «Державний експертний центр МОЗ України», в якому розміщується «Єдине вікно», Приймальній громадян МОЗ та дистанційно;

2) доступного приміщення та його елементів, які не перешкоджають вільному пересуванню чи користуванню послугами користувачам на кріслі колісному, з милицями або іншими допоміжними засобами пересування тощо;

3) наявність інформації в різних формах (піктограми та позначки, інформація збільшеним шрифтом, зокрема шрифтом Брайля, стрілочки з вказівками напрямку руху тощо);

4) доступного вебсайту відповідно до ДСТУ EN 301 549:2022 Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), IDT);

5) доступність до форм документів, зразків документів пов'язаних з отриманням публічних послуг (мають бути розміщені в онлайн-доступі);

б) доступність інформації про територіальне розташування «Єдиного вікна»/Приймальної громадян МОЗ (дані про місце розташування, транспортне сполучення).

4. Якщо під час прийому не знайдено належного способу комунікації для обох сторін, пропонується, за наявності можливості залучати перекладача жестової мови або використовувати електронні ресурси, які перетворюють мовлення в текст.

5. Надання публічних послуг здійснюють з урахуванням цих Методичних рекомендацій.

В «Єдиному вікні»/Приймальної громадян МОЗ визначається відповідальна особа за забезпечення координації з питань формування безбар'єрності та доступності.

II Забезпечення доступу до приміщення Єдиного вікна/Приймальній громадян МОЗ

1. Забезпечення доступу користувачів із функціональними порушеннями до приміщення Єдиного вікна/Приймальної громадян МОЗ здійснюється відповідно до встановленого графіку роботи та цих рекомендацій.

2. Користувачам із функціональними порушеннями створюються умови для доступу до приміщення Єдиного вікна/Приймальної громадян МОЗ з урахуванням розумного пристосування відповідно до ДБН.

3. За наявності можливостей та з урахуванням прибудинкової та прилеглої території пропонується враховувати створення умов для паркування транспортних засобів.

4. Приміщення Єдиного вікна/Приймальній громадян МОЗ повинні бути оснащені засобами орієнтування та інформування для осіб з порушеннями зору та слуху.

5. Приміщення Єдиного вікна/Приймальної громадян МОЗ має відповідати встановленим вимогам санітарних і технічних норм, ДБН, тощо.

У разі коли приміщення Єдиного вікна/Приймальної громадян МОЗ неможливо повністю пристосувати для потреб користувачів з функціональними порушеннями, організовується безперешкодний доступ зазначених осіб до таких приміщень у найдоступніший для них спосіб.

6. Приміщення Єдиного вікна/Приймальної громадян МОЗ, де розташована зона обслуговування користувачів повинно за можливості розташовуватися на першому поверсі будівлі.

7. У приміщеннях Єдиного вікна/Приймальної громадян МОЗ, де розташована зона обслуговування користувачів, не повинно бути предметів-перепон на шляхах руху користувачів.

8. У приміщенні Єдиного вікна/Приймальної громадян МОЗ повинно бути штучне освітлення відповідно до санітарних норм, державних стандартів та державних будівельних норм.

9. За визначеної потреби на вході/виході до/з будівлі, у якій розташовані приміщення Єдиного вікна/Приймальної громадян МОЗ, розміщується план-схема (елементи навігації), що сприятиме самостійній навігації (орієнтуванню). Відповідна схема повинна бути виконана в доступних форматах.

10. Для зручності осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення міжнародним знаком доступності, за наявності можливостей позначаються:

шляхи/напрямки, доступні і безпечні для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;

місце розташування пандуса (як при вході до будівлі, у якій розташовані приміщення Єдиного вікна/Приймальної громадян МОЗ, так і всередині);

місце розташування зони обслуговування користувачів, пристосованої для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;

місце розташування санітарно-гігієнічного приміщення, доступного для користувачів з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;

напрямок руху до евакуаційних шляхів та виходів, доступних для користувачів з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

III Забезпечення доступності інформаційно-комунікаційних систем

1. Реалізуючи цифрову безбар'єрність, МОЗ забезпечує дотримання 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 Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), IDT) 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 спрощеної мови та у форматі легкого читання.

2. Викладення інформації із застосуванням методу спрощеної мови передбачає дотримання рекомендацій щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття, затверджених розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 листопада 2023 року № 1046-р.

3. Регулярно перевіряти та доповнювати на актуальність наявну інформацію про публічні послуги.

4. Застосовувати різні способи для підвищення рівня обізнаності населення, зокрема, осіб з інвалідністю.

5. Інформувати про забезпечення прав на отримання публічних послуг (актуального переліку) за допомогою власних комунікаційних засобів (офіційні електронні друковані видання, вебсайти, сторінки в цих мережах) засобів масової інформації, телебачення тощо.

IV Доступність прийому документів для користувачів із маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікативних можливостей

1. Прийом документів для отримання публічних послуг, які надаються Міністерством охорони здоров'я України здійснюється у відповідності до вимог наказів МОЗ від 06 травня 2024 року № 782 «Про затвердження інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг Міністерства охорони здоров'я України», від 25 листопада 2011 року № 826 «Про запровадження надання адміністративних послуг Міністерством охорони здоров'я України за принципом «Єдиного вікна»; та інших нормативно-правових актів з урахуванням принципів розумного пристосування в частині організації доступу інформаційних матеріалів, які пов'язані з надання публічних адміністративних послуг в сфері охорони здоров'я для маломобільних груп.

2. Для надання публічних послуг адміністратор Єдиного вікна/Приймальної громадян МОЗ повинен враховувати Правила безбар'єрної мови та відповідні словосполучення, які містяться у Довіднику безбар'єрності (<https://bf.in.ua/>), зокрема:

1) підтримувати зоровий контакт, але не демонструвати зайвої уваги до особи;

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

3) не наполягати, якщо користувач відмовився від допомоги;

4) перед наданням послуги користувачу, функціональні порушення якого є явними або про них проінформовано працівника «Єдиного вікна»/Приймальної громадян МОЗ, рекомендовано з'ясувати, чи потрібна користувачу допомога, яка

саме, та в разі згоди надати її, зокрема забезпечити доступ до приміщення Єдиного вікна/Приймальної громадян МОЗ особі, яка супроводжує користувача із функціональними порушеннями.

Працювати з особами із різними рівнями комунікативних можливостей щодо доступності до публічних послуг рекомендованих у будь-якому зручному форматах, враховуючи індивідуальні можливості та побажання суб'єктів звернення, з урахуванням можливості суб'єкта надання публічних послуг.

3. Надання послуг користувачам із порушенням зору здійснюють за допомогою найбільш доступних для отримання інформації форматах про актуальні послуги та їх отримання.

Рекомендовано доносити відповідну інформацію дослівно з паперових носіїв, якщо це документ - виключно з назвою та усіма реквізитами.

Передбачити для осіб з порушенням зору великошрифтовий друк всіх необхідних документів, форм, тощо.

4. Під час прийому, при необхідності можуть залучатися родичі представники, педагог закладу, в якому навчається суб'єкт звернення, які володіють жестовою мовою.

5. Під час проведення особистого консультування за наявності можливостей суб'єкт надання послуг розробляє графік прийому з питань доступності публічних послуг працівниками суб'єкта надання послуг, призначати консультації в зручний для суб'єкта отримання публічних послуг час в межах робочого дня.

V Моніторинг доступності публічних послуг

1. Моніторинг доступності приміщень «Єдиного вікна»/Приймальної громадян МОЗ у яких надаються публічні послуги, може здійснюватися із залученням професійних громадських організацій.

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

Основними завданнями моніторингу є визначення стану готовності «Єдиного вікна»/Приймальної громадян МОЗ до обслуговування користувачів із маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікативних можливостей.

2. Рейтинговий бал моніторингу пропонують визначати на основі відповідності критеріям оцінки доступності публічних послуг, зазначеним у чек листі, що додається.

3. Рейтинговий бал доступності дорівнює сумі балів за всіма його складовими. Мінімальне значення – 0 балів, максимальне значення – 30 балів. На основі критеріїв базової доступності розраховують рівень базової доступності (низький – менше 8 балів, середній – від 9 до 18 балів, високий – від 19 до 30 балів).

Результатом моніторингу є рейтинговий бал, визначений на основі оцінювання доступності публічних послуг, шляхом визначення їх відповідності критеріям доступності за результатами проведеного моніторингу.

4. Керівники приміщень «Єдиного вікна»/Приймальної громадян МОЗ в разі отримання оціночних даних, які свідчать про низький рівень базової доступності, у межах власних повноважень, вживає заходів до усунення таких порушень, зокрема організовує навчання персоналу з питань безбар'єрності.

За наявності проблем, які не можуть бути розв'язані установами в яких розміщено «Єдине вікно»/Приймальня громадян МОЗ самостійно, її керівник подає пропозиції керівництву вищого рівня щодо їх вирішення.

**Начальник Управління контролю
якості надання медичної допомоги**

Світлана ОСТАШКО

Чек лист «Єдиного вікна»/Приймальній громадян МОЗ**I Доступність приміщення та прилеглої території**

(у пунктах 1, 3-6, 9-10 можливий один варіант відповіді, у пунктах 2, 8 – два варіанти, у пункті 7 – три варіанти)

1. Зона паркування автомобілів.
0 балів – Відсутнє місце для паркування автомобіля.
1 бал – Наявне місце для паркування автомобіля користувача з інвалідністю.
2 бали – Наявне місце для паркування автомобіля користувача з інвалідністю позначене відповідними дорожніми знаками або дорожньою розміткою з піктограмами міжнародного символу доступності відповідно до Правил дорожнього руху.
2. Засоби орієнтування та інформаційної підтримки до будівлі та всередині будівлі до зони обслуговування користувачів.
0 балів – Відсутні засоби орієнтування та інформаційної підтримки.
1 бал – Наявні засоби орієнтування та інформаційної підтримки.
3. Покриття пішохідних доріжок, тротуарів і пандусів.
0 балів – Наявні насипані або крупноструктурні матеріали, а також перешкоди у вигляді бордюрів (рівень яких не збігається з рівнем покриття), що перешкоджають пересуванню на кріслах колісних або з милицями.
1 бал – Рівне покриття пішохідних доріжок, тротуарів і пандусів.
4. Вхід на прилеглу територію та ширина дверей.
0 балів – Ширина входу на прилеглу територію та ширина дверей, хвірток (у разі їх наявності) менше 0,9 метра.
1 бал – Ширина входу на прилеглу територію та ширина дверей, хвірток (у разі їх наявності) не менше як 0,9 метра.
5. Сходи на шляху до будівлі та/або на вході в будівлю, в якій розташовано зону обслуговування користувачів «Єдиного вікна»/Приймальної громадян МОЗ, та/або всередині на шляху до зони обслуговування користувачів «Єдиного вікна»/Приймальній громадян МОЗ.
0 балів – Сходи не продубльовані пандусом.
1 бал – Сходи продубльовані пандусом. Уздовж сходів встановлено огорожу з поручнями.
2 бали – Сходи продубльовані пандусом. Уздовж обох боків усіх сходів і пандусів встановлені огорожі з поручнями, поручні пандусів розташовані на

висоті 0,7 і 0,9 метра, завершальні частини поручнів продовжені по горизонталі на 0,3 метра (як вгорі, так і внизу).

6. Пандуси та/ або розумне пристосування у вигляді піднімальних пристроїв.

0 балів – Відсутній пандус/ або розумне пристосування у вигляді піднімальних пристроїв.

1 бал – Наявний пандус та/ або розумне пристосування у вигляді піднімальних пристроїв, які неістотно відрізняються від вимог державних стандартів та будівельних норм.

2 бали – Наявний пандус, нахил якого становить не більш як 8 відсотків (1:12), ширина не менш як 0,9 метра та/ або розумне пристосування у вигляді піднімальних пристроїв.

7. Приміщення «Єдиного вікна»/Приймальної громадян МОЗ, де розташована зона обслуговування користувачів.

0 балів – Розташоване не на першому поверсі будівлі.

0 балів – Відсутнє штучне освітлення відповідно до санітарних норм, державних стандартів та державних будівельних норм.

1 бал – Розташоване на першому поверсі будівлі.

1 бал – Наявне штучне освітлення відповідно до санітарних норм, державних стандартів та державних будівельних норм.

8. Дверні отвори приміщення «Єдиного вікна»/Приймальної громадян МОЗ, де розташовується зона обслуговування користувачів.

0 балів – Мають пороги і перепади висоти підлоги.

1 бал – Без порогів і перепадів висоти підлоги.

9. Турнікет (у разі наявності).

0 балів – Відсутній або його ширина у просвіті становить менше як 1 метр.

1 бал – Ширина у просвіті становить не менш як 1 метр.

10. Санітарно-гігієнічні приміщення.

0 балів – Не розраховані на користувачів з інвалідністю та інші маломобільні групи населення.

1 бал – Розраховані на користувачів з інвалідністю та інші маломобільні групи населення.

II Доступність вебсайту МОЗ

(у пунктах 1 – 4 можливий один варіант відповіді)

1. Відповідність вебсайту МОЗ положенням постанови Кабінету Міністрів України від 21 липня 2023 року № 757 «Деякі питання доступності інформаційно- комунікаційних систем та документів в електронній формі».

0 балів – Не відповідає.

- 1 бал – Частково відповідає.
- 2 бали – Повністю відповідає.

2. Оприлюднення інформації на вебсайті МОЗ про публічні послуги, які надаються Міністерством охорони здоров'я України відповідно до переліку затвердженого наказом МОЗ від 06 травня 2024 року № 782 «Про затвердження інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг Міністерства охорони здоров'я України»

- 0 балів – відсутня інформація
- 1 бал – наявна часткова
- 2 бали – наявна повна інформація

III Доступність публічних послуг «Єдиного вікна»/Приймальної громадян МОЗ для користувачів із функціональними порушеннями, включаючи осіб з різним рівнем комунікативних можливостей
(у пунктах 1 – 3 можливий один варіант відповіді)

1. Скарги від користувачів із функціональними порушеннями, зокрема з маломобільних груп населення на обслуговування працівниками «Єдиного вікна»/Приймальної громадян МОЗ.

- 0 балів – Наявні скарги,
- 1 бал – Відсутні скарги.

2. Інструкції/порядки щодо обслуговування користувачів із функціональними порушеннями в «Єдиному вікні»/Приймальної громадян МОЗ.

- 0 балів – Відсутня затверджена інструкція/ порядок.
- 1 бал – Наявна затверджена інструкція/ порядок.

3. Наявність розумних пристосувань для користувачів з порушеннями зору (дисплей Брайля, принтер шрифту Брайля, інші допоміжні пристрої альтернативного відтворення інформації).

- 0 балів – Відсутні.
 - 1 бал – Наявні.
-