



МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ

Н А К А З

Київ

10 грудня 2025 року

1860

Про виконання вимог доступності (безбар'єрності) при виконанні службових обов'язків працівників Міністерства охорони здоров'я України

Відповідно до п. п. 3 п. 23 стратегічної цілі «Публічна інформація суб'єктів владних повноважень є доступною для кожного у різних форматах» напряму 2 «Інформаційна безбар'єрність» 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, та з метою удосконалення рівня комунікацій із громадянами,

НАКАЗУЮ:

1. Заступникам Міністра, Державному секретарю:

1) провести роботу з підпорядкованими структурними підрозділами, головними спеціалістами, посади яких не входять до складу структурних підрозділів, стосовно необхідності забезпечення у повсякденній роботі належної уваги до:

поваги до гідності кожної людини;
рівності та усунення дискримінації;
заохочення та забезпечення рівних можливостей;
врахування потреб осіб з інвалідністю в комунікації;
активного залучення та участі представників різних суспільних груп до розроблення та оцінювання впливу політик і рішень на інклюзію;
забезпечення службової комунікації з громадянами у спосіб, мовою та формою, що забезпечує доступність отриманої відповіді;
залучення (при можливості) перекладача або посередника з жестової мови;
використання термінів відповідно до чинного законодавства, а також Словнику безбар'єрності.

2) під час особистого прийому громадян із порушенням слуху, зору чи мови забезпечити:

ведення розмови звичайним тоном, без поспіху;
звернення до осіб з інвалідністю так само, як і до всіх інших;
звернення безпосередньо до людини з інвалідністю, навіть якщо з нею є супроводжуючий;
доступ до приміщень установи особі, яка супроводжує;
представлення себе та інформування учасників зустрічі про можливі перешкоди на шляху;
звертатись безпосередньо до заявника із порушенням зору, а не до особи, яка його супроводжує (у разі наявності такої);
зручним місцем для можливості зробити заявнику будь-які записи рельєфно-крапковим шрифтом з використанням брайлівського приладу;
повагу та розуміння до можливих особливих проявів поведінки: неспокою, метушливості, підвищеної потреби в увазі;
уникнення спілкування з заявником у великих і багатолюдних приміщеннях задля полегшення сприйняття інформації;
привернення уваги заявника за допомогою жестів/жестикуляцій (за необхідності);
використання письмової форми мовлення, якщо виникають труднощі під час усного спілкування з заявником та/або незнанні жестової мови (за відсутності перекладача);
планування більшого проміжку часу для надання послуг заявнику;
звернення з проханням написати фразу або запропонувати інший спосіб спрощення комунікації, зручнішої для заявника;
формулювання питань, які потребують коротких відповідей або інформативних жестів.

3) під час складання індивідуальних програм професійного розвитку державних службовців та визначенні завдань і ключових показників результативності, ефективності та якості службової діяльності державних службовців на 2026 рік, враховувати обов'язковість застосування набутих знань під час проходження професійного навчання з викладення інформації із застосуванням методу спрощеної мови, відповідно до рекомендації щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття, схвалених розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 листопада 2023 р. № 1046-р, та інших напрямків безбар'єрності, а також враховувати їх практичне застосування під час щорічного оцінювання державних службовців.

2. Державному секретарю:

1) організувати до 01 липня 2026 року проведення тренінгу для співробітників Міністерства охорони здоров'я України, щодо викладення інформації із застосуванням методу спрощеної мови та питань безбар'єрності;

2) забезпечити ознайомлення працівників апарату Міністерства охорони здоров'я України з цим наказом.

3. Службі забезпечення діяльності Державного секретаря (Аліні Івановій) забезпечити оприлюднення цього наказу на офіційному веб-сайті Міністерства охорони здоров'я України.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на Державного секретаря Олену Андрієць.

Міністр

Віктор ЛЯШКО