

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

**щодо доступності публічних послуг з урахуванням потреб
маломобільних груп населення, у тому числі осіб з різним рівнем
комунікаційних можливостей**

ЗМІСТ

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

II. КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ФІЗИЧНОЇ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ

III. КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ

IV. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
ДОСТУПНОСТІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

V. ОЦІНЮВАННЯ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Методичні рекомендації щодо доступності публічних послуг розроблено з урахуванням потреб маломобільних груп населення, включаючи осіб з різними рівнями комунікаційних можливостей, та спрямовано на реалізацію Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 366-р.

Мета Методичних рекомендацій – визначити, згрупувати та узагальнити критерії для оцінки доступності інформації та публічних послуг та довести їх до відома структурних підрозділів та головних спеціалістів з питань мобілізаційної роботи і з питань запобігання та виявлення корупції Держекспортконтролю, а також відповідальних за організацію надання інформації та публічних послуг в Держекспортконтролі.

Методичні рекомендації слугують інструментом для проведення у подальшому моніторингу фізичної та інформаційної доступності послуг Держекспортконтролю для маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей.

II. КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ФІЗИЧНОЇ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ

Критерії безбар'єрності об'єктів фізичного оточення і послуг для осіб з інвалідністю та інших представників маломобільних груп населення, передбачені в додатку 1 до Порядку проведення моніторингу та оцінки ступеня безбар'єрності об'єктів фізичного оточення і послуг для осіб з інвалідністю та інших представників маломобільних груп населення, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26 травня 2021 року № 537.

Облаштування будівель та споруд з урахуванням вимог маломобільних груп населення здійснюється відповідно до вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», затверджених наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30.11.2018 № 327.

Умовно критерії фізичної доступності публічних послуг можливо поділити на три розділи:

I. Шляхи руху до будівлі;

II. Вхідна група;

III. Шляхи руху всередині будівлі, приміщення, де надається послуга.

I. Шляхи руху до будівлі:

1) ширина входу на прилеглу територію та ширина дверей становить не менше 0,9 метра;

2) ширина пішохідних доріжок до будівлі становить не менше 1,8 метра;

3) покриття пішохідних доріжок, тротуарів рівне (без вибоїн, без застосування як верхнього шару покриття насипних або крупноструктурних матеріалів, що перешкоджають пересуванню на кріслах колісних або з милицями).

II. Вхідна група:

1) вхідна група до об'єкта облаштована доступними інформаційними покажчиками: інформація про: назву, опис діяльності установи, години роботи; інша довідкова інформація тощо;

2) двері облаштовані спеціальними пристосуваннями для фіксації дверних полотен в положенні «зачинено» і «відчинено»;

3) за наявності прозорих дверних (фасадних) конструкцій на них нанесено відповідне контрастне маркування кольором;

4) дверні отвори без порогів і перепадів висот, ширина дверних отворів становить не менш як 0,9 метра;

5) за наявності порогів висота кожного елемента порога не перевищує 0,02 метра;

6) кути порогів заокруглені;

7) розміри в плані тамбура становлять не менше 1,5 x 1,5 метра (або такі, що дають змогу маневрувати кріслу колісному);

8) майданчик перед входом захищений від атмосферних опадів;

9) відсутні перешкоди (решітка з розміром чарунок більше за 0,015 м x 0,015 метра/щітка для витирання ніг, рівень верху яких не збігається з рівнем підлоги) та перепади висоти підлоги на вході.

III. Шляхи руху всередині будівлі, приміщення, де надається послуга:

1) двері облаштовані спеціальними пристосуваннями для фіксації дверних полотен в положенні «зачинено» і «відчинено»;

2) за наявності прозорих дверних (фасадних) конструкцій на них нанесено відповідне контрастне маркування кольором;

3) дверні отвори без порогів і перепадів висот, ширина дверних отворів становить не менш як 0,9 метра;

4) за наявності порогів висота кожного елемента порога не перевищує 0,02 метра;

5) кути порогів заокруглені;

6) у приміщенні відсутні предмети / перепони (горизонтальні та такі, що виступають над поверхнею підлоги, конструкції, бордюри, пороги тощо) на шляхах руху осіб з інвалідністю;

7) у приміщенні, де надаються послуги, на шляхах руху осіб з інвалідністю штучне освітлення відповідає вимогам санітарних норм;

8) ширина шляху руху в коридорах, приміщеннях на шляхах руху осіб з інвалідністю у чистоті не менш як 1,5 метра під час руху в одному напрямку;

9) ширина проходу в приміщенні з обладнанням і меблями не менш як 2 метра;

10) висота об'єктів послуг (столи, стійки) становить не більше 0,9 метра.

III. КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ

Основні критерії інформаційної доступності послуг та інформації визначено:

Директивою Європейського Парламенту та Ради ЄС від 26 жовтня 2016 року № 2016/2102 про доступність веб-сайтів та мобільних додатків органів публічного сектору;

Порядком проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864;

Вимогами щодо створення (модернізації) офіційних веб-сайтів (веб-порталів) органів виконавчої влади, викладеними в додатку до Порядку оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 04 січня 2002 року № 3;

Критеріями безбар'єрності об'єктів фізичного оточення і послуг для осіб з інвалідністю, що передбачені в додатку 1 до Порядку проведення моніторингу та оцінки ступеня безбар'єрності об'єктів фізичного оточення і послуг для осіб з інвалідністю, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26 травня 2021 року № 537;

Постановою Кабінету Міністрів України «Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі» від 21 липня 2023 року № 757.

Основні критерії оцінки інформаційної доступності послуг:

1) відображення під час пошуку в мережі Інтернет вебсайта, на якому можна отримати послугу, на першій сторінці пошукової системи;

2) адаптація вебсайта для роботи на комп'ютері, смартфоні та планшеті;

3) наявність можливості зворотного зв'язку з відвідувачами;

4) доступність мови та термінології вебсайта для розуміння суб'єктами звернення;

5) наявність можливості отримати підказку, консультацію суб'єктами звернення;

6) наявність можливості інформування заявника про хід розгляду заяви / звернення про отримання послуги;

7) інформування заявника про готовність результату щодо надання послуги;

8) наявність у вільному доступі інформації про послугу, порядок її надання;

9) наявність можливості подання документів або звернення для отримання послуги:

через онлайн-сервіси,

поштою,

особисто;

10) наявність можливості отримання результату послуги:

через онлайн сервіси,

поштою,

особисто.

IV. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

За наявності можливостей рекомендується створювати умови для підвищення рівня обізнаності населення щодо отримання публічних послуг шляхом:

- інформування про визначення та забезпечення прав на отримання публічних послуг (з їх повним актуальним переліком) за допомогою власних електронно-комунікаційних засобів (вебсайт, сторінки в соціальних мережах);

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

- проведення інформування щодо загальних питань експортного контролю у телефонному, онлайн- та / або офлайн-режимі

- надання за наявності можливостей суб'єкту звернення інформаційного матеріалу великошрифтовим друком на паперових та електронних носіях (відповідно до ДСТУ EN 301 549:2022 про доступність інформаційно-комунікаційних технологій), у тому числі надсилання на електронну адресу;

- оновлення та перевірки на актуальність наявної інформації про публічні послуги;

- дотримання та розвитку безбар'єрного доступу до публічних послуг потенційних отримувачів послуг, зокрема маломобільних груп населення, з урахуванням можливостей Держекспортконтролю такими способами: розміщення в приміщенні, де надаються публічні послуги інформації про надання публічних послуг, зокрема у друкованому вигляді на інформаційних стендах;

- розвиток цифровізації в межах можливостей Держекспортконтролю послуг задля створення безперешкодного доступу до публічних послуг та інформації про них.

V. ОЦІНЮВАННЯ ДОСТУПНОСТІ ПОСЛУГ

Проведення моніторингу доступності публічних послуг забезпечено анкетуванням щодо якості надання адміністративних послуг Держекспортконтролем, яке проводиться Сектором забезпечення діяльності керівника та комунікацій раз на квартал, та спрямоване на уникнення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення, покращення або вдосконалення роботи з питань доступності до публічних послуг для маломобільних груп населення, включаючи осіб з різними рівнями комунікаційних можливостей.

Відповідно до завдань моніторингу встановлюються такі показники:

Показник відповідності офлайн-фронт-офісу (облаштування, доступність, рівень обслуговування, організаційне забезпечення надання послуг)

Показник відповідності онлайн-фронт-офісу (облаштування, доступність, рівень обслуговування)

Показник ефективності надання послуг (своєчасність, результативність)

Показник рівня задоволеності суб'єктів звернення для офлайн-фронт-офісу (рівень задоволеності місцем надання, загальним процесом надання послуги, персоналом офлайн-фронт-офісу, який надавав послугу, повнотою переліку послуг, які можна отримати в офлайн-фронт-офісі)

Показник рівня задоволеності суб'єктів звернення для онлайн-фронт-офісу (рівень задоволеності доступністю веб сайту, його зручності, процесом отримання послуги через веб сайт, якістю інформації, розміщеною на веб сайті).

Перелік основних показників для проведення моніторингу, не є вичерпним та може бути змінений чи доповнений з метою врахування змін у сфері надання публічних послуг.

За результатами моніторингу інформація обробляється, проводиться аналіз даних з ідентифікацією проблеми та за результатами аналізу готується службова записка з рекомендаціями щодо усунення проблем.