



Виконавець

SALAR International 



Polaris

Підтримка багаторівневого  
врядування в Україні

# ІНКЛЮЗИВНЕ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Рекомендації для ЦНАП та інших сервісних установ

Цей документ розроблено експертним колом Програми Polaris «Підтримка багаторівневого врядування в Україні». Програма фінансується урядом Швеції через Шведське агентство з питань міжнародної співпраці та розвитку Sida і реалізується SALAR International – частиною Шведської асоціації місцевих і регіональних влад (SALAR), яка представляє асоціацію в міжнародній діяльності.

## Серпень 2025

### Зміст

Передмова	3
Загальні рекомендації для надання послуг усім категоріям населення	4
Рекомендації для надання послуг ветеранам і ветеранкам	7
Рекомендації для надання послуг людям без документів	10
Рекомендації для надання послуг людям з ментальними порушеннями	13
Рекомендації для надання послуг людям з порушеннями зору	16
Рекомендації для надання послуг людям з порушеннями слуху	22
Рекомендації для надання послуг людям, рівень знань яких обмежує сприйняття інформації	26
Рекомендації для надання послуг людям старшого віку	29
Рекомендації для надання послуг людям, чиї близькі зникли безвісти	32
Рекомендації для надання послуг людям, які користуються кріслами колісними	35
Рекомендації для надання послуг людям, які можуть мати поведінкові порушення через пережитий досвід війни	40
Рекомендації для надання послуг людям, які не володіють державною мовою	43
Рекомендації для надання послуг людям, які не мають кінцівок	46
Рекомендації для надання послуг людям, які повернулися з місць позбавлення волі	49
Рекомендації для надання послуг трансгендерним та небінарним людям	52
Рекомендації для надання послуг усиновлювачам, опікунам, піклувальникам	55
Рекомендації для надання послуг членам сімей загиблих військовослужбовців і військовослужбовиць	58

## Шановне панство!

Пропонуємо вашій увазі добірку практичних матеріалів для надання публічних послуг різним групам мешканців і мешканок. Ці матеріали створено командою шведсько-української Програми Polaris «Підтримка багаторівневого врядування в Україні» з метою сприяння кращому розумінню фахівцями/фахівчинями сервісних установ, зокрема Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) та інших публічних інституцій, потреб різних груп населення, які можуть перебувати у вразливій ситуації, та надавати їм послуги з повагою до людської гідності і з дотриманням принципів рівності та недискримінації.

У своїй роботі ми застосовували підхід, що базується на дотриманні прав людини і гендерної рівності. За основу взято реальний досвід представників/представниць уразливих груп, практичні виклики у сфері доступу до адміністративних послуг. Чутливість до особливостей досвіду різних груп людей став наскрізним у напрацюванні наших рекомендацій. Ми відібрали групи населення, з приводу яких працівники/працівниці ЦНАП — установи, що може бути взірцем сервісної інституції, яка надає послуги і консультації, — найчастіше зверталися до нас за порадами стосовно надання їм послуг.

З іншого боку, об'єктивно саме ці групи, але не виключно, можуть стикатися з бар'єрами при зверненні за послугами до ЦНАП, зокрема через фізичну недоступність, стигму, дискримінацію, бюрократичні або комунікаційні бар'єри. Усі ці чинники ускладнюють реалізацію їхніх прав людини та отримання публічних послуг.

### Наразі ми підготували матеріали для роботи з такими групами населення (в алфавітному порядку):

- ветерани і ветеранки;
- люди без документів;
- люди з ментальними порушеннями;
- люди з порушеннями зору;
- люди з порушеннями слуху;
- люди, рівень знань яких обмежує сприйняття інформації;
- люди старшого віку;
- люди, чий близький зникли безвісти;

- люди, які користуються кріслами колісними;
- люди, які можуть мати поведінкові порушення через пережитий досвід війни;
- люди, які не володіють державною мовою;
- люди, які не мають кінцівок;
- люди, які повернулися з місць позбавлення волі;
- трансгендерні і небінарні люди;
- усиновлювачі, опікуни, піклувальники;
- члени сімей загиблих військовослужбовців/військовослужбовиць.

### Кожен документ структуровано за єдиним принципом:

- **чутливі теми**, які можуть виникати при зверненні до ЦНАП;
- **основні потреби**, що їх мають представники/представницьгруп, що звертаються до ЦНАП;
- **рекомендації для адміністраторів/адміністраторок** щодо того, як діяти, аби надати послугу професійно та з повагою до людської гідності;
- **що категорично не рекомендується робити**, щоб уникнути шкоди чи повторної травматизації;
- **додаткові ресурси** для самостійного ознайомлення;
- **практичні кейси**, що допоможуть краще зрозуміти контекст і потреби.

У подальшому ми плануємо розширювати перелік таких груп та адаптувати нові матеріали відповідно до ваших запитів та зворотного зв'язку. Саме тому будемо щиро вдячні за ваші коментарі, приклади з практики або побажання щодо тем, які варто доповнити чи включити до наступних редакцій.

Розуміючи динамічність змін у полі знань і практик, які стосуються інклюзії, безбар'єрності, рівності прав та можливостей, ми пропонуємо розглядати наше напрацювання, в першу чергу, як початок занурення у цю проблематику для всіх, хто працює в ЦНАП та інших сервісних установах. Не претендуючи на вичерпність наданих рекомендацій, ми закликаємо надавачів і надавачок послуг до постійного удосконалення, що дозволить кожній людині, яка до вас звертається, відчувати свою цінність і гідність!



Виконавець

SALAR International 



**Polaris**

Підтримка багатокласового  
врядування в Україні

# ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ УСІМ КАТЕГОРІЯМ НАСЕЛЕННЯ

## Загальні рекомендації для представників/представниць ЦНАПів щодо коректної комунікації та надання послуг:

### З повагою ставтеся до кожної людини

Важливо пам'ятати, що кожна людина має гідність і заслуговує на повагу. Не робіть припущень щодо людини, її національності, інвалідності чи будь-чого іншого, якщо це не було ініційовано самою особою.

### Будьте чутливі до ситуацій уразливості

Якщо людина повідомляє про складні життєві обставини (втрата документів, переселення, стан після ув'язнення, тяжкий психологічний стан тощо), реагуйте спокійно та неупереджено. Ваше завдання – допомогти знайти рішення в межах ваших повноважень, а не оцінювати ситуацію людини.

### Не порушуйте особистих кордонів

Уникайте будь-якого фізичного контакту без згоди людини. Не дозволяйте собі торкатися тіла та/або особистих речей іншої людини без її попереднього дозволу. Надавайте фізичну допомогу людині лише на її прохання чи за її згодою, якщо це не надзвичайна ситуація.

### Дотримуйтеся конфіденційності – це основа довіри

Надавайте послуги у максимально конфіденційний спосіб, навіть якщо людина не просить про це окремо. Це вимога законодавства. Не обговорюйте її ситуацію з іншими працівниками/працівницями, якщо це не вимагається для надання послуги. Не залишайте документи або дані людини у відкритому доступі. Уникайте коментарів про причину звернення чи стан людини під час її перебування в ЦНАПі.

### Використовуйте коректну термінологію

Застосовуйте правильну термінологію, відповідно до культурних і соціальних контекстів.<sup>1</sup>

### Забезпечте фізичну і психологічну безпеку

Якщо ситуація видається загрозовою, залишайтеся у безпеці: викличте старшого колегу/керівника, охорону або скористуйтеся кнопкою тривожного виклику. Уникайте провокацій або конфліктів – реагуйте спокійно, нейтрально та поетапно. Якщо людина поводиться емоційно, не займайте активної позиції в конфлікті, дійте за процедурою.

### Розбивайте інформацію і процедуру на прості етапи

Надавайте інформацію чітко, простішими блоками, щоб уникнути перевантаження людини і забезпечити кращу комунікацію.

### Звертайтеся безпосередньо до людини

Якщо людина прийшла із супроводжуючим чи перекладачем, звертайтеся саме до неї, а не до особи, яка її супроводжує.

### Не ставте особистих запитань

Уникайте особистих запитань, якщо вони не потрібні для надання послуги. Наприклад, не запитуйте: «Як це сталося?» Такі запитання можуть викликати незручність або непотрібні переживання у людини.

### Не давайте порад, що не стосуються надання послуги, якщо їх не запитали

Не пропонуйте рекомендацій, якщо вас про них не просили.

### Будьте уважними до потреб людини

Якщо ви помітили, що людина виглядає розгубленою перед сходами чи бар'єром, підійдіть до неї, запитайте, чи потрібна їй допомога, і пропонуйте свою підтримку лише за її згодою.

<sup>1</sup> Словник коректної лексики – <http://bf.in.ua/>

## Загальні рекомендації для представників/представниць ЦНАПів щодо коректної комунікації та надання послуг:

### Не змушуйте людину прийняти вашу допомогу без її згоди

Якщо людина відмовилася від допомоги, не наполягайте. Поважайте її право розраховувати на свої сили. Уникайте створення стресових ситуацій, як-от змушування прийняти допомогу.

### Надавайте підтримку у заповненні документів

Інформуйте людину про її право на допомогу у заповненні форми заяви. У разі запиту на таку допомогу – оформіть заяву в електронній формі, роздрукуйте та надайте людині на перевірку і підпис.

Приймайте заяви в усній формі (з подальшою фіксацією), якщо письмова форма не вимагається законодавством.

### Фокусуйтеся на результаті, а не на формальностях

Якщо виникають складнощі, шукайте рішення: надайте консультацію, з'ясуйте, чи можна залучити супроводжуючу особу, чи можна направити людину до іншої установи з попередженням і узгодженням? Завжди пояснюйте, чому певна процедура неможлива, і які є альтернативи.

### Не оцінюйте людину за її поведінкою

Навіть якщо відповідь людини виглядає неввічливою, пам'ятайте, що вона може бути в поганому настрої або переживати інші труднощі. Уникайте емоційної ескалації і зберігайте повагу.

### Не торкайтеся собак-поводирів чи собак-терапевтів

Якщо поруч із людиною собака-поводир чи собака-терапевт, не торкайтеся її без дозволу. Вона на службі й потребує обережного ставлення.

### Уникайте жалю, особливо до людей у критичному стані

Фрази на кшталт «Ой, ти бідненький» або «Шкода, що так сталося» можуть завдати шкоди емоційному стану людини, особливо якщо вона переживає тяжкі моменти. Увага до людини та високий професіоналізм при наданні послуги будуть найкращою демонстрацією підтримки.

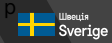
### Дбайте про безбар'єрність середовища, в якому надаються послуги

Належне облаштування приміщення, недискримінаційні процедури, позитивне ставлення, інформаційна доступність створюють реальні можливості отримання послуг різними групами людей, зокрема тими, які перебувають в уразливій ситуації.

### Також іноді люди можуть отримувати всі послуги, не досягнувши повноліття:

Відповідно до Цивільного кодексу України повна цивільна дієздатність настає:

1. у разі реєстрації шлюбу до досягнення 18-ти років – з моменту реєстрації шлюбу (стаття 34, частина 2).
2. У разі емансипації – якщо фізична особа у віці від 16-ти років працює за трудовим договором або займається підприємницькою діяльністю за згодою батьків або піклувальника, вона може бути визнана такою, що має повну цивільну дієздатність (стаття 35 ЦК України), за рішенням органу опіки або суду.



Виконавець

SALAR International 



**Polaris**

Підтримка багаторічного  
врядування в Україні

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ВЕТЕРАНАМ І ВЕТЕРАНКАМ

Під час надання послуг **ветеранам/ветеранкам**, слід враховувати:

## 1. Чутливі теми

- **Обговорення** участі у бойових діях, втрати побратимів, посестер.
- **Досвід**, зокрема полон, поранення, інвалідність, ставлення суспільства після повернення.
- **Недовіра** до державних структур, досвід бюрократичних перешкод.
- **Розчарування** у системі захисту прав ветеранів/ветеранок.
- **Недоречні запитання**, що можуть здаватися формальними або безглуздими (напр. «Для чого вам ця довідка?»).

## 2. Основні потреби цільової групи

- **Ставлення із повагою**, доброзичливе, без патетики. Уникання виказу (вираження) жалю.
- **Інформування про процедури**, строки, перелік документів.
- **Простота у доступі до інформації**: зрозуміла мова, інструкції, допомога у заповненні форм.
- **Визнання заслуг – не словами, а ставленням** (ввічливість, точність, готовність допомогти).

## 3. Як має діяти адміністратор/адміністраторка ЦНАП

- **Говорити чітко**, достатньо гучно (за потребою/вимогою) без зверхності або співчуття, з професійною повагою.
- **Уникати неформального «героїзаційного» дискурсу** («ви там всіх врятували») — бути щирими й коректними, втім, якщо у вас є бажання подякувати, доречним буде сказати «Дякую за Вашу службу».
- **Повідомити про додаткові опції** – якщо є спеціальна черга або пріоритет для ветеранів/ветеранок, одразу про це повідомити.
- Нагадати, що ветеран/ветеранка має право звернутися до фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, а також щодо безоплатної правової допомоги, якщо є запит.
- **У разі ускладнень** – запропонувати підтримку або комунікацію з іншими службами.
- **Варто бути обережними в жестикуляції**, уникати різкого і без попередження, особливо – зі спини. Не допускати криків, сплесків, несподіваних звуків при спілкуванні. Не говорити, що ви розумієте ветерана / ветеранку, якщо не маєте бойового досвіду.

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ

- **Ставити запитання щодо військового досвіду**, якщо це не стосується справи.
- **Демонструвати зверхне ставлення** або нав'язувати вдячність.
- **Сумніватися у ветеранському статусі людини**, навіть якщо немає зовнішніх «ознак».
- **Дратуватися, якщо людина різка або недовірлива** — це часто пов'язано з попереднім досвідом.
- **Заперечувати труднощі системи** – краще не входити в дискусію, а допомогти орієнтуватися в процедурі.

## 5. Додаткові ресурси



Система на базі Єдиного державного реєстру ветеранів війни:

<https://eveteran.gov.ua/>



Міністерство у справах ветеранів України:

<https://mva.gov.ua/>  
Гаряча лінія: 0 800 33 20 29



Інтерактивна мапа контактів фахівців супроводу ветеранів ГО "Простір можливостей"

<https://pm.in.ua/karta-fahivtsiv>



Бюро безоплатної правничої допомоги:

<https://legalaid.gov.ua/>



Пам'ятка учасникам російсько-української війни. Права, обов'язки та гарантії соціального захисту, посібник ГО "Юридична сотня":

[https://legal100.org.ua/wp-content/uploads/2018/05/pamyatka-uchasnyka-vijny\\_2025.pdf](https://legal100.org.ua/wp-content/uploads/2018/05/pamyatka-uchasnyka-vijny_2025.pdf)



Гендерно-чутливе та недискримінаційне спілкування в ЗСУ:

<https://osvita.diia.gov.ua/courses/genderno-cutlive-ta-nediskriminacijne-spilkuвання-v-zsu>



Комунікація з ветеранами і ветеранками:

<https://veteranfund.com.ua/wp-content/uploads/2025/03/Komunikatsiia-z-veteranamy-druk.pdf>



Безбар'єрна громада. Чеклист впровадження доступності 2.0.:

<https://ls.org.ua/wp-content/uploads/2024/11/bezbar%CA%BCyerna-gromada-2.0.pdf>



Етика взаємодії та спілкування з ветеранами, ветеранками та близькими воїнів:

[https://veteranhub.com.ua/wp-content/uploads/2024/09/posibnyk-analitychnoho-tsentru-veteran-hub-\\_yak-etychno-vzaiemodiaty-ta-komunikuvaty-z-voinamy-ta-ikhnimy-blyzky-my-1.pdf](https://veteranhub.com.ua/wp-content/uploads/2024/09/posibnyk-analitychnoho-tsentru-veteran-hub-_yak-etychno-vzaiemodiaty-ta-komunikuvaty-z-voinamy-ta-ikhnimy-blyzky-my-1.pdf)



Правовий навігатор ГО "Принцип":

<https://navigator.pryncyp.org/>



Довідник безбар'єрності першої леді Олени Зеленської "Люди з досвідом війни. Гідність. Взаємодія"

<https://bf.in.ua/vzaiemodiia-z-liudmy-iaki-maiut-bojovyj-dosvid/>



Виконавець

SALAR International 



**Polaris**

Підтримка багаторівневого  
врядування в Україні

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ БЕЗ ДОКУМЕНТІВ

Під час надання послуг **людям, які не мають жодних документів**, слід пам'ятати, що ця ситуація часто пов'язана з:

- потребою врятуватись від насильства, переслідування чи війни;
- досвідом інтернатного або пенітенціарного закладу;
- життям без домівки чи за надскладних життєвих обставин;
- психосоціальними чи когнітивними порушеннями;
- втратою документів через надзвичайні обставини (війна, пожежа, викрадення тощо).

## 1. Чутливі теми

- **Причини втрати документів.**
- **Місце проживання** або його відсутність.
- **Питання сім'ї, попередніх місць перебування** (особливо для людей із досвідом інституційного догляду).
- **Правовий статус** (особи без громадянства, переміщені особи тощо).

## 2. Основні потреби цільової групи

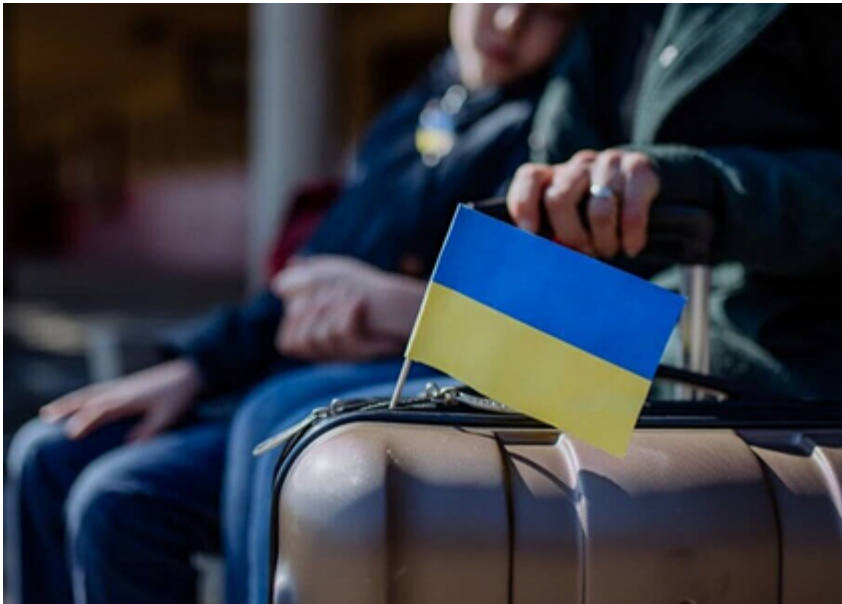
- **Інформаційна підтримка** – розуміння, що робити далі, до кого звернутися, з чого розпочати відновлення документів.
- **Юридичний супровід** – допомога у складанні заяв, пояснення суті процедури і прав.
- **Повага до гідності** – звертання напругу до людини, а не до супроводжуючих, відсутність осуду.
- **Фізична і психологічна безпека** – людина має почуватися у ЦНАПі в безпечному середовищі.
- **Доступність послуг** – можливість отримати щонайменше базову консультацію.

## 3. Як має діяти адміністратор/ адміністраторка ЦНАП, надаючи послугу цій групі людей

- **Вітати людину доброзичливо**, незалежно від її зовнішнього вигляду, способу мовлення чи відсутності документів.
- **З'ясовувати потребу людини**, не фокусуючись на питанні документів з самого початку.
- **Запропонувати варіанти дій**: які документи можливо відновити, які кроки слід вжити, куди можна звернутися.
- **Інформувати про право на допомогу в заповненні заяви**, наприклад: «Якщо вам зручно», я можу допомогти оформити заяву на відновлення документів.
- **Запропонувати контакти безоплатної правової допомоги**, громадських організацій чи юристів.
- **Надавати форму заяви чи зразки заповнення документів.**
- **Пам'ятайте** - перед Вами така ж людина, як і Ви. В основі комунікації та взаємодії має бути гідність та повага.

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ робити адміністратору/адміністраторці ЦНАП

- Висловлювати осуд чи припущення про недобросовісність людини.
- Ігнорувати звернення лише через відсутність паспорта або інших документів.
- Обговорювати особисті обставини людини в публічному просторі або в присутності сторонніх людей.
- Робити гучні коментарі на кшталт: “Ви безхатько?”, “А як ви взагалі живете?”
- Відмовляти у послугі без зазначення законодавчого обґрунтування.



## 5. Додаткові ресурси



Єдиний контакт-центр системи БПД:  
0 800 213 103 – безкоштовно, 24/7  
<https://legalaid.gov.ua/>



Державна міграційна служба України (ДМС):  
<https://dmsu.gov.ua/>

Портал Дія – Втрата документів:  
<https://diia.gov.ua/services>



Громадські організації, які працюють із безпритульними, особами без громадянства або уразливими групами, наприклад:

- БФ «Право на захист»
- ГО «Деполь Україна»
- Українська Гельсінська спілка з прав людини



Виконавець

SALAR International 



**Polaris**

Підтримка багаторічного  
врядування в Україні

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ З МЕНТАЛЬНИМИ ПОРУШЕННЯМИ

Під час надання послуг **людям з ментальними порушеннями** слід враховувати нижчевикладене.

## 1. Чутливі теми

- **Потреба у використанні принципів простої мови**, відмова від використання метафор та припущень.
- **Нестереотипний і недискримінаційний підхід** – уникнення зверхнього або поблажливого ставлення.
- **Потреба в послугах супроводжуючої людини** – деякі люди можуть приходити із законним представником або помічником.
- **Емоційна чутливість** – важливо зберігати спокійний та доброзичливий тон спілкування.
- **Можливість зміни поведінки у стресових ситуаціях** – розуміння, що деякі люди можуть реагувати емоційно на зміни у звичному середовищі.

## 2. Основні потреби цільової групи

- **Доступне пояснення інформації** – прості речення, мінімум спеціалізованої термінології, відмова від метафор, переносних значень.
- **Поважне, доброзичливе ставлення** – рівноправне обслуговування без дискримінації.
- **Чітка структура взаємодії** – розбиття процесу на прості, покрокові дії.
- **Гнучкість у комунікації** – можливість використовувати різні формати комунікації, зокрема альтернативні (карти, піктограми, схеми).

## 3. Як має діяти адміністратор/адміністраторка ЦНАП

- **Визначити комфортний спосіб комунікації** – як людина краще сприймає інформацію: усно, письмово чи через візуальні матеріали.
- **Говорити спокійно, не поспішаючи** – пояснювати кроки послідовно та без поспіху.
- **Залучати супроводжуючу людину, якщо це потрібно** – запитати, чи бажає людина, щоб її представник допомагав у справі.
- **Структурувати розмову** – пояснювати одну дію за один раз, уникати складних формулювань.
- **Виявляти терпіння** – надавати людині достатньо часу для обмірковування відповіді.
- **Не поспішати з висновками** – спілкуватися без упереджень.
- **Враховувати правові аспекти комунікації з недієздатними чи обмежено дієздатними особами.**

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ робити адміністратору/адміністраторці ЦНАП

- **Говорити занадто швидко або складно** – людина може не встигати сприймати інформацію.
- **Ігнорувати потреби людини** – важливо запитати, чи потрібна додаткова допомога або роз'яснення.
- **Виявляти зверхнє або поблажливе ставлення** – це може викликати дискомфорт.
- **Відмовляти у наданні послуг через особливості комунікації** – кожна людина має право на отримання послуги.
- **Ставитися зневажливо або запитувати те, що не стосується суті справи** – важливо дотримуватись етичного підходу.

## 5. Додаткові ресурси



Гаряча лінія для людей з інвалідністю – можна звернутися за психологічними та юридичними консультаціями, щодо евакуації (зокрема, із залученням медичних служб, а також із транспортуванням лежачи) та інших послуг.

Гаряча лінія працює цілодобово за номером 0 800 306 633

Пошта – [help@ffr.org.ua](mailto:help@ffr.org.ua)





Виконавець

SALAR International 



**Polaris**

Підтримка багатоканального  
врядування в Україні

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ З ПОРУШЕННЯМ ЗОРУ

Під час надання послуг **людям із порушеннями зору** слід враховувати нижчевикладене.

## 1. Чутливі теми

- **Потреба інформаційної доступності** – наявність альтернативних форматів інформації (аудіо, електронний текст, шрифт Брайля).
- **Нерозуміння, куди саме треба підійти**, – людина з порушеннями зору може не розуміти, де знаходиться необхідне робоче місце (з номером тощо).
- **Потреба в супроводі** – відсутність допомоги або її нав'язування без згоди може викликати дискомфорт.
- **Несприйняття друканих матеріалів** – використання дрібного або слабко контрастного шрифту обмежує його сприйняття.
- **Потреба усного опису дій** – людина не бачить, що відбувається, тому важливо пояснювати суть процедури.
- **Можливі перешкоди у підписанні документів** – людина може не бачити текст, який підписує.

## 2. Основні потреби цільової групи

- **Доступні формати інформації** – надання документів у цифровому вигляді, шрифтом Брайля або через аудіозапис (чи використання спеціалізованих мобільних застосунків (скрінрідерів – програм екранного зчитування).
- **Контрастність та великий шрифт** – використання високого контрасту для осіб із частковою втратою зору.
- **Зрозуміла і детальна усна комунікація** – пояснення всіх процедур, заповнення документів разом із людиною.
- **Наявність супроводу за запитом** – можливість скористатися допомогою адміністратора або помічника.

## 3. Як має діяти адміністратор/ адміністраторка ЦНАП

- **Підтримувати чітку вербальну комунікацію** – описувати всі дії та уточнювати потреби людини.
- **Запитувати про зручний спосіб комунікації** – електронний формат, аудіо, супровід або тактильні матеріали.
- **Пропонувати допомогу коректно** – уточнювати, чи потребує людина супроводу, не брати за руку без дозволу тощо.
- **Забезпечити доступність інформації** – мати документи у збільшеному шрифті, цифровому форматі або аудіозаписі.
- **Чітко озвучувати зміст документів** – пояснювати кожен пункт перед підписанням.
- **Орієнтувати людину в просторі** – надавати словесні інструкції про розташування меблів, дверей тощо.

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ робити адміністратору/адміністраторці ЦНАП

- **Ігнорувати потреби людини у доступному поданні інформації** – примушувати читати друкований текст без альтернативних варіантів.
- **Нав'язувати допомогу без запиту** – людина має сама вирішувати, чи потребує допомоги.
- **Говорити з супроводжуючою особою замість людини** – спілкуватися потрібно безпосередньо з людиною.
- **Ігнорувати потреби людини у розумінні процедур** – важливо чітко пояснювати, що відбувається в кожен момент.

## 5. Додаткові ресурси



Деякі приклади мобільних застосунків для читання тексту (застосунки, що розпізнають і озвучують друкований текст).

- Voice Dream Scanner (iOS)
- Seeing AI (iOS)
- Google Lookout (Android)
- Envision AI (iOS, Android)
- Speech Central (iOS, Android, Windows)
- KNFB Reader (iOS, Android)



Деякі приклади тактильних та звукових засобів для розвитку інклюзивних ЦНАП з урахуванням потреб людей з порушенням зору.

<https://rcbu.org.ua/product-category/vse-10>

[https://euroservis.com.ua/ua/zvukovoy-orientir-metronom-04-senok-evroservis-000017401?srsltid=AfmBOosx5NV0EhRb0R9Laf\\_git75wzZYuyT7gFi-fAcCihYPPePL\\_yH](https://euroservis.com.ua/ua/zvukovoy-orientir-metronom-04-senok-evroservis-000017401?srsltid=AfmBOosx5NV0EhRb0R9Laf_git75wzZYuyT7gFi-fAcCihYPPePL_yH)



## 6. Практичні кейси

### Тактильні смуги на шляху до будівлі та всередині приміщення

#### Для чого вони та яке їх призначення?

Тактильні смуги облаштовують на шляхах до об'єктів громадського призначення та всередині приміщення для:

- попередження людей з порушеннями зору про бар'єр, небезпеку та перешкоду;
- забезпечення вільного орієнтування для пошуку необхідного і безпечного напрямку руху;
- попередження про початок та закінчення, а також місце зміни напрямку руху прямої смуги, поворот чи розходження її в інші сторони тощо.



*Тактильні смуги повинні на дотик відрізнятися від основної поверхні, на яку їх встановлено, та бути відчутними (за допомогою білої тростини або підшви взуття). Важливо, щоб тактильні смуги контрастно відрізнялися за кольором від поверхні, на яку їх встановлено.*

ДЕРЖАВНІ БУДІВЕЛЬНІ НОРМИ УКРАЇНИ – [https://dreamdim.ua/wp-content/uploads/2022/08/Zmina1-DBN-V\\_2\\_2-40-2018.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://dreamdim.ua/wp-content/uploads/2022/08/Zmina1-DBN-V_2_2-40-2018.pdf?utm_source=chatgpt.com)



## Скляні конструкції та елементи інтер'єру з контрастним маркуванням

Усі прозорі чи скляні конструкції, які розташовані на шляхах руху людей, а також прозорі елементи об'єктів, де відбувається отримання інформації та послуг, повинні мати контрастне маркування<sup>1</sup> (можуть бути різного кольору і форм)

- попередження людей з порушеннями зору про бар'єр, небезпеку та перешкоду;
- забезпечення вільного орієнтування для пошуку необхідного і безпечного напрямку руху;
- попередження про початок та закінчення, а також місце зміни напрямку руху напрямної смуги, поворот чи розходження її в інші сторони тощо.



## Звуковий орієнтир (покажчик)

### Що це і як працює?

Пристрій, який створений для полегшення просторової навігації людей з повною або частковою втратою зору. Звуковий покажчик допомагає знайти вхід до приміщення, орієнтуючись на звуковий сигнал. Пристрій являє собою невелику коробочку з технічним наповненням. Його встановлюють над входом до приміщення.



<sup>1</sup> ДЕРЖАВНІ БУДІВЕЛЬНІ НОРМИ УКРАЇНИ – [https://dreamdim.ua/wp-content/uploads/2022/08/Zmina1-DBN-V\\_2\\_2-40-2018.pdf](https://dreamdim.ua/wp-content/uploads/2022/08/Zmina1-DBN-V_2_2-40-2018.pdf)  
utm\_source=chatgpt.com

## Тактильні інформаційні покажчики зі шрифтом Брайля

### Для чого вони?

Тактильні інформаційні покажчики зі шрифтом Брайля (назва ЦНАП з графіком роботи, навігація, інформація про адміністративні послуги тощо) є одним з найважливіших аспектів забезпечення рівних можливостей для людей з порушеннями зору та обов'язково повинні бути установлені на об'єктах будівництва. Подібні таблички, які розміщують у всіх доступних місцях, надають можливість отримати необхідну інформацію за дотиком пальців, орієнтуватися в просторі та уникати потенційних небезпек.



**Приклади використання:**  
Інформаційні матеріали шрифтом Брайля, Центр надання адміністративних послуг, м. Київ



Мнемосхема приміщення та інформаційні таблички зі шрифтом Брайля Центр надання адміністративних послуг, с. Крижанівка, Одеська область

## Робоче місце для людей з порушеннями зору, оснащене тифлотехнічними засобами

### Що це і як працює?

#### Комп'ютерний тифлокомплекс

Комп'ютерний тифлокомплекс є універсальним технічним засобом з широкими можливостями для використання людьми з порушеннями зору. Це комп'ютер, оснащений спеціальним обладнанням та програмним забезпеченням для людей, що не бачать. На базі операційної системи Windows використовується програма екранного доступу NVDA. Програма екранного доступу перетворює візуальну інформацію на екрані в аудіоформат. Також тифлокомплекс дозволяє підключення дисплея Брайля та брайлівського принтера.

#### Принтер для друку рельєфно-крапковим шрифтом Брайля

Пристрій для друку рельєфно-крапковим шрифтом Брайля призначений для друку текстової інформації шрифтом Брайля – рельєфно-крапковими символами на папері, а також для створення тактильної графіки. Такі принтери використовують для виведення текстових файлів і графічної інформації, доступної на дотик.

#### Duxbury Braille Translator (DBT)

Duxbury Braille Translator (DBT) – це програмне забезпечення, яке дозволяє конвертувати звичайний текст у шрифт Брайля та навпаки. DBT також є потужним текстовим редактором, за допомогою якого можна підготувати будь-який документ до друку шрифтом Брайля багатьма мовами. DBT дозволяє імпортувати файли в текстових форматах. Текст також може бути створений безпосередньо в редакторі DBT. Вводити його можна як звичайним способом, так і шрифтом Брайля. У другому випадку клавіші основного ряду клавіатури працюють як клавіші брайлівської друкарської машинки. Велика кількість так званих «ключів форматування» вбудованих команд дозволяє налаштувати необхідний формат документів.

Система форматування з використанням «ключів форматування» дозволяє створювати стилі, спрощуючи роботу з текстом. DBT також включає в себе орфографічний словник на 300 000 слів. А функція «Quick Find Misspelling» (швидкий пошук невірного написання) дозволяє швидко виявити орфографічні помилки і усунути їх. Програма DBT підтримує всі існуючі моделі брайлівських принтерів.

#### Стаціонарний відеозбільшувач з функцією читання

Стаціонарний відеозбільшувач з функцією читання – це пристрій, який дозволяє людям із порушеннями зору збільшувати зображення тексту на екрані й отримувати його звукове озвучення.

#### Клавіатура-дисплей Брайля

Клавіатура-дисплей Брайля – це пристрій, що поєднує звичну QWERTY-клавіатуру та брайлівський рядок із щонайменше 40 символами. Пристрій має внутрішню пам'ять, автономне живлення, підтримку українського меню та здатен відображати тексти шрифтом Брайля. Він сумісний із програмами екранного доступу, що робить його зручним функціональним інструментом для незрячих користувачів.

#### Бездротові навушники з кістковою провідністю

Бездротові навушники з кістковою провідністю передають звук через кістки черепа, не перекриваючи вушний канал, що дозволяє користувачеві залишатися уважним до звуків довкілля. Це особливо важливо для безпечного та ефективного користування технікою в громадських місцях або робочому середовищі.

### Приклади використання:

Місце самообслуговування для людей з інвалідністю та для людей з порушеннями зору з можливістю автоматичного регулювання висоти столу у ЦНАП міста Рівне



Інклюзивне робоче місце для людей з порушеннями зору, оснащене тифлотехнічними засобами



Стійка з коригуючими окулярами різних діоптрій



Виконавець

SALAR International 



**Polaris**

Підтримка багатоканального  
врядування в Україні

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ З ПОРУШЕННЯМИ СЛУХУ

Під час надання послуг **людям з порушеннями слуху** необхідно враховувати нижчевикладене.

## 1. Чутливі теми

- **Вплив на людину її стану** – відсутність письмової комунікації або жестової мови може спричинити дискомфорт та відчуття виключення.
- **Володіння жестовою мовою** – деякі люди не знають жестової мови, тому автоматичне направлення їх до перекладача жестової мови може бути некоректним.
- **Особливості комунікації** – спроби голосно говорити не допомагають людині, що не чує, і може спричинити дискомфорт.
- **Швидкість реакції людини** – людина може потребувати більше часу на читання або написання повідомлення.

## 2. Основні потреби цільової групи

- **Доступ до інформації** – чіткі письмові інструкції, дублювання важливої інформації у зрозумілій формі.
- **Можливість вибору способу комунікації** – письмове спілкування, жестова мова, автоматичний переклад через мобільні застосунки.
- **Чітка та структурована інформація** – короткі речення, зрозумілі пояснення, уникання складних термінів.
- **Гнучкість у наданні послуг** – можливість отримання послуг перекладача жестової мови за бюджетні кошти або через ГО, використання мобільних застосунків для автоматичного перекладу.
- **Доступність альтернативних каналів комунікації** – електронна пошта, SMS, чат-боти тощо.

## 3. Як має діяти адміністратор/ адміністраторка ЦНАП

- **Підтримувати зоровий контакт** – щоб людина бачила вашу артикуляцію.
- **Говорити чітко та без надмірної артикуляції** – не перекручувати слова, не кричати.
- **Використовувати альтернативні способи комунікації** – письмові повідомлення на папері чи у телефоні, використання мобільних застосунків для перекладу жестової мови (наприклад, BeWarned Connect Interpreter).
- **Надати людині можливість обрати зручний спосіб комунікації** – писати у телефоні, використовувати електронні перекладачі, звертатися до перекладача жестової мови.
- **Виявляти терпіння** – якщо людина повільно пише або використовує електронний перекладач, не поспішати.
- **Інформувати про можливість отримання послуг безкоштовного перекладача жестової мови:** <https://guide.dii.gov.ua/view/pryiniattia-rishennia-pro-nadannia-sotsialnoi-posluhy-z-perekladu-zhestovoiu-movoivu-9c08475a-1fff-45a4-983b-78bbe5304d7d>

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ робити адміністратору/адміністраторці ЦНАП

- **Кричати або підвищувати голос** – це не допоможе, а лише створить незручність.
- **Ігнорувати пропозиції людини** – якщо людина пропонує писати повідомлення або використовувати перекладач, варто підтримати цей спосіб комунікації.
- **Припускати, що всі люди, які нечують, знають жестову мову**, – багато хто її не використовує.
- **Виявляти нетерпимість** – людина може потребувати більше часу на комунікацію.
- **Вимагати присутності супроводжуючої особи без порушень слуху** – людина має право самостійно отримувати послуги.

## 5. Додаткові ресурси (перелік наведених рішень не є вичерпним)



Соціальна послуга з перекладу жестовою мовою  
<https://guide.diiia.gov.ua/view/pryiniattia-rishennia-pro-nadannia-sotsialnoi-posluhy-z-perekladu-zhestovoiu-movoiu-9c08475a-1fff-45a4-983b-78bbe5304d7d>



Мобільний застосунок для швидкого перекладу жестової мови  
 (без черг, за власний кошт)  
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.getbewarend.connectinterpreter&hl=uk&pli=1>



Інформація про можливість отримання послуг перекладу жестовою мовою через ГО  
<https://utog.org/>

## 6. Практичні кейси (перелік наведених рішень не є вичерпним)

### Індукційна система для людей з порушеннями слуху

#### Що це і як працює?

Індукційна система – це стаціонарний комплект комунікаційного обладнання для людей з порушеннями слуху. Використовується в будь-якій ситуації, коли спілкування відбувається із співрозмовником зі слуховим апаратом з режимом «Т». Завдяки спеціально розробленому мікрофону людина із слуховим апаратом буде чітко чути співрозмовника, навіть у шумному приміщенні. Також набір включає в себе антену, вбудовану у вивіску.

#### Приклади використання:

Центр надання адміністративних послуг, місто Київ



### Сервіс УТОГ – послуга перекладу жестовою мовою

#### Що це і як працює?

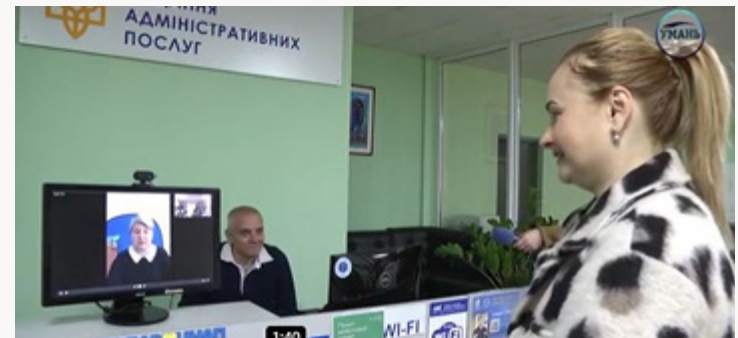
Під час надання адміністративної послуги установлюється відеозв'язок з професійним перекладачем жестової мови, що дозволяє налагодити комунікацію між людиною, яка спілкується жестовою мовою, і адміністратором/адміністраторкою ЦНАП.



<https://utog.org/vazhliva-informacziya/servis-utog-uprvneno-poruch>

#### Приклади використання:

Центр надання адміністративних послуг, м. Умань, Черкаська область





Виконавець

SALAR International 



**Polaris** Підтримка багаторанового  
врядування в Україні

РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ  
ЛЮДЯМ, РІВЕНЬ ЗНАНЬ ЯКИХ ОБМЕЖУЄ  
СПРИЙНЯТТЯ ІНФОРМАЦІЇ

Під час надання послуг **людям, рівень знань яких обмежує сприйняття інформації**, слід враховувати нижчевикладене.

## 1. Чутливі теми

- **Складність сприйняття інформації** – людина може не розуміти або частково розуміти зміст документів.
- **Непевність у своїх знаннях** – людина може соромитися ставити уточнюючі запитання.
- **Ризик підписання документів без повного розуміння наслідків** – необхідно забезпечити доступність пояснень.
- **Неприпустимість дискримінаційного ставлення** – важливо уникати зверхнього ставлення.
- **Брак цифрової грамотності** – труднощі у використанні електронних сервісів і послуг.

## 2. Основні потреби цільової групи

- **Доступне пояснення інформації** – використання простих слів та прикладів.
- **Вербальне дублювання письмової інформації** – пояснення кожного пункту документа усно.
- **Можливість допомоги при заповненні документів** – підтримка адміністратора/адміністраторки.
- **Використання наочних матеріалів** – схеми, ілюстрації, зразки документів.
- **Підтримка у використанні цифрових сервісів** – інструкції або допомога у заповненні електронних форм.

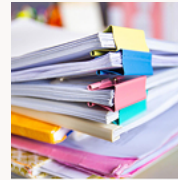
## 3. Як має діяти адміністратор/адміністраторка ЦНАП

- **Уточнювати рівень розуміння інформації** – запитувати, чи потрібне пояснення.
- **Говорити простою мовою** – уникати складних термінів, довгих речень.
- **Чітко пояснювати суть процедур** – розбивати на кроки, використовувати приклади.
- **Читати важливі документи вголос** – надавати усне пояснення перед підписанням.
- **Поінформувати про можливість оформити заяву в усній формі** – альтернативний спосіб оформлення заяви, передбачений законодавством (якщо не вимагається письмова форма).
- **Пропонувати допомогу у заповненні форм** – пояснювати зміст документа.
- **Виявляти терпимість та повагу** – не допускати зверхності або нетерпіння.

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ робити адміністратору/адміністраторці ЦНАП

- **Говорити занадто швидко та складно** – людина може не встигати сприймати інформацію.
- **Засуджувати або виявляти нетерпимість** – кожна людина має право на рівний доступ до послуг.
- **Пропускати пояснення документів та дій** – людина може не зрозуміти зміст та підписати щось неусвідомлено.
- **Відмовляти у допомозі при заповненні форм** – адміністратор/адміністраторка ЦНАП має надавати всебічну допомогу, зокрема у заповненні форм.
- **Виявляти зверхність або іронію** – це може викликати відчуття дискомфорту та недовіри.
- **Відмовляти у використанні альтернативних методів комунікації** – наприклад, використання шаблонів, картинок або схем, де це допустимо.

## 5. Додаткові поради



Прості версії документів – спрощені пояснення основних вимог.



Доступ до консультування – можливість отримати допомогу у прочитанні та/або заповненні документів.





**Polaris**

Підтримка багаторічного  
врядування в Україні

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ СТАРШОГО ВІКУ

Під час надання послуг **людям старшого віку**<sup>1</sup> слід враховувати нижчевикладене.

## 1. Чутливі теми

- **Фізичні та когнітивні зміни** – можлива повільніша реакція, проблеми з пам'яттю, зором, слухом, труднощі з розумінням інформації
- **Труднощі з цифровими технологіями** – складність у використанні електронних сервісів.
- **Емоційна чутливість** – люди можуть відчувати розгубленість або невпевненість у собі.
- **Неприпустимість стереотипного сприйняття, знецінення досвіду, ставлення з неповагою.**

## 2. Основні потреби цільової групи

- **Фізична доступність приміщення** – наявність місць для сидіння, поручнів, зручне облаштування місць очікування.
- **Доступне пояснення інформації** – чіткі, прості формулювання.
- **Вербальне дублювання письмової інформації** – пояснення змісту документів вголос.
- **Терплячість та доброзичливе ставлення** – готовність пояснювати інформацію кілька разів.
- **Альтернативні канали комунікації** – телефонна підтримка, можливість отримання паперових документів поштою, виїзне (мобільне) обслуговування.

<sup>1</sup> Відповідно до вікової класифікації Всесвітньої організації охорони здоров'я:

25-44 років – молодий вік; 44-60 років – середній вік; 60-75 років – похилий вік; 75-90 років – старечий вік;

Особи, які досягли 90 років, – довгожителі. У нашому документі до людей старшого віку ми віднесли вікову категорію 60+ років.

## 3. Як має діяти адміністратор/адміністраторка ЦНАП

- **Говорити чітко та повільно** – адаптувати темп розмови під людину.
- **Запитувати, чи потрібна додаткова допомога** – чи зручно читати дрібний текст, чи зрозумілі пояснення.
- **Надавати інформацію письмово та усно** – можливість перечитати інструкції вдома та роз'яснювати написане.
- **Не поспішати під час обслуговування.**
- **Допомагати у заповненні документів** – пояснювати значення внесеної інформації, суть термінів, звертати особливу увагу на положення, які потребують ретельної перевірки перед підписанням.
- **Підтримувати коруктну комунікацію** – уникати поблажливого ставлення.
- Якщо людина потребує перенаправлення до іншого суб'єкта надання послуги, бажано зателефонувати йому, щоб уточнити графік роботи, вимоги до подання заяви, перелік необхідних документів, можливість надання послуги дистанційно.

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ робити адміністратору/адміністраторці ЦНАП

- **Говорити надто швидко або вживати складні терміни** – людина може не встигати розуміти.
- **Проявляти нетерпимість** – важливо підтримувати спокійний і доброзичливий тон.
- **Знецінювати труднощі людини** – важливо визнавати її ситуацію.
- **Ігнорувати фізичні порушення** – пропонувати альтернативи для людей з порушеннями зору чи слуху.
- **Нав'язувати цифрові сервіси** – поважати вибір людини щодо способу отримання інформації та звернення за послугами.

## 5. Додаткові ресурси



Інформація про соціальні послуги, які можуть бути затребувані людьми старшого віку  
<https://bf.diiia.gov.ua/articles/use-shcho-potribno-znati-pro-socialni-poslugi>

## 6. Практичні кейси

### Стілка з коригуючими окулярами різних діоптрій

На видному та доступному для відвідувачів місці установлена стійка з коригуючими окулярами з лінзами з оптичного скла різного виду, якими, за потреби, можуть скористатися люди з порушеннями зору різного ступеня.

#### Приклади використання:

Центр надання адміністративних послуг, місто Луцьк, Волинська область



### Освітній серіал «Базові цифрові навички для людей елегантного віку»

<https://osvita.diiia.gov.ua/courses/basic-digital-skills-for-the-elegant-age>

### Сервіси «Мобільний адміністратор», «Мобільний ЦНАП», «Виїзне ВРМ»

Громадяни, які за певних обставин не можуть самостійно відвідати центр надання адміністративних послуг, можуть скористатися сервісами «Мобільний адміністратор», «Мобільний ЦНАП», «Виїзне ВРМ». Ці сервіси передбачають, зокрема, надання послуг за місцем проживання/перебування заявника (житло, заклад охорони здоров'я чи реабілітації, заклад соціального захисту тощо).

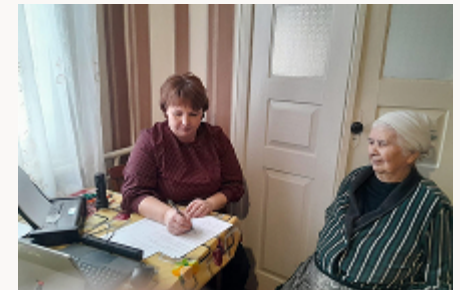


Дивіться Посібник «Виїзні (мобільні) рішення для надання публічних послуг: можливості, рекомендації, практика застосування»:

<https://polaris.org.ua/biblioteka/manual/vyizni-mobilni-rishennia-dlia-nadannia-publichnykh-posluh-mozhlyvosti-rekomendatsii-praktyka-zastosuvannia-berezen-2024>

#### Приклади використання:

Центр надання адміністративних послуг, Степанецька сільська рада, Черкаська область





Виконавець

SALAR International 



**Polaris**

Підтримка багаторівневого  
врядування в Україні

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ, ЧИЇ БЛИЗЬКІ ЗНИКЛИ БЕЗВІСТИ

Під час надання послуг **людям, чії близькі зникли безвісти**, слід враховувати нижчевикладене.

## 1. Чутливі теми

- Запитання щодо місцезнаходження, обставин зникнення, статусу близької людини.
- Будь-які згадки про смерть, полон, ДНК-експертизи, поховання.
- Державні інституції, які тривалий час не надають відповідей.
- Відсутність підтвердженої інформації або конфліктні дані щодо зниклої людини.
- Формулювання «вважається зниклим» або «можливо загинув» — можуть спровокувати сльози, гнів або емоційне завмирання.

## 2. Основні потреби цільової групи

- Емоційно безпечне середовище та ввічливе ставлення.
- Отримання виплат родинами безвісти зниклих.
- Повна конфіденційність – уникайте обговорень у присутності інших.
- Повага до невизначеності: людина не знає долі близької особи.
- Мінімізація повторного збирання болючої інформації.
- Письмові інструкції або зразки – щоб не доводилося ставити зайві запитання.
- Пояснення, куди ще можна звернутися (наприклад, щодо оформлення статусу).

## 3. Як має діяти адміністратор/адміністраторка ЦНАП

- Ґрунтовно пояснити суть процедури, уникаючи формалізму.
- Якщо документи передбачають зазначення статусу зниклого – чітко пояснити правові підстави й використані формулювання.
- За потреби надати консультацію або перенаправити до фахівця, який працює з родинами зниклих безвісти (за наявності).
- Бути готовим/готовою приділити людині час, якщо вона емоційно реагує – дати воду, запропонувати присісти.

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ робити адміністратору/адміністраторці ЦНАП

- Не казати: «Може вже й не живий», «Треба змиритися», «Минув рік – очевидно, що...».
- Не засуджувати за те, що людина хоче отримати виплати, оскільки це її повне право.
- Не просити уточнювати, як саме зник родич – якщо це не обов'язково в межах надання послуги.
- Не висловлювати співчуття, якщо людина не просить про це, – це може травмувати ще більше.
- Не переводити розмову в побутову площину або жартувати.
- Не змушувати людину «відпустити» ситуацію – це її внутрішній процес.

## 5. Додаткові ресурси



Комісія з питань зниклих безвісти за особливих обставин

<https://commission.msp.gov.ua/>



Поради щодо комунікації з родинами

<https://veteranfund.com.ua/wp-content/uploads/2025/03/>

[Komunikatsiia\\_z\\_rodynamy\\_znyklykh\\_bezvisty.pdf](#)



Єдиний реєстр осіб, зниклих безвісти – (через звернення до НПУ/прокуратури/місцевих органів)



Гаряча лінія щодо зниклих осіб:

0 800 339 247



Етика взаємодії з різними людьми

<https://bf.in.ua/ethics/>





Polaris

Підтримка багаторічного  
врядування в Україні

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ, ЯКІ КОРИСТУЮТЬСЯ КРІСЛАМИ КОЛІСНИМИ

Під час надання послуг **людям, які користуються кріслами колісними**, слід враховувати нижчевикладене.

## 1. Чутливі теми

- **Фізична доступність місця надання послуг** у самому широкому сенсі.
- **Доступність різних форм оплати за послуги** – можливість оплати у ЦНАП (на робочому місці) банківською картою, готівкою, через QR-код, мобільні застосунки банків.
- **Неприпустимість дискримінаційного ставлення** – уникнення жалю або знецінення можливостей людини, ризику нав'язування допомоги.
- **Доступність зони інформування та інформаційних матеріалів** – можливість ознайомитися з відповідними документами, отримати документи в зручній формі та у доступному для цієї людини місці.

## 2. Основні потреби цільової групи

- **Фізична доступність приміщення** – наявність пандусів, підйомників, ліфтів, широких проходів, санвузлів. Одне з допоміжних рішень – кнопка виклику (як тимчасове рішення)
- **Вільний рух всередині приміщення** – важливо забезпечити достатньо простору для маневрування, відсутність порогів.
- **Доступність місця надання послуг** – зручна (регульована) висота та ширина столів, зокрема на рецепції, електронна система керування чергою.
- **Можлива потреба у супроводі** – скоріше за все вона буде потрібна, якщо приміщення не обладнане належним чином.
- **Потреба в адаптації зон очікування та обслуговування.**

## 3. Як має діяти адміністратор/адміністраторка ЦНАП

- **Запитувати, чи потрібна допомога**, – не вирішувати самостійно, що вона необхідна.
- **Говорити на рівні очей** – якщо можливо, під час розмови слід сідати на рівень людини, користуючись стільчиком, але **не присідати** навпочіпки.
- **Забезпечувати комфортний доступ до місць для заповнення документів** – не примушувати людину нахилитися або пристосовуватися.
- **Дбати про фізичний комфорт людини** – перевіряти, чи немає фізичних перешкод у приміщенні.
- **Інформувати людину про можливість допомоги в заповненні заяви** – адміністратор/адміністраторка ЦНАП має повідомити людині про те, що вона може заповнити заяву через адміністратора/адміністраторку.

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ робити адміністратору/адміністраторці ЦНАП

- **Самовільно штовхати крісло колісне, проявляти ініціативу допомоги без дозволу людини.**
- **Говорити із супроводжуючою особою, ігноруючи людину**, – натомість слід звертатися безпосередньо до людини.
- **Розглядати людину лише через призму її інвалідності** – сприймати людину на рівних з іншими.
- **Створювати штучні перешкоди в приміщенні** – вазони у проході, непотрібні стільці, незачинені двері, високі стійки тощо.
- **Виявляти жалість або надмірний ентузіазм.**
- **Ігнорувати запити на адаптацію** – натомість забезпечити доступність для кожної людини.

## 5. Додаткові ресурси



Громадські організації, які підтримують людей з інвалідністю, – 0 800 306 633 для юридичної консультації, та отримання інших послуг для людей з інвалідністю.



Якщо людина звернулася за консультацією стосовно отримання крісла колісного, то є детальна інструкція на сайті

<https://dispomed.com.ua/yak-otrimati-krislo-kolisne-bezkoshtovno>



зокрема з формою документа –

<https://dispomed.com.ua/image/catalog/new/ZayavaDoCNAPaboOCZN.pdf>



Альбом безбар'єрних рішень

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

## 6. Практичні кейси

### Облаштування пандуса

#### Що це і чому він потрібен?

Пандус — це «суцільна похила площина (елемент споруди), що з'єднує дві різновисокі горизонтальні поверхні, яку облаштовують для переміщення колісних засобів і людей з однієї площини на іншу»

Державні будівельні норми України (п. 5.1.5 В.2.2-40:2018, Зміна № 2 «Інклюзивність будівель та споруд. Основні положення») чітко вказують про обов'язковість застосування разом зі сходами також і інших засобів руху, а також встановлюють вимоги до майданчиків в'їзду на пандус, вимоги щодо якості й властивостей покриття маршів і проміжних майданчиків тощо.



[https://e-construction.gov.ua/files/new\\_doc/3549568251413398980/2025-01-20/ebdf62c7-da91-4d5b-92f2-2b0bb980e45b.pdf](https://e-construction.gov.ua/files/new_doc/3549568251413398980/2025-01-20/ebdf62c7-da91-4d5b-92f2-2b0bb980e45b.pdf)

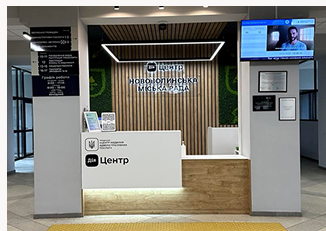
## Понижена інформаційна стійка (рецепція)

Рецепція повинна бути доступною для всіх категорій користувачів. Рекомендується облаштовувати рецепцію в двох рівнях з такими параметрами:

- перший рівень – висотою 0,75 м–0,8 м та з вільним простором поруч для маневрування користувачів не менше ніж 1,5 м від місця комунікації та простором для ніг біля самої стійки;
- другий рівень – висотою 0,95 м–1,1 м.

### Приклади використання:

Центр надання адміністративних послуг, місто Нововолинськ, Волинська область



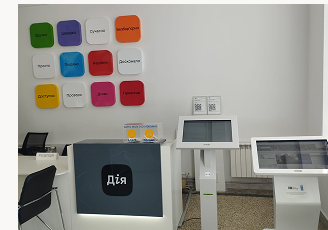
## Інтерактивні кіоски та інформаційні термінали

### Що це і чому вони потрібні?

Інтерактивні кіоски та інформаційні термінали – це електронні пристрої з сенсорними екранами, використовуючи які, відвідувачі ЦНАП можуть самостійно отримувати інформацію про ЦНАП, його послуги або доступ до е-послуг.

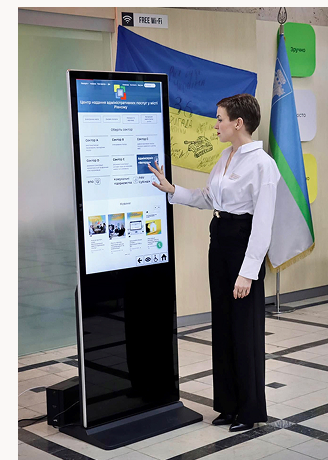
### Приклади використання:

Центр надання адміністративних послуг, місто Чортків, Тернопільська область



Інформаційний сенсорний термінал оснащений адаптивним меню для людей на кріслах колісних, а також функцією зміни кольорової гами та збільшення зображення для користувачів із порушеннями зору.

Центр надання адміністративних послуг, місто Рівне, Рівненська область



## Санітарно-гігієнічні приміщення

Забезпечення доступних санітарно-гігієнічних приміщень – це не лише відповідність будівельним нормам, але й необхідний крок до створення інклюзивного середовища. Вони є обов'язковим елементом комфортного простору, в якому кожен громадянин, незалежно від своїх фізичних можливостей, віку чи стану здоров'я, може з комфортом користуватися громадськими зручностями. Усе це дозволяє людям, які користуються кріслами колісними, та іншим маломобільним групам самостійно задовольняти свої базові потреби.

Вимоги до санітарно-гігієнічних приміщень, туалетних кімнат (вбиралень) та санвузлів, що розташовані в адміністративних будівлях, визначені у розділі 11 Державних будівельних норм України В.2.2-40:2018, Зміна №2 «Інклюзивність будівель та споруд. Основні положення»



Зміна №2 «Інклюзивність будівель та споруд. Основні положення»  
[https://e-construction.gov.ua/files/new\\_doc/3549568251413398980/2025-01-20/ebdf62c7-da91-4d5b-92f2-2b0bb980e45b.pdf](https://e-construction.gov.ua/files/new_doc/3549568251413398980/2025-01-20/ebdf62c7-da91-4d5b-92f2-2b0bb980e45b.pdf)

## Робоче місце для обслуговування людей з інвалідністю

Робоче місце для обслуговування людей, що користуються кріслами колісними, розраховується з урахуванням таких параметрів: ширина крісла колісного 0,80 м, довжина 1,2 м. Поблизу цього місця передбачити можливість для маневрування кріслом колісним площею 1,5 м × 1,5 м. Поверхня столів, що використовуються для обслуговування відвідувачів на кріслах колісних, повинна знаходитися на висоті не більше ніж 0,8 м над рівнем підлоги та передбачати заглиблення для зручності під'їзду на кріслах колісних.



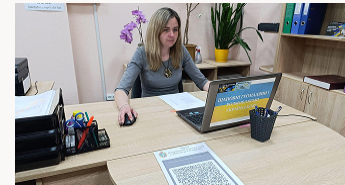
## Оплата адміністративного збору через QR-код, POS-термінал чи банківські мобільні застосунки

### Чому це важливо запровадити?

У ЦНАП має бути доступною можливість здійснити оплату за платні послуги, відсканувавши QR-код безпосередньо на робочих місцях адміністраторів. Все, що потрібно зробити відвідувачу, – це лише відсканувати QR-код; обрати картку для оплати; сплатити необхідну суму адміністративного збору.

Після оплати квитанцію роздруковує адміністратор/адміністраторка ЦНАП. Також для цього можуть використовуватися POS-термінали на робочих місцях адміністраторів/адміністраторок ЦНАП та банківські мобільні застосунки.

### Приклади використання:



Центр надання адміністративних послуг, село Мачухи, Полтавська область



Центр надання адміністративних послуг, місто Олександрія, Кіровоградська область

## Сервіси «Мобільний адміністратор», «Мобільний ЦНАП», «Виїзне ВРМ»



Аналітика «Виїзні (мобільні) рішення для надання публічних послуг: можливості, рекомендації, практика застосування»

<https://polaris.org.ua/biblioteka/manual/vyizni-mobilni-rishennia-dlia-nadannia-publicnykh-posluh-mozhlyvosti-rekomendatsii-praktyka-zastosuvannia-berezen-2024>



**Polaris**

Підтримка багатокорінневого  
врядування в Україні

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ, ЯКІ МОЖУТЬ МАТИ ПОВЕДІНКОВІ ПОРУШЕННЯ ЧЕРЕЗ ПЕРЕЖИТИЙ ДОСВІД ВІЙНИ

Під час надання послуг **людям, які можуть мати поведінкові порушення через пережитий досвід війни**, слід враховувати нижчевикладене.

## 1. Чутливі теми

- **Можлива травматичність згадок** про війну, бойові дії, смерть, полон, поранення., обстріл, вибухи, руйнування будинків.
- **Дратування** через гучні звуки, раптові рухи, скупчення людей або тисняву - це може викликати реакцію стресу.
- **Можлива тривожність** через тривале очікування в чергах, гучні розмови, шум.
- **Недовіра до органів публічної влади** - як наслідок попереднього травматичного досвіду.
- **Неприпустимість примушування** розповідати про обставини травми або уточнення подій, що її спричинили.

## 2. Основні потреби цільової групи

- **Потреба висловитися**, тому важливо будувати кордони, щоб надати послугу, а не підтримувати тривалий діалог.
- **Відчуття безпеки**, спокійна обстановка, чіткі правила взаємодії.
- **Мінімізація подразників**, які викликають раптове переживання сильних емоцій, або спогадів (шуму, великої кількості людей, несподіваних дій).
- **Зрозумілий алгоритм дій** - бажано письмово або у вигляді інфографіки.
- Можливість отримати послугу **без тривалого очікування**.
- **Повага** до приватності та відсутність тиску.
- **Доступ до інформації** про додаткові сервіси (медична, психологічна допомога, правова підтримка).

## 3. Як має діяти адміністратор/ адміністраторка ЦНАП

- **Привітно зустріти** людину із запитанням «Чим я можу вам допомогти?», уникати підвищення голосу або різких жестів.
- **Привітатися**, представитися, пояснити свою функцію та суть процедури.
- **Вміти ввічливо зупинити людину**, якщо те, про що він/вона розказує, не стосується надання послуг.
- **Запитати**, чи зручно продовжити нашу справу зараз, чи потрібен час на відпочинок.
- Бути готовим/готовою **запропонувати тихіше місце для обслуговування**, якщо у ЦНАП є така можливість.
- За необхідності - **запропонувати супровід або консультацію** соціального працівника, фахівця із супроводу ветеранів/ветеранок тощо.
- **Надати інформацію про психологічну підтримку** в громаді або гарячі лінії, якщо людина питає про це. Якщо Ви не впевнені, що що людині потрібна ця інформація, краще уточнити «Чи цікавить Вас інформація про психологічну підтримку?»

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ робити адміністратору/адміністраторці ЦНАП

- **Не ставити уточнюючих запитань щодо подій**, які могли призвести до травми (наприклад, «А що саме сталося?»).
- **Не коментувати емоційний стан людини або вигляд** («Ви надто напружені», «Заспокойтеся»).
- **Не робити припущень**, що всі ветерани/ветеранки мають ПТСР або всі ПТСР - небезпечні.
- **Не ігнорувати ознаки паніки**, відключення або емоційного замирання - варто спокійно запропонувати воду, час на відпочинок, супровід.
- **Не підганяти або форсувати розмову**, особливо якщо людина виглядає дезорієнтованою або розгубленою.

## 5. Додаткові ресурси



Національна гаряча лінія з питань психічного здоров'я:

0 800 60 20 19 (цілодобово, безкоштовно).



Як допомогти людині з ПТСР –

<https://marta.mva.gov.ua/articles/iak-dopomogti-liudini-z-ptsr-navchальний-posibnik>



Міфи про ПТСР, інформація про симптом та інше –

[https://pidtrymka.in.ua/useful\\_post/yak-peremogty-vijnu-v-sobi-mify-pro-ptsr-symptomy-ta-podolannya/](https://pidtrymka.in.ua/useful_post/yak-peremogty-vijnu-v-sobi-mify-pro-ptsr-symptomy-ta-podolannya/)





# РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ, ЯКІ НЕ ВОЛОДІЮТЬ ДЕРЖАВНОЮ МОВОЮ

Під час надання послуг **людям, які не володіють державною мовою**, слід враховувати нижчевикладене.

## 1. Чутливі теми

- **Обмеження можливості зрозуміти вимоги та суть процедури** – людина може не розуміти інструкцій та потребувати додаткових пояснень.
- **Труднощі перекладу** – некоректний автоматичний переклад може спричинити помилки в документах та відомостях, що подаються.
- **Відчуття безпорадності**, з яким людина може стикатися через мовний бар'єр.

## 2. Основні потреби цільової групи

- **Послуги перекладу, включно з перекладом текстів через спеціалізовані сервіси** – на сайтах та в мобільних застосунках.
- **Письмовий виклад інформації** – надання друкованих або електронних матеріалів зрозумілою мовою.
- **Чітка структура пояснень** – розбивка інформації на прості речення, мінімум складних термінів.
- **Можливість супроводу** – право залучити людину, яка допоможе зрозуміти інформацію.

## 3. Як має діяти адміністратор/адміністраторка ЦНАП

- **Переконатися, що людина розуміє інформацію**, – використовувати прості речення та перевіряти розуміння.
- **Використовувати сервіси перекладу** – знати та пропонувати людині відповідні мобільні застосунки.
- **Пропонувати письмову комунікацію** – надати людині можливість читати та відповідати письмово.
- **Уникати складних термінів** – пояснювати офіційні формулювання якомога зрозумілою мовою.
- **Виявляти терпіння** – надати людині час на обмірковування та відповідь.
- **Не змушувати людину говорити мовою, яку вона не знає добре**, – дозволяти спілкування зручною мовою через послуги перекладу.
- **Шукати можливості надати послугу** – користуватися відповідними онлайн-сервісами, запропонувати, як можна залучити перекладача.

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ робити адміністратору/адміністраторці ЦНАП

- **Негативно реагувати на мовний бар'єр** – важливо підтримувати позитивну комунікацію.
- **Без поваги ставитися до культурних відмінностей** – виявляти упередженість або неповагу до акценту та стилю мовлення.
- **Ігнорувати прохання про письмову комунікацію** – текстова інформація може значно полегшити розуміння.
- **Говорити надто швидко або складно** – важливо адаптувати темп розмови та простоту мови.
- **Припускати, що людина має зрозуміти з першого разу** – можливі повторні пояснення іншими словами.

## 5. Додаткові ресурси



Мобільні застосунки для перекладу

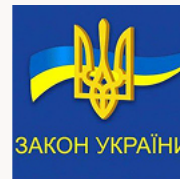
Google Translate, DeepL, Microsoft Bing Translator  
або інші онлайн-інструменти.



Перекладачі жестової мови для людей, які мають  
подвійний бар'єр (мовний та слуховий).



Громадські організації, які надають підтримку  
мігрантам, – можливість отримання юридичних та  
мовних консультацій. Зокрема, ромські організації  
можуть надавати такі послуги.



Стаття 19 Закону України «Про адміністративну  
процедуру», частина 1 - Адміністративне  
провадження здійснюється державною мовою  
відповідно до закону. Особа має право  
користуватися послугами перекладача.





Виконавець

SALAR International 



**Polaris**

Підтримка багаторічного  
врядування в Україні

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ, ЯКІ НЕ МАЮТЬ КІНЦІВОК

Під час надання послуг **людям, які не мають кінцівок**, слід враховувати

## 1. Чутливі теми

- **Індивідуальні фізичні можливості** – відсутність частини руки, кистей, пальців може ускладнювати підписання документів.
- **Обмеження пересування та доступу** – люди без нижніх кінцівок можуть користуватися протезами, милицями чи кріслами колісними.
- **Особливості психоемоційного стану** – для деяких людей ампутація кінцівок є новим досвідом, який може спричиняти стрес.
- **Неприпустимість дискримінаційного ставлення** – уникнення жалю або знецінення можливостей людини, ризику нав'язування допомоги.
- **Обмеження доступності адміністративних процедур** – людина може не мати змоги заповнити форми або підписати документи загальноприйнятним способом (тримаючи ручку пальцями).

## 2. Основні потреби цільової групи

- **Фізична доступність приміщення** – просторі проходи, зручні столи, поручні, санвузли, зони для очікування та обслуговування тощо.
- **Терпимість і повага** – коректна комунікація без акценту на фізичному стані людини.
- **Гнучкий підхід до комунікації** – можливість допомоги у заповненні документів.

## 3. Як має діяти адміністратор/ адміністраторка ЦНАП

- **Поінформувати про можливість оформити заяву в усній формі, якщо не вимагається подання заяви в письмовій формі** – альтернативний спосіб оформлення заяви, передбачений законодавством<sup>1</sup>.
- **Поінформувати про можливість складення заяви адміністратором/ адміністраторкою в електронній формі, її роздрукування та надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання.**
- **Уточнити, яким способом людині зручно підписати документи** – запропонувати альтернативні варіанти (електронний підпис, якщо це можливо).
- **Підготувати простір для комфортного обслуговування** – забезпечити достатній вільний для пересування простір.
- **Пропонувати допомогу, але не нав'язувати її** – надати людині можливість самостійно висловити свої потреби.
- **Говорити без упереджених припущень** – уникати жалю або зайвої зацікавленості у причинах відсутності кінцівок.
- **Проявляти терпіння та підтримку** – забезпечувати рівноправне обслуговування без дискримінації.

<sup>1</sup> Згідно зі статтею 9 ЗУ «Про адміністративні послуги» заява на отримання адміністративної послуги може бути подана в письмовій чи усній формі. Письмова заява може бути подана особисто, надіслана поштою або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку, якщо це передбачено законом.

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ робити адміністратору/адміністраторці ЦНАП

- **Наполягати на підписанні документів ручкою, якщо існують альтернативи**, – пропонувати альтернативи.
- **Коментувати фізичний стан людини** – не варто запитувати про причини відсутності кінцівок.
- **Нав'язувати допомогу без згоди** – спочатку запитувати, чи потребує людина підтримки.
- **Не надавати інформацію про інші доступні альтернативи** – кожна людина має право на рівний доступ до послуг.

## 5. Додаткові ресурси



Програми для електронного підпису

– можливість використання засобів електронної ідентифікації (наприклад, підписання документів е-підписом у Дії: <https://diia.gov.ua/services/pidpisannya-dokumentiv>).



Шеринг документів у Дії:

<https://diia.gov.ua/news/shering-dokumentiv-yak-nadsilati-kopiyi-cherez-diyu>.



**Polaris**

Підтримка багаторівневого  
врядування в Україні

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЛЮДЯМ, ЯКІ ПОВЕРНУЛИСЯ З МІСЦЬ ПОЗБАВЛЕННЯ ВОЛІ

Під час надання послуг **людям, які повернулися з місць позбавлення волі**, слід враховувати нижчевикладене.

## 1. Чутливі теми

- **Поширеність суспільних стереотипів** – потрібно уникати упередженого ставлення до колишніх ув'язнених.
- **Можливість юридичних труднощів** – можливі проблеми з документами (відсутність документів), реєстрацією місця проживання, працевлаштуванням.
- **Психологічний дискомфорт** – людина може відчувати напруження під час взаємодії з працівниками у публічних установах.
- **Відсутність доступу до цифрових сервісів** – можлива низька цифрова грамотність.
- **Нестача соціальної підтримки** – труднощі з адаптацією до нових умов життя.

## 2. Основні потреби цільової групи

- **Допомога у відновленні документів** – паспорта, реєстрації місця проживання, РНОКПП тощо.
- **Консультації щодо соціальних та інших публічних, зокрема медичних, послуг** – переадресація для отримання допомоги.
- **Гнучкий підхід у спілкуванні** – спрощене пояснення суті процедури.
- **Коректне ставлення** – уникнення дискримінації та некоректних запитань.
- **Доступ до інформації про програми реінтеграції** – можливість перенаправлення до відповідних служб.

## 3. Як має діяти адміністратор/ адміністраторка ЦНАП

- **Виявляти нейтральність і гідне ставлення** – спілкуватися без упереджень.
- **Чітко пояснювати суть процедури** – використовувати прості слова та короткі речення.
- **Забезпечувати конфіденційність** – не розголошувати інформацію про статус людини.
- **Надавати допомогу у відновленні документів** – пояснювати покроково, які документи необхідні, та для чого вони будуть потрібні.
- **Інформувати про доступні соціальні сервіси** – направляти до організацій, що допомагають у реінтеграції.
- **Виявляти терпіння та розуміння** – надати людині можливість спокійно обговорити свої потреби.
- **У разі виходу ситуації з під контролю** – звертатися за допомогою до колег чи керівництва; застосовувати «тривожну кнопку» тощо.

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ робити адміністратору/адміністраторці ЦНАП

- **Виявляти упереджене ставлення** – коментувати минуле людини або висловлювати недовіру.
- **Відмовляти в обслуговуванні без обґрунтованих причин** – колишні ув'язнені мають рівні права на отримання послуг.
- **Ставити некоректні запитання** – наприклад, про причини ув'язнення.
- **Ігнорувати потребу в додаткових роз'ясненнях** – можливі труднощі з розумінням суті процедури.
- **Нав'язувати цифрові сервіси** – пояснювати альтернативні способи отримання послуг.
- **Виявляти зайву настороженість** – це може викликати недовіру та напруження.

## 5. Додаткові ресурси



Юридична допомога для колишніх ув'язнених – консультації щодо документів, реєстрації, всіх інших юридичних питань – 0800 213 103 БПД



Працевлаштування (центр зайнятості)  
<https://dcz.gov.ua/job>



Програми реабілітації  
<https://www.freezone.org.ua/pro-nas/kontakty/>





# РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТРАНСГЕНДЕРНИМ ТА НЕБІНАРНИМ ЛЮДЬМ

Під час надання послуг **трансгендерним<sup>1</sup> і небінарним<sup>2</sup> людям**, слід враховувати нижчевикладене.

## 1. Чутливі теми

- **Коректність звернення до людини** – використання неправильного імені або займенників може бути образливим.
- **Неприпустимість розголосу або примусу до розкриття гендерної ідентичності** – не всі люди готові надати інформацію про свій гендерний перехід.
- **Можливість розбіжності між документами та самопрезентацією людини** – людина може не мати типових «чоловічих» чи «жіночих» ознак, а її вигляд може не відповідати статі, що зазначена в документах.
- **Неприйнятність оціночних, дискримінаційних тверджень, запитань особистого характеру** – наприклад, щодо медичних процедур або причин переходу.

<sup>1</sup> Трансгендерна людина – це людина, чия гендерна ідентичність не збігається з тією статтю, яка була визначена їй при народженні. Наприклад, людина, стать якої при народженні була визначена як чоловіча, але яка ідентифікує себе як жінка.

<sup>2</sup> Небінарна людина – це людина, яка не ідентифікує себе виключно як чоловік або як жінка. Вона може відчувати себе одночасно і чоловіком, і жінкою, або ж взагалі позиціонувати себе поза межами традиційних уявлень про «чоловіка» і «жінку».

## 2. Основні потреби цільової групи

- **Коректне звернення** – використання імені та займенника, які вказує людина.
- **Конфіденційність інформації** – нерозголошення гендерної ідентичності без згоди.
- **Коректність та розсудливість при роботі з документами** – врахування того, що документи можуть містити неактуальні дані.
- **Безпечне середовище** – ставлення без упереджень та з повагою до особистих кордонів.
- **Можливість обслуговування без дискримінації** – незалежно від зовнішнього вигляду чи самовираження.

## 3. Як має діяти адміністратор/адміністраторка ЦНАП

- **Уточнити у людини, як до неї можна звертатися.**
- **Дотримуватися нейтрального та ввічливого стилю спілкування** – використовувати форму звернення «ви», уникаючи уточнення щодо належності до чоловічої/жіночої статі.
- **Розглядати документи з розумінням** – пояснювати, які дані потребують змін, якщо людина про це запитує.
- **Не співставляти документи і зовнішній вигляд** – ступінь відповідності може бути різним та не обов'язково відповідає стереотипним уявленням. Подібні сумніви можуть принижувати людську гідність та створювати неприємну для людини ситуацію.

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ робити адміністратору/адміністраторці ЦНАП

- **Навмисно використовувати попереднє ім'я («мертве ім'я»)** – це може бути образливим і викликати дискомфорт.
- **Відмовляти в обслуговуванні через гендерну ідентичність** – усі мають рівні права на отримання послуг.
- **Ставити особисті або медичні запитання** – якщо питання не стосуються надання послуги, вони не є доречними. Трансгендерність – це особиста справа людини.
- **Виявляти упереджене ставлення або дискримінацію** – висловлювати коментарі, що не стосуються справи, іронізувати, грубити.

## 5. Додаткові ресурси



Юридичні консультації для трансгендерних людей – підтримка щодо зміни документів або юридичні консультації з інших питань

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8wzBqifqM\\_7HtkXh\\_owDE4Isov1J62tvKQn1TrtYt8Tkq8Q/viewform?usp=send\\_form](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8wzBqifqM_7HtkXh_owDE4Isov1J62tvKQn1TrtYt8Tkq8Q/viewform?usp=send_form)



Організації, що допомагають трансгендерним людям, – інформація про психологічну допомогу

<https://www.insight-ukraine.org/uk/psychological-help-for-lgbt/>

## 6. Практичні кейси

У разі якщо людина пройшла процедуру юридичної зміни документів у зв'язку зі зміною статі, у неї не буде окремого свідоцтва про зміну імені чи іншого звичного документа про зміну персональних даних. Натомість відповідна інформація вноситься до Витягу з Державного реєстру актів цивільного стану громадян (ДРАЦС), який і є офіційним підтвердженням такої зміни.





Виконавець

SALAR International 



**Polaris**

Підтримка багаторівневого  
врядування в Україні

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ УСИНОВЛЮВАЧАМ, ОПІКУНАМ, ПІКЛУВАЛЬНИКАМ

Під час надання послуг **усиновлювачам, опікунам та піклувальникам**, слід враховувати нижчевикладене.

## 1. Чутливі теми

- **Зміни / оновлення процедур** – особливості усиновлення чи оформлення опіки, зокрема в умовах воєнного стану.
- **Складність юридичних процедур** – люди можуть відчувати стрес через велику кількість документів та вимог.
- **Конфіденційний характер теми** – обговорення сімейних обставин може бути чутливим.
- **Дотримання таємниці усиновлення.**
- **Особливості правового статусу дитини** – особливо, якщо тривають юридичні процеси.
- **Упереджене ставлення** – щодо віку, матеріального стану, сімейного статусу заявника.

## 2. Основні потреби цільової групи

- **Конфіденційність** – уникнення розголошення інформації про дитину та заявника.
- **Своєчасне обслуговування** – особливо у разі термінових запитів.
- **Поважне ставлення** – уникнення дискримінації чи запитань, відповіді на які вам не потрібні для надання послуги.

## 3. Як має діяти адміністратор/адміністраторка ЦНАП

- **Чітко пояснювати суть процедур** – спрощено та структуровано інформувати про етапи оформлення.
- **Перевіряти актуальність документів** – надавати вичерпну інформацію про порядок та умови актуалізації відповідних документів.
- **Підтримувати доброзичливий тон** – виявляти розуміння щодо стресового стану заявників.
- **Роз'яснювати права та обов'язки** – як усиновлювачів, так і опікунів та піклувальників.
- **Гарантувати конфіденційність** – дотримуватися вимог щодо захисту персональних даних та таємниці усиновлення
- **Враховувати емоційний аспект** – не ставити особистих запитань, які не стосуються послуги, яка надається.
- **Враховувати необхідність у підвищеній конфіденційності** – за можливості проводити зустріч у відокремленій частині приміщення ЦНАП, –наприклад у громадській приймальні або окремих кімнатах.

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ робити адміністратору/адміністраторці ЦНАП

- **Розголошувати особисту інформацію** – це може зашкодити заявнику чи дитині.
- **Висловлювати упередженість** – припускати, що певні люди «не підходять» для усиновлення чи опіки.
- **Вимагати зайві документи**, подання яких може викрити таємницю усиновлення (зокрема, попереднє свідоцтво про народження, документи біологічних батьків, інші документи) – важливо дотримуватися встановлених вимог, не створюючи додаткових перепон.
- **Виявляти нетактовність** – наприклад, ставити запитання «Чому ви вирішили усиновити?».
- **Ігнорувати терміновість запитів** – деякі справи потребують оперативного вирішення.
- **Відмовляти в консультації** – навіть якщо людина ще не збила всі документи.

## 5. Додаткові ресурси



Юридичні консультації для усиновлювачів та опікунів – інформація про права та обов'язки, а також про різні форми усиновлення та інші питання, які з цим пов'язані

<https://diia.gov.ua/services/konsultaciya-z-usinovlennya-ditini> (онлайн)



Громадські організації, що підтримують усиновлення та опіку

<https://www.facebook.com/associationforparents/>





Виконавець

SALAR International 



Polaris

Підтримка багаторічного  
врядування в Україні

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЧЛЕНАМ СІМЕЙ ЗАГИБЛИХ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ І ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВИЦЬ

Під час надання послуг, що стосуються членів сімей загиблих військовослужбовців/військовослужбовиць, слід враховувати:

## 1. Чутливі теми

- **Можливе травмування згадками** про обставини загибелі, уточнення дати, місця чи причини смерті.
- **Коректність застосування у документах** формулювань: «загиблий/загибла», «померлий/померла», «втрата годувальника», «посмертно».
- **Можливість ставлення** з недовірою до смерті через відсутність тіла, сумніви в офіційній версії.
- **Небезпеку бюрократичної тяганини**, відсутність відповіді або складнощі з оформленням виплат/статусів.
- **Неприпустимість запитань**, які сприймаються як непрофесійні: «А чому ви ще не оформили?», «А вам точно належить допомога?»

## 2. Основні потреби цільової групи

- **Делікатне ставлення**, визнання горя без жалю чи зверхності.
- **Допомога з документами** без необхідності багаторазово повторювати болючі факти.
- **Пояснення доступною мовою**: що, де, коли і як потрібно оформлювати.
- **Прийняття** того, що у людини в стані горя можлива розсіяна увага, надмірна емоційність.

## 3. Як має діяти адміністратор/адміністраторка ЦНАП

- Запитати, чи бажає людина отримати послугу окремо, не у фронт-офісі / в іншому місці (при наявності такої можливості)
- Допомогти з оформленням заяви (документів), пояснити кожен крок.

## 4. Що категорично НЕ РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ робити адміністратору/адміністраторці ЦНАП

- **Запитувати**: «А як саме загинув?», «Чому він/вона пішов/пішла на фронт?» — це недоречно і травматично.
- **Вживати фрази на кшталт**: «Ну, таке буває», «Це доля».
- **Обговорювати обставини смерті** з колегами або іншими клієнтами у присутності заявника/заявниці.
- **Надавати оцінку діям держави** або ситуації на фронті.
- **Припускати, що член сім'ї «вже оговтався/оговтася»**, навіть якщо минуло багато часу.

## 5. Додаткові ресурси



Міністерство у справах ветеранів України/Відділ по роботі з членами сімей загиблих.

Контакт-центр Мінветеранів: 0 800 33 20 29

<https://mva.gov.ua/>



Як спілкуватися з тими, хто втратив близьких на війні?

[https://pidtrymka.in.ua/useful\\_post/yak-splukuvatysya-z-tymy-hto-vtratyv-blyzkyh-na-vijni\\_\\_trashed/](https://pidtrymka.in.ua/useful_post/yak-splukuvatysya-z-tymy-hto-vtratyv-blyzkyh-na-vijni__trashed/)







**Polaris**

Підтримка Благотворітського  
з'єднання в Україні

2025