

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державної служби
статистики

17 грудня 2025 року № 233

Рекомендації
щодо забезпечення інформаційної безбар'єрності під час виконання
працівниками органів державної статистики службових обов'язків

1. Загальні положення

1. Напрямом 2 розділу II Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 366-р (у редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 року № 294-р), однією зі стратегічних цілей визначено інформаційну безбар'єрність, за якої люди незалежно від функціональних порушень чи комунікативної здатності мають доступ до інформації в різних форматах і з використанням асистивних технологій.

2. Метою Рекомендацій є підвищення рівня обізнаності працівників органів державної статистики про важливість доступності та рівних можливостей для осіб із різними ступенями обмеження здатності до спілкування та формування внутрішніх стандартів поведінки працівників, спрямованих на забезпечення принципів безбар'єрності, доступності та рівних можливостей під час виконання службових обов'язків.

3. У цих Рекомендаціях терміни вживаються у значеннях, наведених у Конвенції про права осіб з інвалідністю, законах України "Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні", "Про доступ до публічної інформації", Національній стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, схваленій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 366-р (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 року № 294-р).

4. Учасниками, які задіяні в забезпеченні принципів безбар'єрності для осіб з інвалідністю, які безпосередньо або через електронні комунікаційні сервіси зв'язуються з державним органом державної статистики (далі – суб'єкт звернення), є:



Держстат
№ Наказ-233 від 17.12.2025
КЕП: Макаруч А. В. 17.12.2025 22:20
3FAA9288358EC0030400000D03A3B008BC1E100
Сертифікат дійсний з 12.03.2025 00:00 до 11.03.2027 23:59

керівник органу державної статистики (далі – керівник);
працівник органу державної статистики (далі – працівник).

2. Забезпечення інформаційної безбар'єрності

Інформаційна безбар'єрність передбачає:

доступність, тобто забезпечення вільного доступу до публічної інформації, відведених для прийому громадян приміщень для всіх осіб, включно з людьми з інвалідністю та маломобільними групами населення, подання інформації в зручних форматах (текст, аудіо, відео, шрифт Брайля, сурдопереклад тощо);

рівні можливості, тобто недопущення дискримінації за будь-якою ознакою, забезпечення рівних умов у спілкуванні чи обслуговуванні;

зрозумілість, тобто зрозуміле інформування громадян щодо діяльності органів державної статистики, використання простої, чіткої мови без складних термінів;

відкритість, тобто вільний доступ до публічної інформації;

універсальність, тобто врахування потреб різних груп населення під час розробки нормативно-правових актів, електронних сервісів і статистичних матеріалів;

шанобливе ставлення, тобто створення доброзичливої атмосфери у взаємодії із суб'єктами звернень і колегами.

3. Правила поведінки працівників щодо забезпечення інформаційної безбар'єрності

1. При виконанні службових обов'язків працівники:

використовують зрозумілу, недискримінаційну та інклюзивну мову в документах і комунікаціях;

забезпечують доступність форматів інформаційних ресурсів (зокрема офіційних сайтів, електронних сервісів, інформаційних матеріалів);

дотримуються загальновизнаних правил етикету в спілкуванні з людьми з інвалідністю, зокрема при супроводі або наданні консультацій;

надають допомогу особам, які мають труднощі з пересуванням, зором, слухом чи іншими особливими потребами;

у процесі організації заходів (семінарів, зустрічей, нарад) ураховують потреби маломобільних груп (доступ до відведених для прийому громадян приміщень, використання сурдоперекладу, матеріали в доступних форматах).

2. При виконанні службових обов'язків працівники не допускають:

дискримінаційних висловлювань або поведінки;

ігнорування звернень осіб, які потребують допомоги;

створення бар'єрів у реалізації права на інформацію, гарантованого законами України "Про інформацію", "Про доступ до публічної інформації".

3. Загальні рекомендації щодо взаємодії з людиною з інвалідністю (як з числа колег, так і з суб'єктами звернення):

звертатися безпосередньо до людини з інвалідністю, а не до особи, яка її супроводжує;

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

запитувати, чи потрібна допомога та яка саме;

не наполягати, якщо користувач відмовився від допомоги;

залишати достатньо місця для тих, хто користується кріслами колісними, ходунками, милицями чи іншими допоміжними засобами;

при спілкуванні з людиною на кріслі колісному займати таке положення, щоб бути на одному з нею рівні;

ставитися до людини як до рівної, бути терплячим і готовим за потреби пояснити інформацію більше, ніж один раз;

уникати проявів жалю, що може створювати упереджене враження;

використовувати просту та зрозумілу мову, без технічних і спеціальних термінів або непотрібних деталей;

за потреби додавати інші засоби спілкування (написаний текст, зображення чи навіть мова тіла);

застосовувати безбар'єрну мову, для якої характерне правило: «спочатку говоримо про людину, а не про її риси», тобто у фразях і висловах спочатку необхідно згадувати людину, а далі вже її ознаки, якщо це потрібно (наприклад, людина з інвалідністю, людина із ДЦП тощо).

Правила безбар'єрної мови та відповідний словник містяться в Довіднику безбар'єрності (<https://bf.in.ua/>).

Ознайомитись із Типовими рішеннями для подальшого їх використання у публікаціях на офіційних вебсайтах і соцмережах державного органу можна за посиланням:

<https://mcsc.gov.ua/wp-content/uploads/2024/12/3.rekomendacziyi-brendbuk.pdf> .

Більш детально про особливості спілкування з особами з інвалідністю можна прочитати за посиланням:

https://docs.google.com/document/d/1GMxxdCWhiC9YO8BOMvsR8IQ7ox_7bsvx-hhqTG1-VqU/edit?tab=t.0 .

4. Реалізація і контроль

1. Дотримання правил поведінки щодо забезпечення інформаційної безбар'єрності враховується при проведенні щорічного оцінювання результатів службової діяльності державних службовців, просуванні по службі, наданні характеристики тощо.

2. Керівник зобов'язаний сприяти дотриманню працівниками відповідних правил шляхом організації інформаційно-просвітницької роботи, спрямованої на забезпечення усвідомлення важливості доступності та рівних можливостей для осіб з різними ступенями обмеження здатності до спілкування, а також роз'яснення механізмів застосування стандартів безбар'єрної поведінки й комунікації в конкретній щоденній діяльності.

Директор департаменту управління
персоналом апарату Держстату

Павло ТИТАРЕНКО