



НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО УКРАЇНИ  
З ПИТАНЬ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ

**Н А К А З**

від \_\_\_\_\_ 2023 р.

Київ

№ \_\_\_\_\_

**Про затвердження Методичних  
рекомендацій з питань формування  
безбар'єрності на робочому місці  
в органах місцевого самоврядування**

Відповідно до пункту 9 Положення про Національне агентство України з питань державної служби, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2014 року № 500,

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Методичні рекомендації з питань формування безбар'єрності на робочому місці в органах місцевого самоврядування, що додаються.
2. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

**Голова**

**Наталія АЛЮШИНА**



UB  
НАДС  
№53-23 від 04.04.2023  
КЕП: Алюшина Н. О. 04.04.2023 11:08  
58E2D9E7F900307B0400000086E52900441EA500

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Національного агентства України з  
питань державної служби

\_\_\_\_\_ 2023 року № \_\_\_\_\_

**Методичні рекомендації  
з питань формування безбар'єрності на робочому місці  
в органах місцевого самоврядування**

**I. Загальні положення**

1. Ці Методичні рекомендації розроблено з метою надання методичної допомоги сільським, селищним, міським головам, головам районних, районних у місті, обласних рад, керівникам структурних підрозділів, іншим посадовим особам місцевого самоврядування (далі – посадові особи місцевого самоврядування) щодо створення в органі місцевого самоврядування безперешкодного середовища, забезпечення рівних можливостей усіх його працівників для належного виконання встановлених завдань і обов'язків, професійного та особистісного розвитку, кар'єрного росту.

2. Ці Методичні рекомендації рекомендується використовувати як допоміжний інструмент при визначенні ключових проблем/бар'єрів під час створення в органі місцевого самоврядування безбар'єрного простору та формування рішень для їх розв'язання/усунення.

Ці Методичні рекомендації також рекомендується застосовувати при впровадженні заходів з подолання бар'єрів, що виникають під час виконання роботи технічними працівниками та обслуговуючим персоналом органів місцевого самоврядування.

3. В цих Методичних рекомендаціях під формуванням безбар'єрності на робочому місці рекомендується вважати створення, забезпечення та підтримання відповідних умов на робочому місці для посадових осіб місцевого самоврядування, які дозволяють забезпечити рівні можливості для реалізації їхнього трудового та професійного потенціалу, а також підтримати сприятливу організаційну культуру в колективі.

Інші терміни, зазначені у цих Методичних рекомендаціях, вживаються у значеннях, наведених у Законах України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», Конвенції про права осіб з інвалідністю, ратифікованій Законом України від 16 грудня 2009 року № 1767-VI, 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, та інших нормативно-правових актах.

4. До посадових осіб місцевого самоврядування, які потребують уваги під час формування безбар'єрності на робочому місці, рекомендується відносити:

- жінок та чоловіків в частині забезпечення гендерної рівності;
- осіб, які мають дітей віком до 6 років або дітей з інвалідністю;
- молодь;
- осіб різних віросповідань та національностей;
- осіб, які належать до маломобільних груп населення, зокрема, осіб з інвалідністю та осіб старшого віку;
- учасників бойових дій та інших осіб, які захищали незалежність, суверенітет, та територіальну цілісність України.

5. Учасниками, які задіяні у формуванні безбар'єрності на робочому місці в органах місцевого самоврядування, рекомендується вважати:

сільського, селищного, міського голову, голову районної, районної у місті, обласної ради (далі – керівник органу);

структурний підрозділ з питань персоналу або спеціаліста з питань персоналу органу місцевого самоврядування (далі – служба управління персоналом);

найближчого керівника посадової особи місцевого самоврядування, якому така особа прямо підпорядковується, від якого отримує завдання та якому звітує про їх виконання (далі – безпосередній керівник);

інших посадових осіб місцевого самоврядування.

6. Під час формування безбар'єрності на робочому місці в органах місцевого самоврядування рекомендується дотримуватись принципів:

недискримінації – рівне ставлення до осіб незалежно від статі, гендерної ідентичності, інвалідності, раси, кольору шкіри, релігії, політичних чи інших переконань, національного чи соціального походження, належності до національних меншин, майнового стану або за іншою ознакою;

різноманітності – залучення та включення різних осіб і груп осіб в діяльність органу місцевого самоврядування для забезпечення різних точок зору та досвіду в процесі прийняття рішень;

толерантності – повага до свободи іншої особи, її поглядів, думок, поведінки, розуміння та прийняття людської різноманітності, форм самовираження особи і способів вияву її індивідуальності;

інклюзивності – розширення можливостей осіб чи груп осіб щодо забезпечення їх рівного доступу до ресурсів та інтеграції до робочих процесів;

справедливості – забезпечення однакового ставлення до посадових осіб місцевого самоврядування за результатами їх діяльності, розподіл ресурсів між посадовими особами місцевого самоврядування з урахуванням їх індивідуальних потреб;

згуртованості – взаємодія посадових осіб місцевого самоврядування в ході досягнення цілей та завдань органу місцевого самоврядування на умовах доброзичливості, взаємопідтримки та взаєморозуміння.

7. При формуванні безбар'єрності на робочому місці в органі місцевого самоврядування рекомендується враховувати такі складові безбар'єрності на робочому місці:

1) фізична безбар'єрність (загальна доступність для посадових осіб місцевого самоврядування до будівлі органу місцевого самоврядування та свого робочого місця, наявність необхідних технічних приладів/засобів праці на робочому місці, вказівників тощо);

2) цифрова безбар'єрність (доступність вебсайту органу місцевого самоврядування, інших інформаційно-комунікаційних систем, що в ньому використовуються, для посадових осіб місцевого самоврядування, необхідного програмного забезпечення для виконання посадовою особою місцевого самоврядування його посадових обов'язків, в тому числі системи електронного документообігу, системи дистанційного навчання та інших електронних систем тощо);

3) інформаційна безбар'єрність (вільний доступ посадової особи місцевого самоврядування до інформації в різних форматах (усний, письмовий, електронний, друкований та інший), використання універсального дизайну, зручних каналів комунікації тощо);

4) організаційно-культурна безбар'єрність (коректна взаємодія, відсутність/мінімізація конфліктних ситуацій, сприятливий психологічний клімат в колективі тощо).

## **II. Визначення стану безбар'єрності на робочому місці**

1. Для визначення стану безбар'єрності на робочому місці службі управління персоналом рекомендується ініціювати та погодити з керівником органу проведення анонімного опитування щодо визначення стану безбар'єрності на робочому місці (далі – опитування).

2. Опитування рекомендується проводити серед усіх посадових осіб місцевого самоврядування шляхом застосування засобів телекомунікаційного зв'язку (системи електронної взаємодії, службової електронної пошти тощо).

Рекомендована методологія проведення опитування та опрацювання його результатів, а також орієнтовний перелік запитань опитування наведений у додатку 1 до цих Методичних рекомендацій.

3. Для посадових осіб місцевого самоврядування, які мають складнощі із доступом до проведення опитування шляхом застосування засобів телекомунікаційного зв'язку рекомендується застосовувати індивідуальний підхід із забезпеченням конфіденційності участі таких осіб.

4. З метою належної організації проведення опитування служби управління персоналом рекомендується підготувати орієнтовний графік опитування, який визначатиме час на технічну підготовку опитування, тривалість його проведення, обробки даних та їх узагальнення, представлення керівнику органу, підготовки інформації для презентації колективу тощо.

5. Для підвищення результативності проведення опитування служби управління персоналом рекомендується здійснювати його комунікаційну підтримку з використанням зручних для колективу каналів комунікації (наприклад, службова електронна пошта, розміщення плакатів в найбільш відвідуваних місцях адміністративної будівлі органу місцевого самоврядування, тощо).

6. Рекомендована послідовність дій служби управління персоналом під час здійснення комунікаційної підтримки проведення опитування (у разі його проведення за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку) наведена у додатку 2 до цих Методичних рекомендацій.

7. Службі управління персоналом за результатами обробки отриманих даних опитування рекомендується узагальнити дані та підготувати звіт у довільній формі.

8. Якщо за результатами проведеного опитування задоволеність станом безбар'єрності на робочому місці в органі місцевого самоврядування становитиме 60% і більше, то такий показник рекомендується вважати позитивним, а службі управління персоналом рекомендується розробити пропозиції щодо підтримки безбар'єрності на робочому місці.

Службі управління персоналом рекомендується розглянути доцільність включення пропозицій щодо підтримки безбар'єрності на робочому місці у підготовлений за результатами опитування звіт.

9. За потреби під час організації, проведення, узагальнення результатів опитування та підготовки переліку заходів службі управління персоналом рекомендується залучати до організаційних заходів інші структурні підрозділи органу місцевого самоврядування чи окремих посадових осіб місцевого самоврядування відповідно до їхніх посадових обов'язків.

10. У разі, якщо за результатами проведеного опитування задоволеність станом безбар'єрності на робочому місці в органі місцевого самоврядування

становитиме менше ніж 60%, то такий показник рекомендується вважати негативним, а службі управління персоналом з метою підготовки переліку заходів щодо формування безбар'єрності на робочому місці рекомендується додатково здійснити оцінку відповідності стану безбар'єрності в органі місцевого самоврядування (далі – оцінка відповідності).

11. Службі управління персоналом рекомендується провести оцінку відповідності не пізніше як через три місяці після узагальнення даних опитування та підготовки звіту за його результатами.

12. До проведення оцінки відповідності службі управління персоналом рекомендується залучити посадових осіб місцевого самоврядування та інших працівників органу місцевого самоврядування до посадових обов'язків яких входить, зокрема:

матеріально-технічне забезпечення діяльності органу місцевого самоврядування;

господарське та технічне обслуговування органу місцевого самоврядування;

забезпечення розвитку, впровадження та обслуговування інформаційно-комунікаційних систем органу місцевого самоврядування;

забезпечення організаційного розвитку органу місцевого самоврядування та робота з персоналом.

13. Службі управління персоналом рекомендується проводити оцінку відповідності, зокрема шляхом інтерв'ю з працівниками органу місцевого самоврядування, зазначеними у пункті 12 цього розділу очно чи за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку (системи електронної взаємодії, службової електронної пошти тощо) або в інший спосіб, погоджений із зазначеними працівниками.

Для проведення інтерв'ю рекомендується розробити та використовувати переліки ознак (чек-листи) для оцінки безбар'єрності на робочому місці за окремими складовими безбар'єрності на робочому місці (фізична, цифрова, інформаційна та організаційно-культурна безбар'єрність). Приклад рекомендованого переліку ознак (чек-листа) для оцінки фізичної безбар'єрності на робочому місці наведено у додатку 3 до цих Методичних рекомендацій.

14. Для обробки отриманих даних за результатами оцінки відповідності службі управління персоналом рекомендується інтерпретувати відповіді, що свідчать про відсутність ознак безбар'єрності на робочому місці, як негативні.

15. Службі управління персоналом рекомендується порівняти оцінку відповідності за окремими складовими безбар'єрності на робочому місці (фізична, цифрова, інформаційна та організаційно-культурна безбар'єрність) з результатами відповідних блоків опитування для визначення різниці у

сприйнятті стану безбар'єрності на робочому місці посадових осіб місцевого самоврядування та інших працівників органу місцевого самоврядування, що відповідають за забезпечення визначених складових безбар'єрності на робочому місці.

16. За результатами проведеної оцінки відповідності та її порівняння з результатами відповідних блоків опитування службі управління персоналом рекомендується підготувати звіт у довільній формі (або доповнити звіт за результатами опитування) та надати його для ознайомлення керівнику органу, посадовим особам місцевого самоврядування та іншим працівникам органу місцевого самоврядування, залученими до проведення оцінки відповідності.

17. На основі підготовленого звіту (звітів) службі управління персоналом спільно з посадовими особами місцевого самоврядування та іншими працівниками органу місцевого самоврядування залученими до проведення оцінки відповідності, рекомендується напрацювати план заходів щодо формування безбар'єрності на робочому місці в органі місцевого самоврядування (далі – план заходів), із зазначенням відповідних цілей, заходів, строків їх реалізації, виконавців та індикаторів виконання.

18. Службі управління персоналом рекомендується затвердити напрацьований план заходів у керівника органу, ознайомити з ним усіх посадових осіб місцевого самоврядування у доступний спосіб, зокрема за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку (системи електронної взаємодії, службової електронної пошти тощо).

19. Отримані під час визначення стану безбар'єрності на робочому місці результати та дані службі управління персоналом рекомендується зберігати і використовувати для порівняння з наступним періодом дослідження для визначення динаміки змін.

20. Службі управління персоналом рекомендується здійснювати моніторинг виконання плану заходів не рідше одного разу в півріччя, а про результати такого моніторингу інформувати керівника органу.

21. Службі управління персоналом рекомендується проводити опитування не рідше одного разу в три роки. Повторне опитування рекомендується проводити у випадках, якщо кількість звільнених за власним бажанням посадових осіб місцевого самоврядування в органі місцевого самоврядування підвищилась більше ніж на 15% у порівнянні з попереднім звітним періодом.

### **III. Формування фізичної, цифрової та інформаційної безбар'єрності на робочому місці**

1. Для формування фізичної, цифрової та інформаційної безбар'єрності на робочому місці керівнику органу рекомендується:

сприяти організації комфортного середовища на робочому місці, зокрема щодо дотримання державних будівельних норм (наприклад, таких, що регулюють питання інклюзивності будівель і споруд);

створювати умови для врахування індивідуальних потреб посадових осіб місцевого самоврядування під час вибору розташування їх робочого місця, в тому числі й для новопризначених посадових осіб місцевого самоврядування (наприклад, для особи на кріслі колісному рекомендується обирати кабінет, що розташовується на першому поверсі та з доступом до універсальної вбиральні);

забезпечувати можливість використання розумного пристосування під час виконання встановлених завдань і обов'язків для осіб з інвалідністю у разі такої потреби (наприклад, клавіатури зі шрифтом Брайля; програми для зчитування і озвучення текстів; програми голосового набору текстів);

організувати роботу по забезпеченню адаптації робочого місця під потреби посадової особи місцевого самоврядування (наприклад, відповідно до його індивідуальної програми реабілітації; для виконання материнських/батьківських функцій, якщо це не заважає виконанню посадових обов'язків);

передбачити можливість використання необхідного програмного забезпечення, доступу до Інтернету та технологій, що необхідні для виконання посадових обов'язків посадовими особами місцевого самоврядування;

вживати заходів, що спрямовані на усунення перешкод, що впливають на виконання посадових обов'язків посадовими особами місцевого самоврядування, зокрема з пересуванням, отриманням інформації тощо;

забезпечувати здійснення системного моніторингу відповідності стандартам доступності, облаштування існуючих будівель та приміщень;

проводити консультаційно-інформаційні заходи з експертами з питань формування безбар'єрності на робочому місці, в тому числі з міжнародними та громадськими організаціями (за потреби).

2. Для формування фізичної, цифрової та інформаційної безбар'єрності на робочому місці безпосередньому керівнику рекомендується:

під час організації роботи сприяти оформленню документів відповідно до норм доступності інформації, зокрема щодо розміру та дизайну шрифту, співвідношення кольорів, розташування тексту, застосування формату документу доступного для програм зчитування з екрану (за потреби);

використовувати різні формати та канали передачі інформації в ході робочих процесів з урахуванням комунікаційних потреб та можливостей посадових осіб місцевого самоврядування;

інформувати посадових осіб місцевого самоврядування про можливості залучення до процесу прийняття рішень.

3. Для формування фізичної, цифрової та інформаційної безбар'єрності на робочому місці службі управління персоналом рекомендується:



ініціювати та організувати, за погодженням з керівником органу, облаштування кімнати матері та дитини, дитячої кімнати, місця для харчування та відпочинку, простору для відновлення психологічної рівноваги (за можливості);

вибудовувати систему внутрішніх комунікацій, що задовольняє потреби посадових осіб місцевого самоврядування в інформації. Під час здійснення відповідних комунікацій рекомендується враховувати своєчасність, достовірність, повноту, корисність та зрозумілість інформації, що надається;

забезпечувати повне і всебічне інформування посадових осіб місцевого самоврядування про їхні права під час виконання посадових обов'язків (наприклад, кар'єрне зростання та професійний розвиток).

4. З метою належного збору інформації щодо безбар'єрності на робочому місці службі управління персоналом рекомендується забезпечити можливість посадовим особам місцевого самоврядування надавати відгуки.

Збір таких відгуків рекомендується здійснювати під час:

проведення спільних заходів колективу, якщо обговорення питання безбар'єрності на робочому місці є доречним;

проведення підсумкової бесіди з новопризначеними посадовими особами місцевого самоврядування за результатами проходження адаптації.

5. Для формування фізичної, цифрової та інформаційної безбар'єрності на робочому місці посадовим особам місцевого самоврядування рекомендується:

використовувати різні формати комунікації (усний, письмовий, електронний, друкований та інший), враховувати потреби співбесідника, (наприклад, користуватися жестовою мовою, словесними (голосовими) повідомленнями, друкувати інформацію, зокрема, великошрифтовим друком, робити субтитрування або транскрипт відео (за можливості);

надавати пропозиції безпосередньому керівнику щодо забезпечення робочого місця розумним пристосуванням необхідним для належного виконання посадових обов'язків;

враховувати доступність інформації при розробці документів, програм, проведенні опитувань, наданні онлайн-послуг, відображенні вебсторінок, а також інформаційних плакатів, відеороликів та інших інструментів комунікації.

#### **IV. Інтеграція принципів безбар'єрності в організаційну культуру органу місцевого самоврядування**

1. Для формування безбар'єрної організаційної культури на робочому місці керівнику органу рекомендується:

декларувати наміри щодо забезпечення безбар'єрності на робочому місці в органі місцевого самоврядування та затвердити внутрішні процедури задля реалізації такого наміру;

забезпечувати організацію командотворчих заходів та відкритого діалогу, в тому числі зрощувати в колективі відчуття толерантності та залученості;

організувати заходи за дотриманням Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, затверджених наказом Національного агентства України з питань державної служби 05 серпня 2016 року № 158, зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 20 травня 2021 року за № 668/36290;

забезпечувати можливість використання гнучкого режиму робочого часу в органі місцевого самоврядування;

формувати умови для толерантного спілкування та культури мовлення, зокрема щодо гендерної чутливості (наприклад, використання фемінітивів);

створювати умови для безбар'єрної взаємодії серед посадових осіб місцевого самоврядування;

впроваджувати та реалізовувати заходи щодо мінімізації та викорінення упреджень в робочому середовищі;

заохочувати створення ініціативних груп посадових осіб місцевого самоврядування, котрі готові досліджувати питання безбар'єрності в органі місцевого самоврядування, а також пропонувати й впроваджувати заходи щодо покращення стану безбар'єрності на робочому місці.

2. Для формування безбар'єрної організаційної культури на робочому місці безпосередньому керівнику рекомендується:

обирати зручний для посадових осіб місцевого самоврядування формат встановлення та виконання поставлених завдань, в тому числі використовувати принципи планування та тайм-менеджменту під час встановлення таких завдань;

враховувати особливі потреби та можливості посадових осіб місцевого самоврядування під час виконання посадових обов'язків (наприклад, індивідуальний план реабілітації);

узгоджувати канали комунікації для взаємодії в структурному підрозділі.

3. Для формування безбар'єрної організаційної культури на робочому місці службі управління персоналом рекомендується:

сприяти всесторонньому безбар'єрному професійному розвитку посадових осіб місцевого самоврядування (наприклад, проходження навчання посадовими особами місцевого самоврядування із застосуванням засобів телекомунікаційного зв'язку);

підвищувати обізнаність посадових осіб місцевого самоврядування в питаннях формування безбар'єрності на робочому місці (наприклад, доводити до відома про зміни у законодавстві, що регулюють питання безбар'єрності та дотичних тематик);

проводити заходи спрямовані на подолання стереотипів в колективі органу місцевого самоврядування;

організувати заходи задля покращення навичок та знань посадових осіб місцевого самоврядування щодо врахування доступності при розробці і

виконанні актів органу місцевого самоврядування (наприклад, підвищувати рівень обізнаності щодо розуміння прав осіб з інвалідністю);

підвищувати рівень загального розуміння принципів безбар'єрності в колективі через впровадження заходів з формування організаційної культури в органі місцевого самоврядування;

ознайомлювати керівників структурних підрозділів з можливістю використання процедури адаптації новопризначених посадових осіб місцевого самоврядування. Застосовувати процедуру адаптації також рекомендується і до посадових осіб місцевого самоврядування, які приступають до виконання посадових обов'язків після тривалої відсутності на роботі (наприклад, після закінчення відпустки для догляду за дитиною; завершення військової служби);

ініціювати проведення заходів щодо контролю та управління емоціями (наприклад, гнівом, тривожністю, страхом), боротьби зі стресом та професійним вигоранням, підтримки ментального здоров'я тощо.

4. Для формування безбар'єрної організаційної культури на робочому місці посадовим особам місцевого самоврядування рекомендується:

дбати про толерантну взаємодію та спілкування під час виконання посадових обов'язків, дотримуватись рекомендованих настанов щодо взаємодії з особами з інвалідністю, що наведені у додатку 4 цих Методичних рекомендацій;

повідомляти безпосереднього керівника про потребу та можливість використання гнучкого режиму робочого часу;

проявляти проактивну позицію, поінформувати безпосереднього керівника чи службу управління персоналом про виникнення бар'єрів на робочому місці;

бути відкритими до змін та трансформації організаційної культури в органі місцевого самоврядування.

5. З метою формування безбар'єрності на робочому місці під час організації робочих заходів чи зустрічей рекомендується дотримуватися таких правил взаємодії:

враховувати потребу у різноманітності думок і точок зору під час формування складу запрошених;

перевіряти особливості доступності обраного місця проведення заходу чи зустрічі;

завчасно повідомляти про порядок денний для попереднього опрацювання учасниками інформації та підвищення ефективності подальшої взаємодії;

забезпечити доступність комунікації під час проведення заходу та, за потреби, завчасно дбати про використання розумного пристосування для тих учасників, які його потребують;

озвучити під час заходу чи зустрічі правила комунікації та акцентувати увагу на тому, що важливо почути кожного учасника діалогу;

враховувати потреби учасників щодо супроводу заходу чи зустрічі (наприклад, технічному, організаційному).

6. Під час формування безбар'єрної організаційної культури на робочому місці рекомендується не допускати зниження або зміни стандарту виконання поставлених завдань, передбачених посадовими обов'язками, через наявність інвалідності, вік, гендерні чи інші ознаки.

**Директор Генерального департаменту  
з питань управління персоналом  
на державній службі та в органах  
місцевого самоврядування**

**Юлія МАРУШКЕВИЧ**

## Додаток 1

до Методичних рекомендацій з питань формування безбар'єрності на робочому місці в органах місцевого самоврядування

(абзац другий пункту 2 розділу II)

### **Рекомендована методологія проведення опитування та опрацювання його результатів, а також орієнтовний перелік запитань опитування щодо визначення стану безбар'єрності на робочому місці**

#### **I. Методологія проведення опитування та опрацювання його результатів**

1. Службі управління персоналом під час проведення опитування щодо стану безбар'єрності на робочому місці рекомендується:

1) надавати посадовим особам місцевого самоврядування інструкцію про проходження опитування де, зокрема, визначати умови щодо потреби обов'язково відповідати на зазначені запитання;

2) передбачати можливість обирати один з варіантів відповідей: «Так», «Ні», «Важко відповісти» або інших запропонованих відповідей;

3) за потреби, включати уточнюючі запитання, зокрема запитання для надання відкритих відповідей, для отримання додаткової інформації від посадових осіб місцевого самоврядування. Наприклад, «Дайте розгорнуту відповідь. З якими бар'єрами Ви стикалися у процесі роботи та що з необхідного для виконання посадових обов'язків для Вас недоступно?»;

4) включати до опитувальника соціально-демографічні питання та питання, що безпосередньо характеризують стан безбар'єрності на робочому місці (не включати блок соціально-демографічних питань якщо визначення стану безбар'єрності є частиною іншого опитування);

5) запитання соціально-демографічного блоку ставити й формулювати в спосіб, що запобігає ідентифікації осіб, які на них відповідали. Наприклад, якщо в органі місцевого самоврядування лише одна жінка, то запитання щодо статі ставити не рекомендується, або якщо серед респондентів лише одна особа певного віку, тоді її вікову групу рекомендується об'єднати з іншою, найближчою до неї віковою групою тощо.

2. Службі управління персоналом під час опрацювання результатів опитування щодо стану безбар'єрності на робочому місці рекомендується:

1) підрахувати загальну кількість запитань (окрім запитань I блоку та уточнюючих запитань), що і буде становити 100% для подальшого розрахунку та опрацювання отриманих даних. Наприклад, використовуючи в опитуванні запропонований нижче перелік запитань така кількість становитиме 31;

2) для визначення задоволеності станом безбар'єрності на робочому місці в органі місцевого самоврядування під час опрацювання результатів підрахувати кількість ствердних відповідей «Так» та відобразити її у відсотковому вираженні. Наприклад, за результатами опитування було отримано 25 ствердних відповідей «Так», тоді задоволеність станом безбар'єрності на робочому місці становитиме 80,6%, бо  $25/(31/100\%)=80,6\%$ ;

3) відповіді «Важко відповісти» опрацьовувати окремо від загальної кількості відповідей. Такі відповіді слід інтерпретувати як показник низького рівня інформованості, слабкої системи внутрішніх комунікацій в органі місцевого самоврядування та низької зацікавленості щодо його діяльності. За наявності таких відповідей до плану дій рекомендовано включати заходи, що спрямовані на поліпшення комунікацій в органі місцевого самоврядування щодо зазначених респондентами питань. Якщо кількість таких відповідей не перевищує 5% від загальної кількості за результатами опитування їх можна не враховувати у звіті;

4) заперечні відповіді «Ні» інтерпретувати як напрямки для розвитку. Якщо кількість заперечних відповідей становить 20% та більше від загальної кількості відповідей, то у плані заходів слід передбачити кроки щодо подолання наявних бар'єрів;

5) відповіді на уточнюючі запитання опрацьовувати окремо з метою отримання повної інформації щодо стану безбар'єрності на робочому місці в органі місцевого самоврядування. Отриману інформацію враховувати під час розробки плану заходів;

6) для напрацювання деталізованого плану заходів за результатами опитування стану безбар'єрності на робочому місці розглядати кількість у відсотковому вираженні ствердних відповідей «Так», заперечних відповідей «Ні» та відповідей «Важко відповісти» окремо за II, III, IV та V блоками запитань за попередньо описаною аналогією.

## **II. Орієнтовний перелік запитань опитування щодо визначення стану безбар'єрності на робочому місці**

### **I блок. Соціально-демографічні запитання**

1. Вкажіть Вашу стать

жінка  
чоловік  
не хочу відповідати

2. Вкажіть Ваш вік  
до 25 років  
25-29 років  
30-35 років  
36-39 років  
40-49 років  
50-60 років  
понад 60 років

3. Зазначте тривалість роботи на займаній посаді  
менше ніж рік  
від 1 до 3 років  
від 3 до 5 років  
від 5 до 10 років  
від 10 років і більше

## **II блок. Фізична безбар'єрність на робочому місці**

1. Чи облаштовані пандуси на сходах у приміщенні органу місцевого самоврядування?
2. Чи є у будівлі органу місцевого самоврядування ліфт?
3. Чи постійно працював ліфт у приміщенні органу місцевого самоврядування за останні півроку?<sup>1</sup>
4. Чи є шрифт Брайля (рельєфно-крапковий шрифт) на кнопках ліфту?
5. Чи є шрифт Брайля (рельєфно-крапковий шрифт) на інформаційних та вказівних вивісках розміщених в приміщенні органу місцевого самоврядування?
6. Чи передбачено місце для прийому їжі в приміщенні органу місцевого самоврядування?
7. Чи передбачено відокремлені місця для паркування транспортних засобів осіб з інвалідністю на парковці органу місцевого самоврядування?
8. Чи забезпечена логістика (зручність переміщення) між приміщеннями органу місцевого самоврядування для осіб з інвалідністю?
9. Чи є на доступній відстані від будівлі органу місцевого самоврядування зупинка громадського транспорту для прибуття на роботу та повернення додому (за потреби)?
10. Чи є в приміщенні органу місцевого самоврядування облаштована доступна універсальна вбиральня (що відповідає вимогам державних будівельних норм)?

### **III блок. Цифрова безбар'єрність на робочому місці**

1. Чи маєте Ви доступ до цифрових платформ та програмного забезпечення, що використовуються для виконання завдань за посадою, у тому числі і під час дистанційної роботи?
2. Чи виникала у Вас потреба в додатковому навчанні щодо користування цифровими платформами та програмним забезпеченням, що використовуються для виконання завдань за посадою?
3. Чи проводилося необхідне додаткове навчання щодо користування цифровими платформами, що використовуються для виконання робочих завдань, та чи є відповідні письмові інструкції?<sup>2</sup>
4. Чи є можливість використання допоміжних технологій (наприклад, збільшення розміру шрифту тощо) для доступу до цифрових платформ, що використовуються в роботі?
5. Чи маєте ви потребу у використанні розумного пристосування у Вашому органі місцевого самоврядування для виконання своїх посадових обов'язків?
6. Чи знаєте Ви яким чином можна отримати можливість використовувати розумне пристосування для виконання своїх посадових обов'язків?

### **IV блок. Інформаційна безбар'єрність на робочому місці**

1. Чи є у будівлі органу місцевого самоврядування інформаційні таблички (вивіски, вказівники тощо) для легкого та доступного орієнтування в приміщенні органу?
2. Чи у доступний для Вас спосіб побудована система комунікацій та розповсюдження інформації у Вашому органі місцевого самоврядування?
3. Чи в повній мірі Ви отримуєте необхідну інформацію для виконання завдань за посадою від безпосереднього керівника?
4. Чи в повній мірі Ви отримуєте необхідну інформацію для виконання завдань за посадою від колег з інших структурних підрозділів?
5. Чи надаються ключові документи органу місцевого самоврядування в доступному цифровому форматі, який можна читати програмами зчитування з екрана (наприклад, схеми структури органу місцевого самоврядування розміщені на офіційному вебсайті)?

### **V блок. Організаційно-культурна безбар'єрність на робочому місці**

1. Чи передбачено в органі місцевого самоврядування можливість дистанційного виконання завдань за посадою (якщо це не суперечить виконанню службових обов'язків)?
2. Чи відчуваєте Ви себе комфортно на робочому місці та з колегами?
3. Чи докладаеться зусиль до організації комфортного робочого процесу Ваш безпосередній керівник?



4. Чи усіх членів команди залучає до обговорень робочих питань безпосередній керівник?
5. Чи заохочує керівництво Вашого органу дотримуватися принципів безбар'єрності та рівності?
6. Чи проводять у Вашому органі місцевого самоврядування заходи щодо посилення безбар'єрності на робочому місці?
7. Чи сформульовано та визначено «безбар'єрність» як цінність Вашого органу місцевого самоврядування?
8. Чи доступна інформація щодо цінностей Вашого органу місцевого самоврядування, зокрема щодо «безбар'єрності», на вебсайті та у каналах соціальних мереж органу?<sup>3</sup>
9. Чи є у органі місцевого самоврядування документи щодо формування безбар'єрності з якими ознайомлені працівники?
10. Чи забезпечує Ваш орган місцевого самоврядування навчання для посадових осіб місцевого самоврядування на тему різноманітності, інклюзії, обізнаності щодо потреб осіб з інвалідністю, доступності тощо?
11. Як часто проходить навчання на тему різноманітності, інклюзії, обізнаності щодо потреб осіб з інвалідністю, доступності тощо?<sup>4</sup>
12. Чи відомо Вам про прояви булінгу (агресія, залякування, цькування), мобінгу («психологічний тиск», систематичне вороже і неетичне ставлення) чи харасменту (образи за статевою ознакою) у Вашому колективі?<sup>5</sup>
13. Чи існують належні політики та процедури щодо повідомлення про прояви булінгу, мобінгу, харасменту, дискримінації, переслідувань, порушення честі і гідності на роботі у Вашому органі місцевого самоврядування?
14. Чи надаються рівні можливості для професійного розвитку працівників незалежно від віку, статі та інших ознак у Вашому органі місцевого самоврядування?

---

Примітки.

1 Запитання є уточнюючим. Рекомендовано ставити його посадовим особам місцевого самоврядування, які на попереднє запитання «Чи є у будівлі органу місцевого самоврядування ліфт?» дали відповідь «так».

Можливі варіанти відповідей на запитання: «так»; «ні»; «важко відповісти».

2 Запитання є уточнюючим. Рекомендовано ставити його посадовим особам місцевого самоврядування, які на попереднє запитання «Чи виникала у Вас потреба в додатковому навчанні щодо користування цифровими платформами та програмним забезпеченням, що використовуються для виконання завдань за посадою?» дали відповідь «так».

Можливі варіанти відповідей на запитання: «так, проводилося та є відповідні письмові інструкції»; «так, проводилося та відповідних письмових інструкцій немає»; «ні, не проводилося та є відповідні письмові інструкції»; «ні, не проводилося та відповідних письмових інструкцій немає».

3 Запитання є уточнюючим.

Можливі варіанти відповідей на запитання: «зрозуміло, адже на вебсайті та/або в каналах соціальних мереж ця інформація зазначена у доступному для користувачів місці»; «незрозуміло, ця інформація була опублікована одноразово у «новинній стрічці» та зараз її

важко знайти»; «незрозуміло, ця інформація не була опублікована на вебсайті та в каналах соціальних мереж органу місцевого самоврядування».

4 Запитання є уточнюючим. Рекомендовано ставити його посадовим особам місцевого самоврядування, які на попереднє запитання «Чи забезпечує Ваш орган місцевого самоврядування навчання для посадових осіб місцевого самоврядування на тему різноманітності, інклюзії, обізнаності щодо потреб осіб з інвалідністю, доступності тощо?» дали відповідь «так».

Можливі варіанти відповідей на запитання: «1 раз на квартал або частіше»; «1 раз на півроку»; «1 раз на рік»; «1 раз на два роки або рідше».

5 Під час опрацювання результатів опитування відповіді «так» на зазначене питання інтерпретувати як заперечні та враховувати до кількості заперечних відповідей.

---

## Додаток 2

До Методичних рекомендацій з питань формування безбар'єрності на робочому місці в органах місцевого самоврядування  
(пункт 6 розділу II)

### **Рекомендована послідовність дій служби управління персоналом під час здійснення комунікаційної підтримки проведення опитування з визначення стану безбар'єрності на робочому місці \***

У разі проведення опитування з визначення стану безбар'єрності на робочому місці за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку рекомендується:

1) за кілька днів до початку проведення опитування надіслати повідомлення усім посадовим особам місцевого самоврядування (за підписом керівника органу або керівника служби управління персоналом), в якому: зазначити мету опитування (для органу місцевого самоврядування і для кожної посадової особи місцевого самоврядування); закликати взяти участь та чесно відповідати на питання; повідомити дату початку опитування;

2) в день початку опитування направити повідомлення про його початок разом з посиланням на опитувальник усім посадовим особам місцевого самоврядування, у якому: повідомити про анонімність участі та конфіденційність отриманих результатів; зазначити термін проведення опитування та орієнтовний час заповнення опитувальника; закликати відповідати на поставлені запитання чесно, конструктивно та об'єктивно, спираючись на власний досвід;

3) за кілька днів до завершення опитування надіслати повідомлення-нагадування разом з посиланням на опитувальник усім посадовим особам місцевого самоврядування, у якому: подякувати тим хто вже пройшов опитування, нагадати дату закінчення опитування; закликати заповнити опитувальник тим посадовим особам місцевого самоврядування, які ще не встигли це зробити;

4) протягом 2-3 днів після закінчення проведення опитування надіслати повідомлення-подяку всім посадовим особам місцевого самоврядування, у якому: подякувати за участь в опитуванні усім посадовим особам місцевого самоврядування; вказати статистичну інформацію, скільки осіб взяли участь в опитуванні; поінформувати про наступні етапи роботи з опитуванням (узагальнення даних, терміни, коли посадові особи місцевого самоврядування можуть ознайомитися з результатами, тощо).

---

Примітка.

\* Перелік інформації, яку служба управління персоналом може висвітлювати під час комунікаційної підтримки, проведення опитування не є вичерпною.

### Додаток 3

до Методичних рекомендацій з питань формування безбар'єрності на робочому місці в органах місцевого самоврядування (абзац другий пункту 13 розділу II)

#### Приклад рекомендованого переліку ознак (чек-листа) для оцінки фізичної безбар'єрності на робочому місці

Ознаки безбар'єрності на робочому місці	Так	Ні	Примітка
1	2	3	4
В органі місцевого самоврядування застосовуються міжнародні символи доступності для осіб з інвалідністю <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
В органі місцевого самоврядування передбачено відокремлені місця для паркування транспортних засобів осіб з інвалідністю (за наявності парковки) <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Сходи, на вході до будівлі органу місцевого самоврядування, безпечні (не слизькі), прості у користуванні, їх початок та закінчення мають контрастне маркування (за наявності сходів) <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Сходи, на вході до будівлі органу місцевого самоврядування, облаштовані пандусом, що має поручні з обох боків, в тому числі простір для маневрування крісла колісного (за наявності сходів) <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
В органі місцевого самоврядування наявні підйомні механізми чи інші прилади розумного пристосування біля сходів (у разі відсутності пандусу)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
В органі місцевого самоврядування є ліфт, що функціонує (за наявності технічної можливості розміщення ліфту у будівлі органу місцевого самоврядування)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ліфт в органі місцевого самоврядування оснащений сигналами звукового супроводу та дублювання позначень поверхів шрифтом Брайля (за наявності технічної можливості розміщення ліфту у будівлі органу місцевого самоврядування)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Будь-які прозорі конструкції на шляхах руху у будівлі органу місцевого самоврядування мають відповідне контрастне маркування (у разі наявності таких конструкцій)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
В органі місцевого самоврядування наявні вказівні таблички шрифтом Брайля (біля кожних дверей) <sup>2</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Наявна доступна універсальна кабіна туалету (вбиральня) <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

1	2	3	4
Найважливіша доступна універсальна кабіна туалету (вбиральня) оснащена: поручнями; поворотним чи відкидним сидінням; раковиною; унітазом з функцією біде або змішувачем з гігієнічним душем <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Шляхи евакуації в будівлі органу місцевого самоврядування є доступними для осіб з інвалідністю	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Примітки.

1 З урахуванням вимог державних будівельних норм.

2 Наприклад, табличками навпроти дверей ліфта із номером поверху, з графіком роботи, номером кабінету та його призначенням, що розміщені всередині будівлі (приміщення) поруч з дверима (біля кожних дверей), нанесені з урахуванням вимог державних будівельних норм.

#### Додаток 4

до Методичних рекомендацій з питань формування безбар'єрності на робочому місці в органах місцевого самоврядування (абзац другий пункту 4 розділу IV)

### **Рекомендовані настанови щодо взаємодії з особами з інвалідністю**

1. Розмовляючи з особою з інвалідністю не акцентуйте увагу на її інвалідності та уникайте висловлення припущень про те, що ця особа може або не може зробити, та рекомендацій, у який спосіб їй виконувати поставлене завдання.

2. Якщо до вашої комунікації з особою з інвалідністю залучена третя сторона (наприклад, сурдоперекладач), звертайтеся безпосередньо до особи з інвалідністю та, за потреби, уточнюйте інформацію.

3. Якщо ви комунікуєте з особою з порушеннями мовлення і не зрозуміли сказаного нею, зверніться з проханням повторити репліку, уникаючи власних припущень та тлумачень її слів.

4. Звертаючись до особи з інвалідністю не забувайте встановити належний контакт з цією особою. Якщо ви розмовляєте з особою з порушеннями зору обов'язково вкажіть на себе на початку розмови та повідомте, коли йдете.

5. Якщо ви хочете привернути увагу особи з порушеннями слуху – обережно торкніться її плеча або руки. Встановіть зоровий контакт, тримайте руки подалі від обличчя та використовуйте короткі прості речення.

6. Під час розмови з особою, яка користується кріслом колісним, за можливості, поставте себе на рівень очей цієї особи.

7. Пам'ятайте про мову, яку ви використовуєте. Говорячи про особу з інвалідністю, користуйтеся мовою орієнтованою на цю особу. Уникайте негативних висловлювань або таких, що характеризують особу як жертву, наприклад, «страждає» або «захворів».

8. Пристрої пересування, такі як крісло колісне або тростина, є особистим простором для осіб з інвалідністю. Не беріть особу за руку, не торкайтеся її тіла чи допоміжного пристрою якщо вона вас про це не просить. Якщо бажаєте допомогти, запитайте чи особа потребує та погоджується на вашу допомогу.

---