

## Безбар'єрність – це можливість для всіх користуватися різними послугами та отримувати всю необхідну інформацію без перешкод.

Безбар'єрність у громаді забезпечує комфорт та вищу якість життя для всіх мешканців, адже в той чи інший момент кожен та кожна може відчувати негативний вплив бар'єрів і стикатися з перешкодами.

Маломобільні групи населення — це не лише люди з інвалідністю, а усі люди, які відчують труднощі при самостійному пересуванні, при одержанні послуги чи інформації, при орієнтуванні в просторі. Це і люди з тимчасовими порушеннями здоров'я, і вагітні жінки, і люди старшого віку, і люди з дитячими візками, валізами чи важкими пакетами, і навіть ті, хто відчуває втому наприкінці робочого дня.

В Україні прийнята Національна стратегія зі створення безбар'єрного простору. Відтак до 2030 року кожна людина в Україні повинна мати можливість:

- ✓ отримувати безперешкодний фізичний доступ до усіх будівель і споруд, об'єктів благоустрою, транспортної інфраструктури;
- ✓ отримувати інформацію у найзручніший спосіб;
- ✓ отримувати доступ до цифровізованих та аналогових державних та соціальних послуг;
- ✓ отримувати рівні можливості участі у всіх сферах життя суспільства, зокрема: заняття спортом, культурне вираження, участь у політичних процесах та громадській діяльності;
- ✓ отримувати рівний та вільний доступ до освіти;
- ✓ отримувати рівні умови та можливості у сфері зайнятості, а також заняття підприємництвом.

Забезпечення інклюзивності послуг у центрах надання публічних послуг вимагає розвитку двох ключових компонентів:

- ✓ безбар'єрного простору вздовж всього шляху клієнта – від прилеглої території та входу до інформаційної стійки, місць надання послуг, вбиральні і терміналів самообслуговування;
- ✓ інформаційної доступності, яка включає зручні та доступні формати подання інформації, та налагодження коректної комунікації в процесі надання послуг громадянам.

## Важливо пам'ятати, що у центрі комунікації та у центрі уваги завжди має бути людина.

Принцип «спочатку людина» — це просте правило, яке звучить так: «Спочатку говоримо про людину, а вже потім про її ознаки». Тобто у фразах та висловах ми, першочергово, звертаємо увагу на саму особу, а вже тоді на певні її ознаки, якщо в цьому є потреба.



## коректно

людина або особа з інвалідністю

користувач або користувачка крісла колісного або людина у кріслі колісному

людина з протезом або протезами

людина, що пережила контузію

людина з порушенням зору/слуху

людина з порушенням психічної діяльності

сім'я у складних життєвих обставинах

мати або тато, що самостійно виховує дитину

внутрішньо переміщені особи (ВПО)

люди старшого віку, літні люди

діти з особливими освітніми потребами (ООП)

## некоректно

інвалід, неповносправний, людина з особливими потребами, людина з обмеженими можливостями

візочник, колясочник

ампутант, людина з ампутацією

контужений

сліпий, глухий

псих, психічно хворий, психічно неврівноважений

неблагополучна сім'я

мати-одиначка, тато-одинак

впо-шники

дідуся та бабусі, пенсіонери, старі люди, люди поважного / елегантного / срібного віку

інклюзивні діти, особливі діти, хворі діти

Більше детальної інформації  
по доступності – за QR-кодами:



Державні будівельні норми доступності будівель,  
вуличних та громадських просторів «Інклюзив-  
ність будівель і споруд. Основні положення»



Національна стратегія із створення безбар'єрного  
простору в Україні на період до 2030 року



Матеріали навчання «Послуги без бар'єрів»

# Послуги без бар'єрів

Посібник для працівників центрів надання  
публічних послуг (ЦНАП, Офіс громади, Дія центр)



Львівська  
обласна  
військова  
адміністрація



ЛьВІВ  
ідеологія для всіх



Львівська  
міська  
рада

