



NGO "The Media reforms centre"
www.stopfake.org

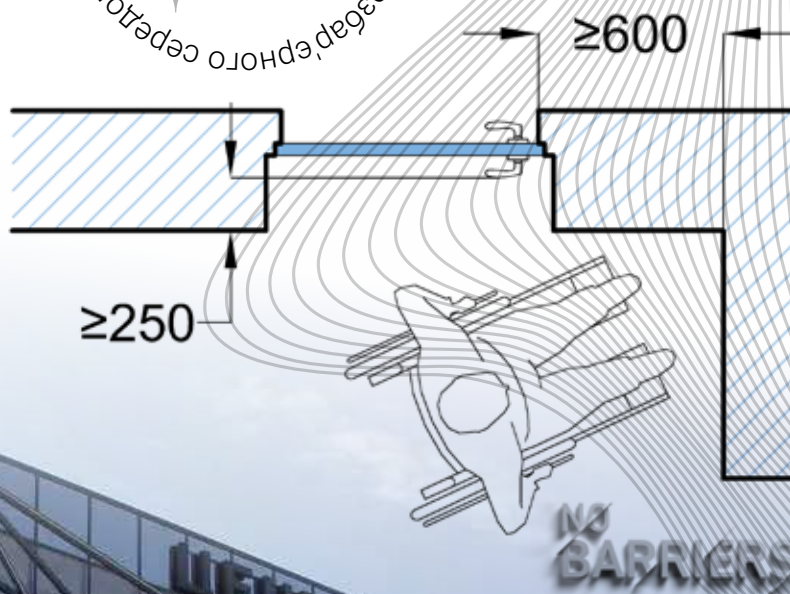
БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ ТА ІНКЛЮЗИВНІСТЬ

в роботі Центрів надання
адміністративних послуг

Упорядники:
Висоцький Володимир,
Халілов Полад

Посібник зі створення безбар'єрного середовища у ЦНАПах

Посібник зі створення безбар'єрного середовища у ЦНАПах



- Доступність потрібна не лише людям з інвалідністю та іншим представникам так званих маломобільних груп населення. Інклюзивний, позбавлений бар'єрів простір є зручним та комфортним для всіх і кожного.
- Цей Посібник розроблено на основі чинних державних будівельних норм з інклюзивності. Він містить усю необхідну інформацію для створення безбар'єрного середовища у Центрах надання адміністративних послуг.



Методичний посібник "Безбар'єрність та інклюзивність в роботі Центрів надання адміністративних послуг" був підготовлений в рамках проекту "Цифрові адміністративні послуги в Україні", який громадська організація "Центр медіареформи" (м. Київ) реалізовувала у 2023 році з організації як:

- 1) навчального компоненту для керівників та адміністраторів ЦНАПів, підготовку 2 методичних посібників, відеозапис навчальних модулів;
- 2) реалізації "твердого компоненту" для 12 громад-партнерів: придбання ІТ-обладнання, створення 5 веб-платформ для відібраних ЦНАПів та підписання з обраними партнерами меморандумів про використання та сталу підтримку створених веб-платформ згідно цілей проекту.

Цільова група тренінгів: керівники та адміністратори Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), профільні заступники голів громад, ІТ-спеціалісти виконавчих органів місцевого самоврядування у 12 відібраних громад-партнерах проекту "Special Assistance Programme for Eastern Ukraine (GCA) / EU4ResilientRegions":

- Харківська область (Старовірівська та Зачепилівська громади)
- Чернігівська область (Бобровицька та Куликівська громади)
- Сумська область (Шосткинська та Тростянецька громади)
- Одеська область (Кодимська та Вилківська громади)
- Миколаївська область (Березанська та Казанкська громади)
- Дніпропетровська область (Перещепинська та Петриківська громади)



Ця підтримка є частиною зусиль, спрямованих на допомогу партнерським громадам України у розміщенні ВПО та піклуванні про цих людей, яка здійснюється в рамках проекту "Програма ЄС Міцні Регіони – Спеціальна програма підтримки України", що співфінансується Європейським Союзом та Федеральним міністерством економічного співробітництва та розвитку Німеччини (BMZ) та реалізується GIZ Ukraine.

This assistance is part of the effort aimed at helping partner hromadas in hosting IDPs and providing them with respective services. It is carried out within the framework of the project "EU4ResilientRegions – Special Assistance Programme Ukraine", which is co-financed by the European Union together with the German Federal Ministry for Economic Cooperation and Development (BMZ) and implemented by the Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.

Зміст

Вступне слово.....	2
Визначення скорочень	3
Примітки від розробників	3
Основні принципи інклюзивності просторів і послуг	4
Прилегла територія	5
Паркування	8

Пішохідні шляхи	10
Вхід у будівлю	12
Горизонтальні комунікації.....	22
Вертикальні комунікації.....	29
Інформаційна стійка.....	34
Доступність для людей з порушенням слуху	38
Зала очікування	40
Термінали самообслуговування	42

Меблі	46
Дитяча зона	50
Вбиральня	52
Візуальні елементи доступності.....	58
Тактильні елементи доступності	68
Підвищення інклюзивності послуг	73
Корисні посилання	77

Зміст цього посібника належить виключно до відповідальності громадської організації "Центр медіареформи" і не обов'язково відображає погляди Європейського Союзу, Федерального міністерства економічного співробітництва та розвитку Німеччини (BMZ) і Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ).

The content of this publication on this activity is, however, the sole responsibility of NGO "The Media reforms centre" and do not necessarily reflect the views of the European Union, the German Federal Ministry for Economic Cooperation and Development (BMZ) and the Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ).

Вступне слово

Повномасштабна війна з росією стала найтяжчим випробуванням для українців за понад 30 років незалежності нашої Держави.

3 лютого 2022 року руйнувань зазнали тисячі будинків та інших об'єктів цивільної інфраструктури по всій країні, але їхня відбудова є суто питанням часу та грошей. Зовсім інша справа – це людські життя та здоров'я, адже ці втрати часто є незворотними. Через бойові дії та терористичні атаки агресора на цивільне населення стрімко зростає кількість поранених і травмованих, людей з інвалідністю різного віку. Завдяки розбудові ефективної системи реабілітації, переважна більшість з них отримує можливість жити максимально наближене до нормального життя. Водночас, на заваді цьому стають численні бар'єри, з якими стикається людина при взаємодії з навколишнім середовищем.

14 квітня 2021 року Кабінетом міністрів України було схвалено "Національну стратегію із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року". Метою Стратегії є створення безперешкодного середовища для всіх груп населення, забезпечення рівних можливостей кожній людині реалізовувати свої права, отримувати послуги на рівні з іншими. За теперішніх умов реалізація Стратегія набуває особливого значення, а принципи безбар'єрності стають фундаментом державних політик у всіх сферах громадського життя.

Відповідно до статті 4 Закону України "Про адміністративні послуги", Держава забезпечує доступність інформації про надання адміністративних послуг, а також бере на себе зобов'язання зроби-

ти ці послуги доступними та зручними для суб'єктів звернень. Забезпечення доступності адміністративних послуг також є складовою міжнародних зобов'язань України. Стаття 19 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю покладає на Державу обов'язок зробити так, щоб "послуги та об'єкти колективного користування, призначені для населення в цілому, були рівною мірою доступні для осіб з інвалідністю і відповідали їхнім потребам".

Доступність потрібна не лише людям з інвалідністю та іншим представникам так званих маломобільних груп населення. Інклюзивний, позбавлений бар'єрів простір є зручним та комфортним для всіх і кожного.

Цей Посібник розроблено на основі чинних державних будівельних норм з інклюзивності. Він містить усю необхідну інформацію для створення безбар'єрного середовища у центрах надання адміністративних послуг. Посібник розраховано на керівників та адміністраторів ЦНАПів, для яких він стане ефективним інструментом оцінки доступності та удосконалення простору, а також на архітекторів-проектувальників і дизайнерів інтер'єру, долучених до створення таких установ. Користування Посібником не вимагає спеціальної освіти, що робить його універсальним джерелом знань у сфері інклюзивності будівель.

*Руслан ДЕЯНИЧЕНКО,
голова правління громадської
організації "Центр медіареформи"
(м.Київ)*



Визначення скорочень

ДБН – державні будівельні норми.

ДСТУ – державний стандарт України.

МГН – маломобільні групи населення – особи, які відчують труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі, зокрема особи з інвалідністю, особи з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, громадяни похилого віку, особи з дитячими візками, валізами тощо.

ТС – тактильні смуги

LRV (light reflectance value – показник відбиття світла) – здатність поверхні певного кольору відбивати світло. Чим більшим є показник відбиття світла, тим вищою є контрастність.

Примітки від розробників

Усі схеми виконано на основі ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення" та ДСТУ Б ISO 21542:2013 "Будинки і споруди. Доступність і зручність використання побудованого життєвого середовища".

Усі розміри на поданих схемах наведено у міліметрах.

Основні принципи інклюзивності просторів і послуг

Відповідно до ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення", доступність для МГН повинна забезпечуватися:

- фізичною можливістю і зручністю потрапляння та пересування об'єктом, прилеглою територією, отриманням послуг
- фізичною безпекою при потраплянні на об'єкт та пересуванні в ньому, прилеглою територією, отриманням послуг
- можливістю вільного отримання інформації про об'єкт та послуги, що надаються; вільної навігації (орієнтування) по об'єкту та прилеглою територією



ДЕРЖАВНІ БУДІВЕЛЬНІ НОРМИ УКРАЇНИ

ІНКЛЮЗИВНІСТЬ БУДІВЕЛЬ І СПОРУД
Основні положення

ДБН В.2.2-40:2018

ІЗ ЗМІНОЮ № 1

*Актуалізований текст в
останній редакції із внесеними змінами*



ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність
будівель і споруд. Основні
положення"

Київ
Міністерство розвитку громад та територій України
2022

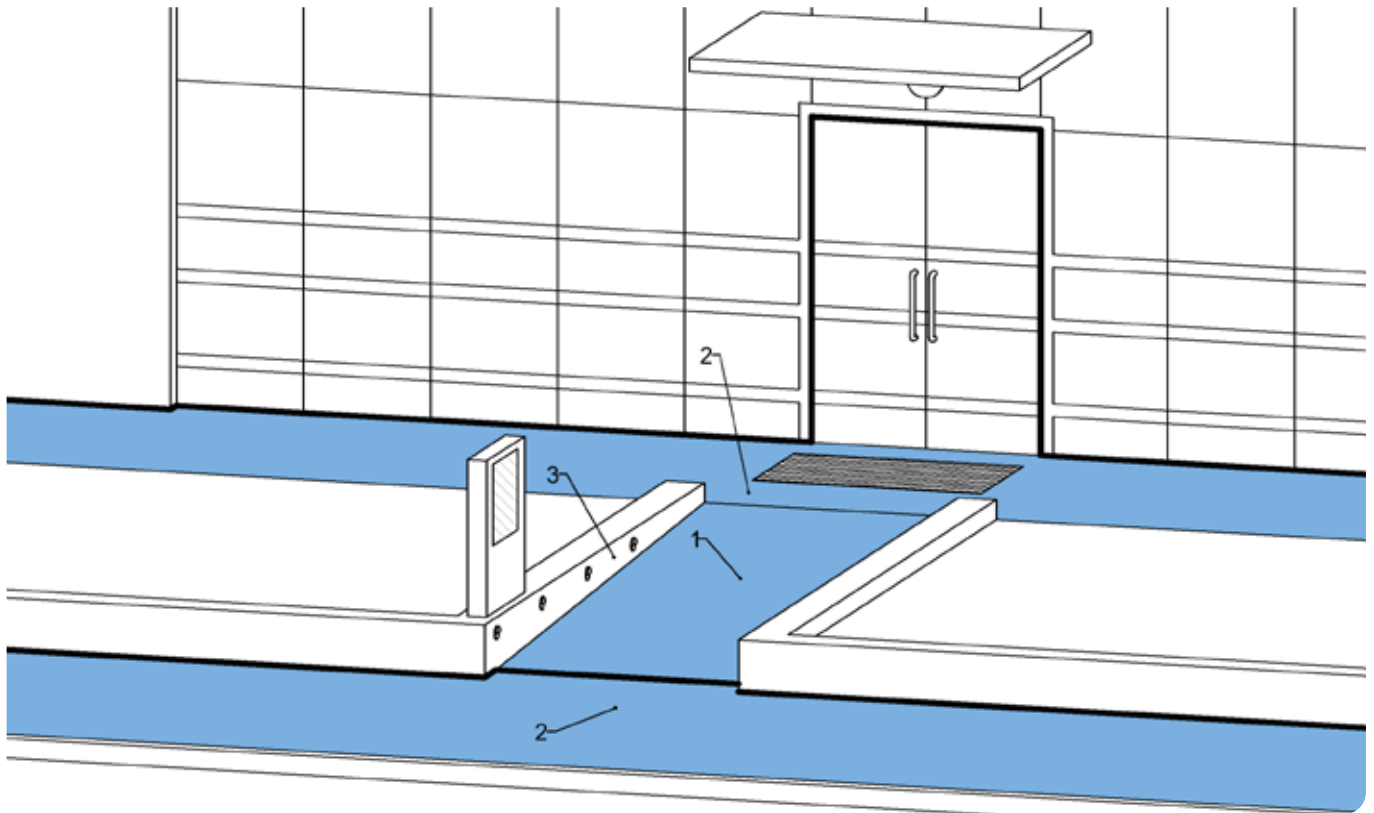


Прилегла територія

Прилегла територія та організовані на ній пішохідні шляхи повинні:

- передбачати безперешкодне пересування для МГН
- сполучати будівлю з прилеглими вуличними пішохідними шляхами, зупинками громадського транспорту, паркувальними місцями тощо
- забезпечувати доступ до усіх входів у будівлю та виходів з неї
- передбачати систему засобів орієнтації та інформаційної підтримки (тактильні та візуальні елементи доступності, аудіопокажчики)





Приклад організації пішохідного шляху на прилеглий території в умовах перепаду висот:

1 – похилий шлях шириною не менше 1,2 м (якщо поздовжній нахил перевищує 1:20 (5%), то облаштовується пандус)

2 – рівні майданчики по обидва боки похилого шляху (за необхідності облаштовуються проміжні майданчики)

3 – підпірна стінка, що виконує роль направляючої тактильної смуги



На прилеглий території облаштовується озеленення, освітлення, місця для сидіння (вуличні меблі), урни для відходів, вело-парковки, інші елементи благоустрою для підвищення комфорту перебування у громадському просторі



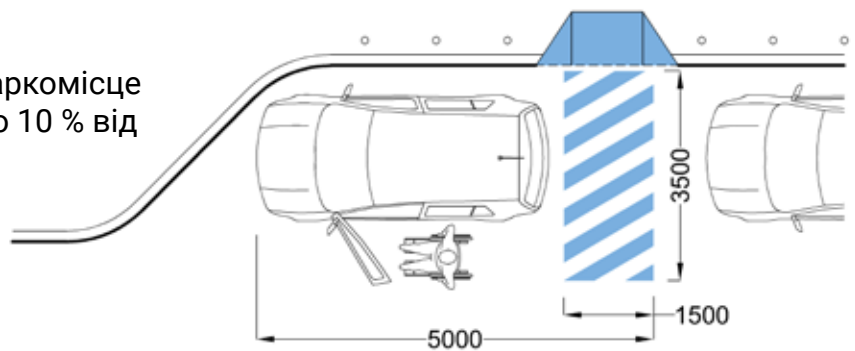
Приклади облаштування
прилеглої території



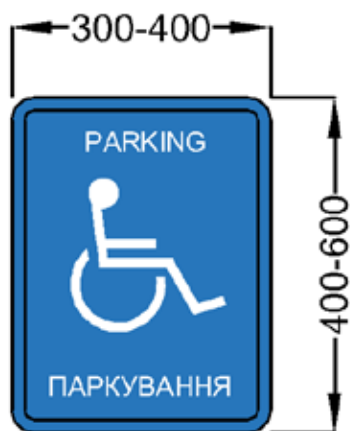


Паркування

- Як мінімум одне виділене паркомісце для водіїв з інвалідністю або 10 % від загальної кількості місць
- Не далі ніж 50 м від входу
- Ширина – не менше 3,5 м
- Довжина – не менше 5 м
- Зона проходу між автівками шириною не менше 1,5 м



- Позначення виділених паркомісць для водіїв з інвалідністю здійснюється шляхом встановлення знаків та нанесення нормативної розмітки



- Розмітка 1.30



- Знак 5.42.1 з табличкою 7.17



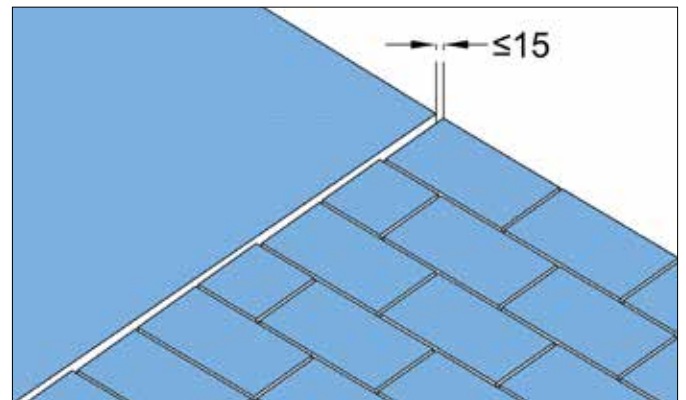
Облаштування виділених паркувальних місць для людей з інвалідністю біля сервісних центрів МВС України

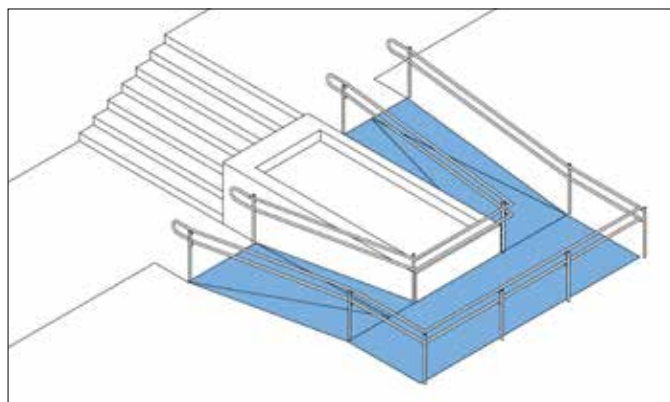
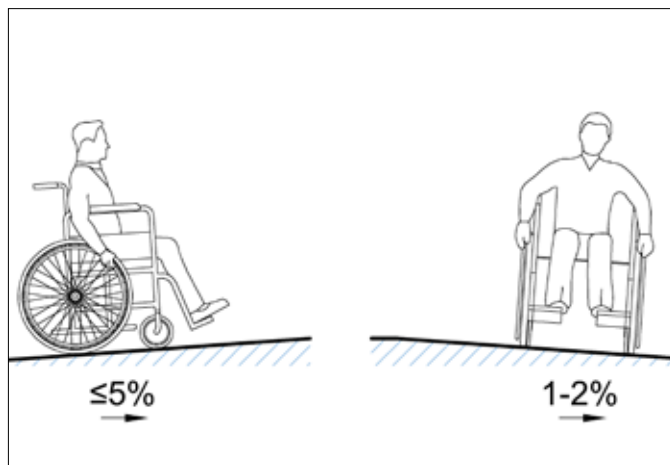




Пішохідні шляхи

- Покриття пішохідних шляхів має бути рівним і твердим
- Товщина швів між елементами покриття не більше ніж 0,015 м
- Застосування насипних або крупноструктурних матеріалів не допускається
- Елементи мощення – без фаски





- Сходи на пішохідних шляхах повинні дублюватися пандусами
- Ширина – не менше 1,8 м при зустрічному русі (за інших умов – не менше 1,2 м)
- Повздовжній уклон не більше 1:20 (5 %); в разі його перевищення слід передбачати спеціальні пологі обхідні шляхи
- Поперечний уклон – в межах 1-2 %
- На ділянках, де уклон пішохідних доріжок більше ніж 1:20 (5 %), необхідно влаштовувати зовнішні сходи і пандуси
- Поодинокі сходинок на пішохідних шляхах замінюються пандусами
- В разі облаштування на пішохідних шляхах решіток (пристовбурових, каналізаційних), їхні чарунки повинні мати ширину не більше 15 мм
- Не допускається застосовувати хвіртки (двері) на навісних завісах двобічної дії, хвіртки (двері) з обертовими полотнищами, а також турнікети завширшки менше ніж 0,9 м у просвіті
- Не допускається встановлення будь-яких перешкод (колон, різноманітних опор, інформаційних стояків, дорожніх огорож, стовпчиків, півкуль тощо)

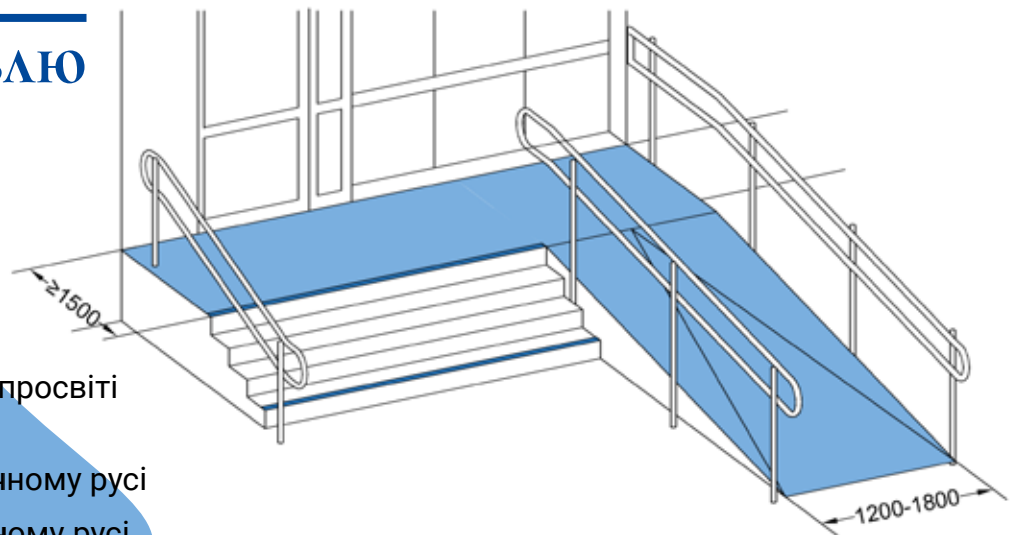




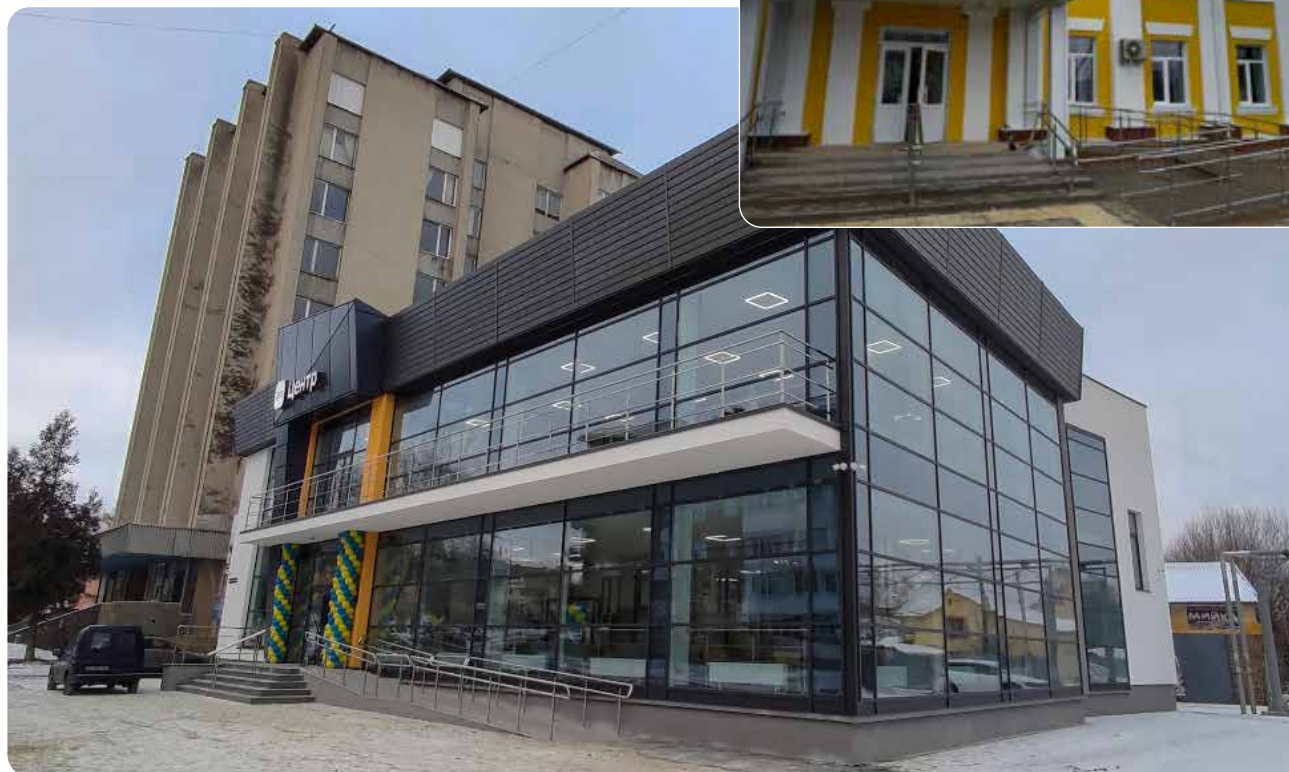
Вхід у будівлю

Пандус

- Ширина пандуса в просвіті не менше ніж:
 - 1,2 м – при одnobічному русі
 - 1,8 м – при двобічному русі
- Після кожного підйому пандуса влаштовується горизонтальний майданчик, ширина якого дорівнює ширині пандуса, а глибина – не менше 1,5 м



Приклади належного влаштування пандусів при вході у будівлю



- Ухил – не більше 8 % (1:12), розраховується згідно наведеної таблиці

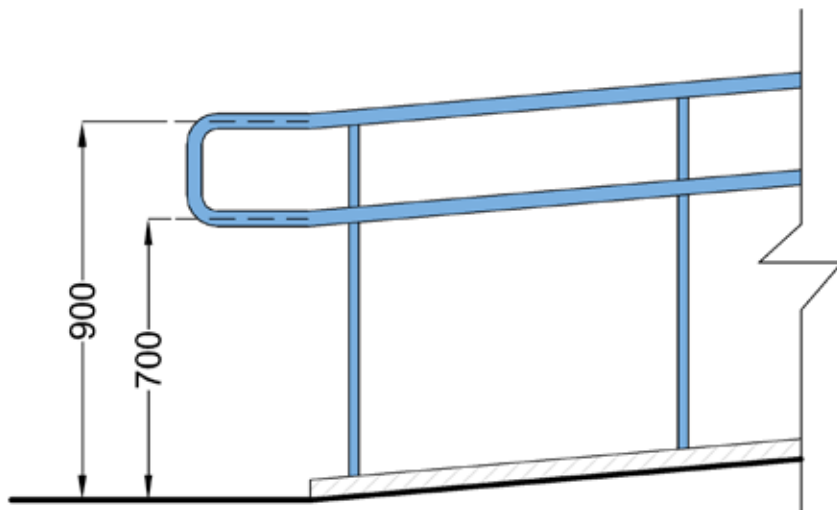
Максимальний підйом, мм	Максимальний ухил		Максимальна довжина між проміжними
	<i>a:b</i>	%	
500	1:20	5,0	10 000
460	1:19	5,3	8 740
420	1:18	5,6	7 560
385	1:17	5,9	6 545
350	1:16	6,3	5 600
315	1:15	6,7	4 725
280	1:14	7,1	3 920
245	1:13	7,7	3 185
200	1:12	8,0	2 400

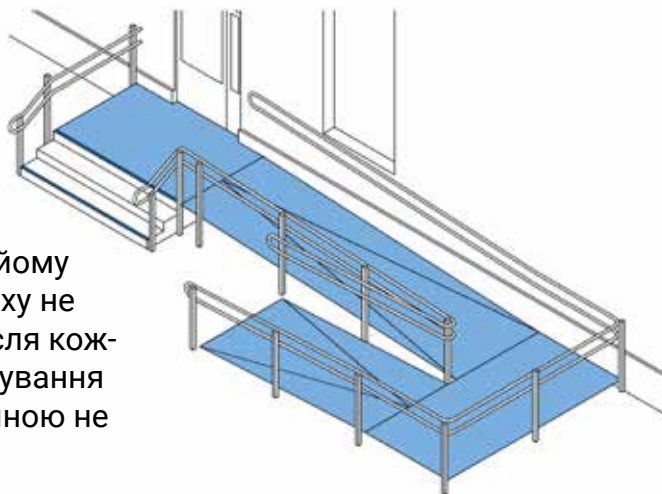
Примітка 1. Ухил пандуса не повинен перевищувати максимальні значення, викладені у таблиці.

Примітка 2. Пандус з ухилом менше ніж 1:20 (5,0 %) не потребує проміжних площадок.

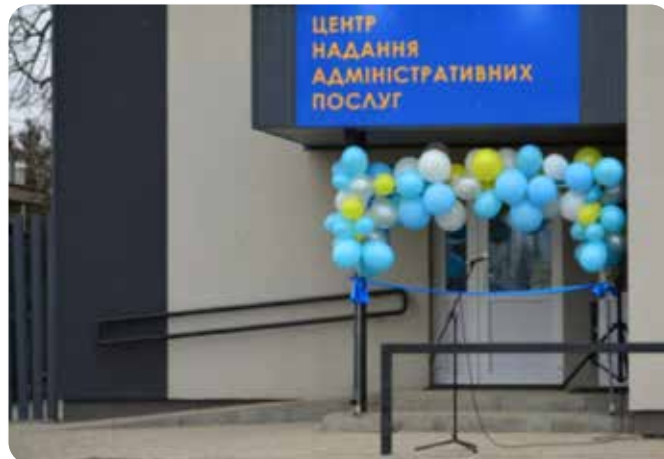
Примітка 3. Пандус з ухилом більше ніж 1:12 (8,0 %) використовувати не допускається

- Поручні – по обидва боки, на висоті 0,7 м і 0,9 м (для дітей – додатково на висоті 0,5 м)
- Продовження поручнів по горизонталі на 0,3 м вгору та вниз





- Максимальна висота одного підйому відкритого пандусу на шляхах руху не повинна перевищувати 0,8 м. Після кожного підйому необхідне влаштування горизонтальних площадок глибиною не менше ніж 1,5 м.
- По краях пандуса, що не примикають до стін – бортики заввишки не менше 50 мм
- В разі влаштування навісу, він має бути розміщений над усією площиною пандуса. Скидання атмосферних опадів з даху або системою водовідведення на похилу площину пандуса є неприпустимим.
- Поверхня – шорстка, чітко маркована кольором або фактурою, контрастна відносно суміжних горизонтальних поверхонь (елементів мощення)



Найпоширеніші помилки при влаштуванні пандусів:

- ненормативний ухил
- ненормативні поручні – без заокруглень
- поручні лише з одного боку
- нерівності покриття

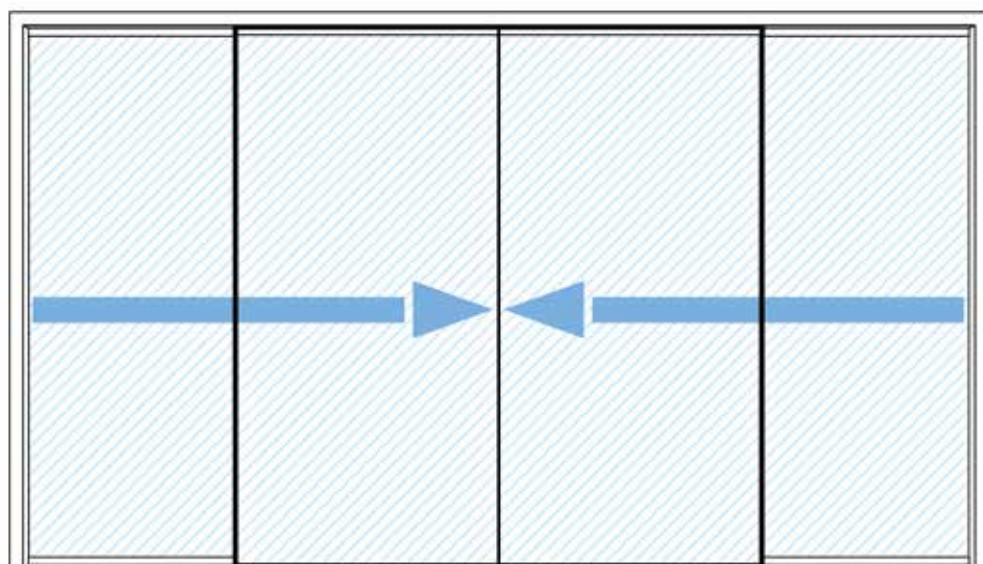
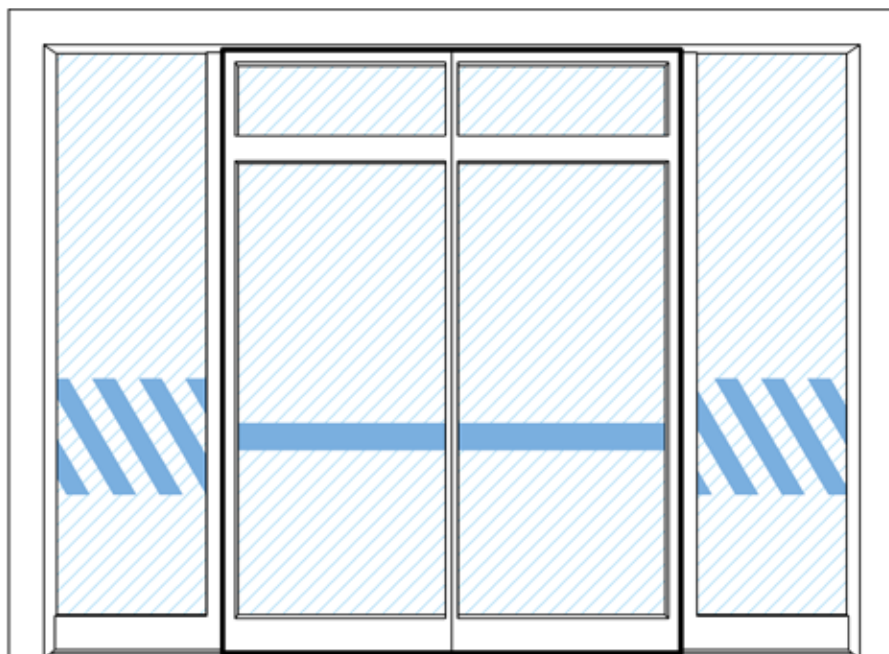


Підйомник

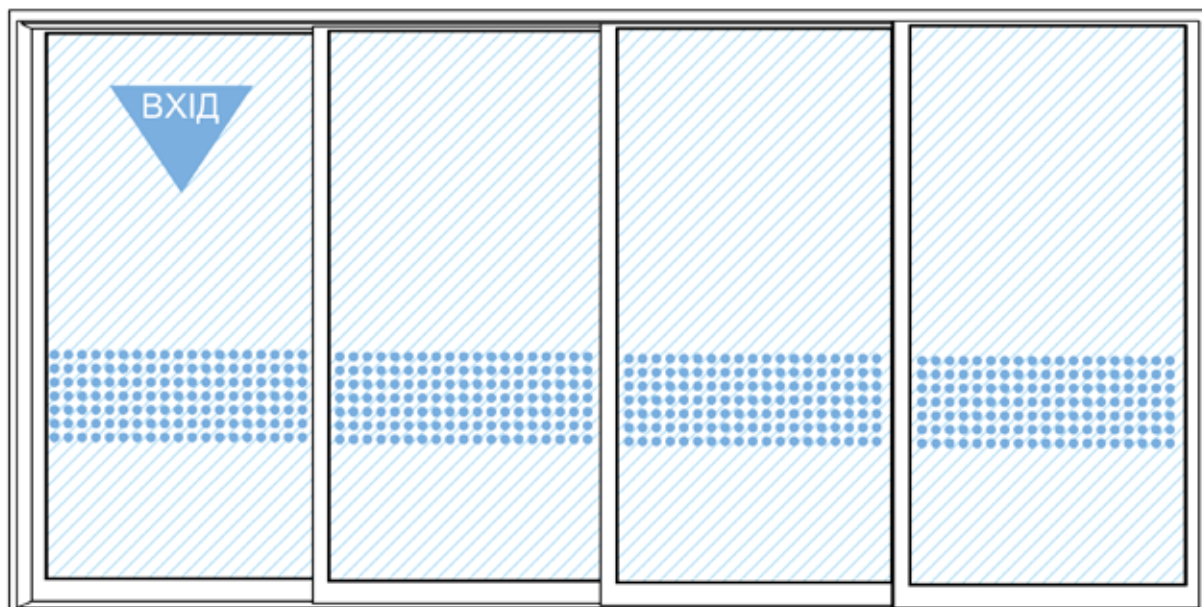
Приклади облаштування вертикального та похилого підйомників на прилеглій території

Головний вхід

- Рекомендовано встановлювати двері з автоматичним відчиненням (на фото-елементах) або з примусовим відчиненням через викиач, що встановлюється поруч з дверима на висоті 0,75-0,8 м або 0,3 м (для відчинення дверей ногою, милицею або тростиною)



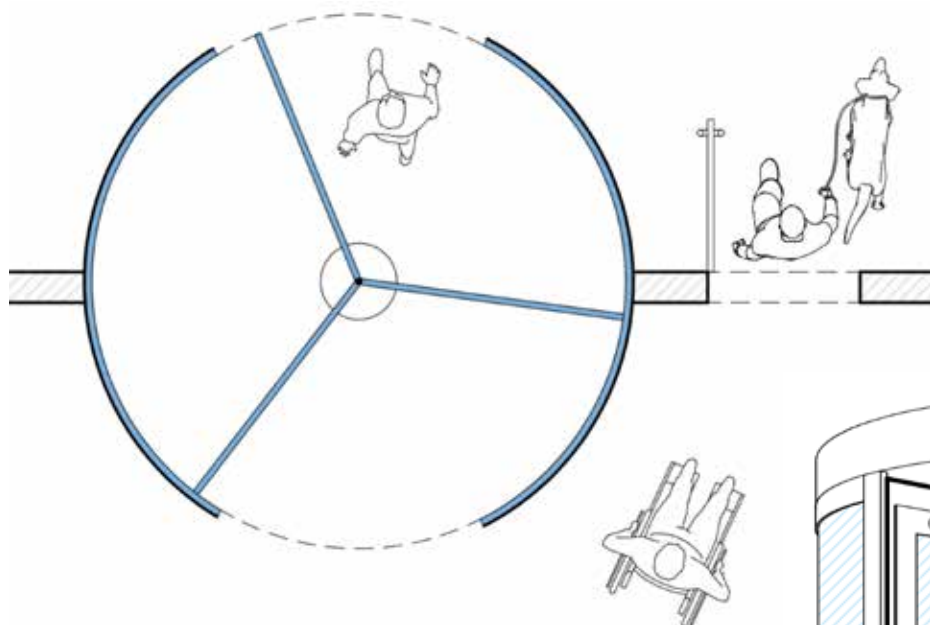
- Полотна скляних дверей повинна мати контрастне маркування – у вигляді смуг, кіл, стрілок тощо





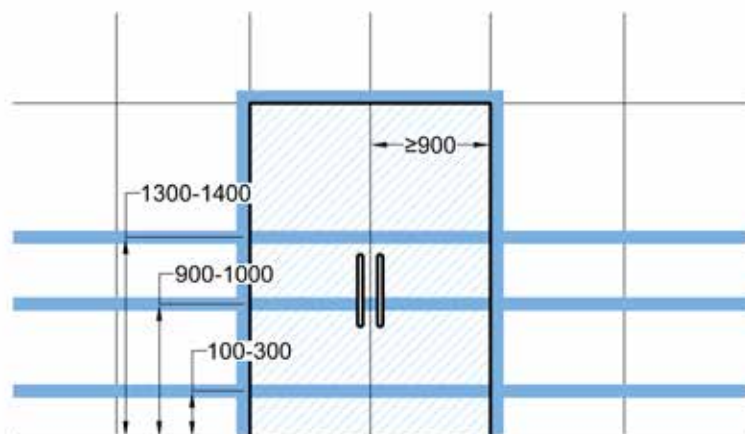
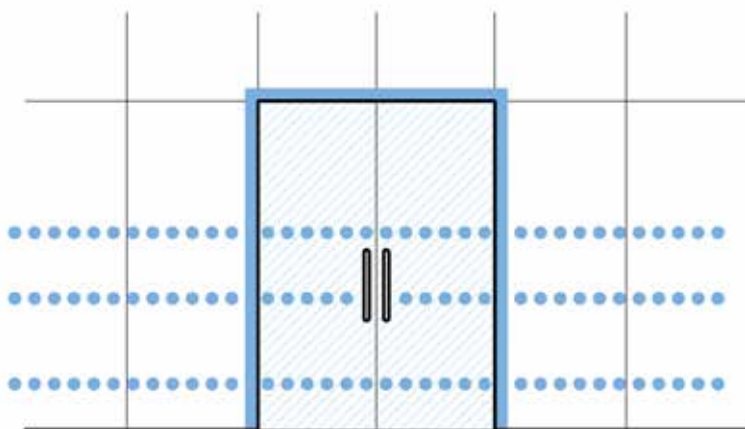
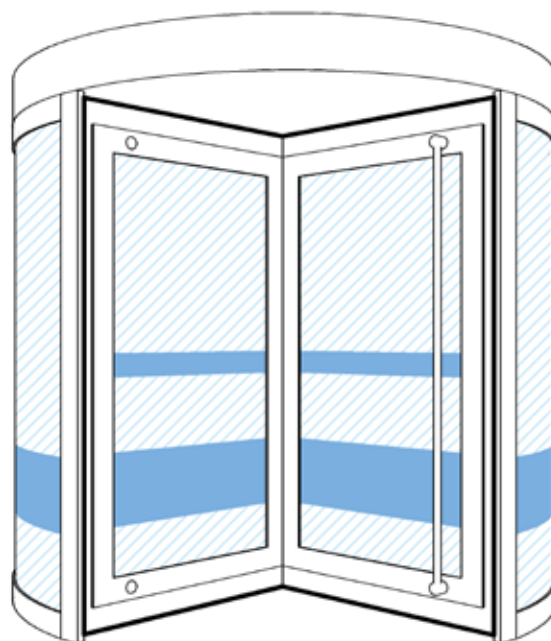
Приклади
облаштування
входу у будівлю
автоматичними
розсувними дверима





- Застосування дверей, що гойдаються на завісах, та обертових дверей на шляхах руху МГН не допускається

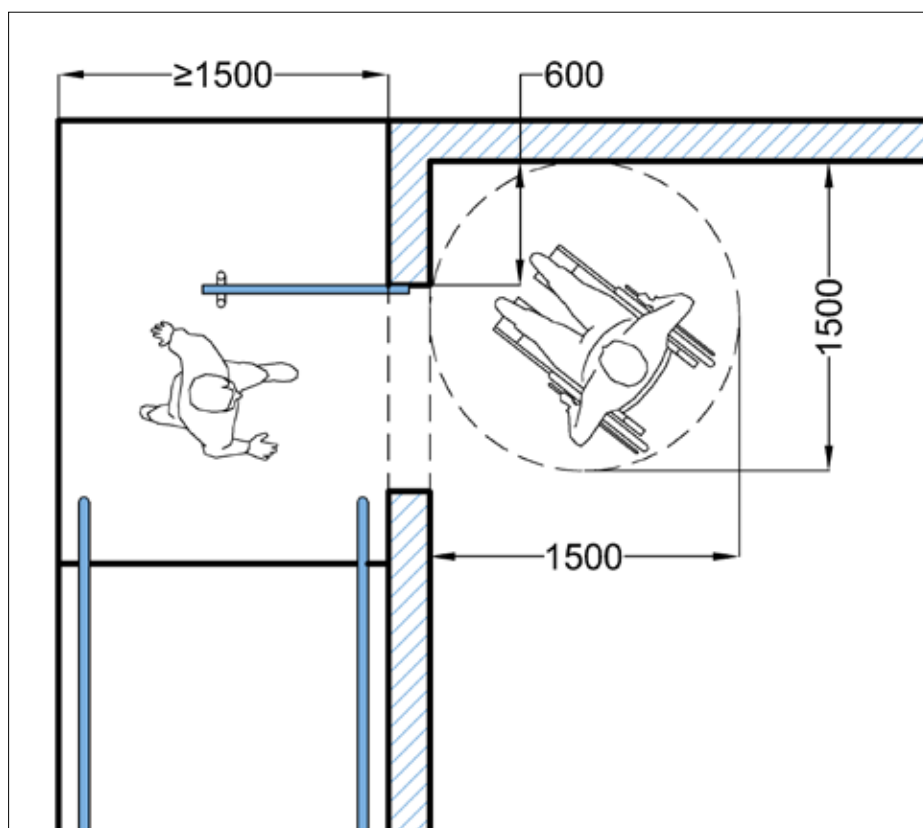
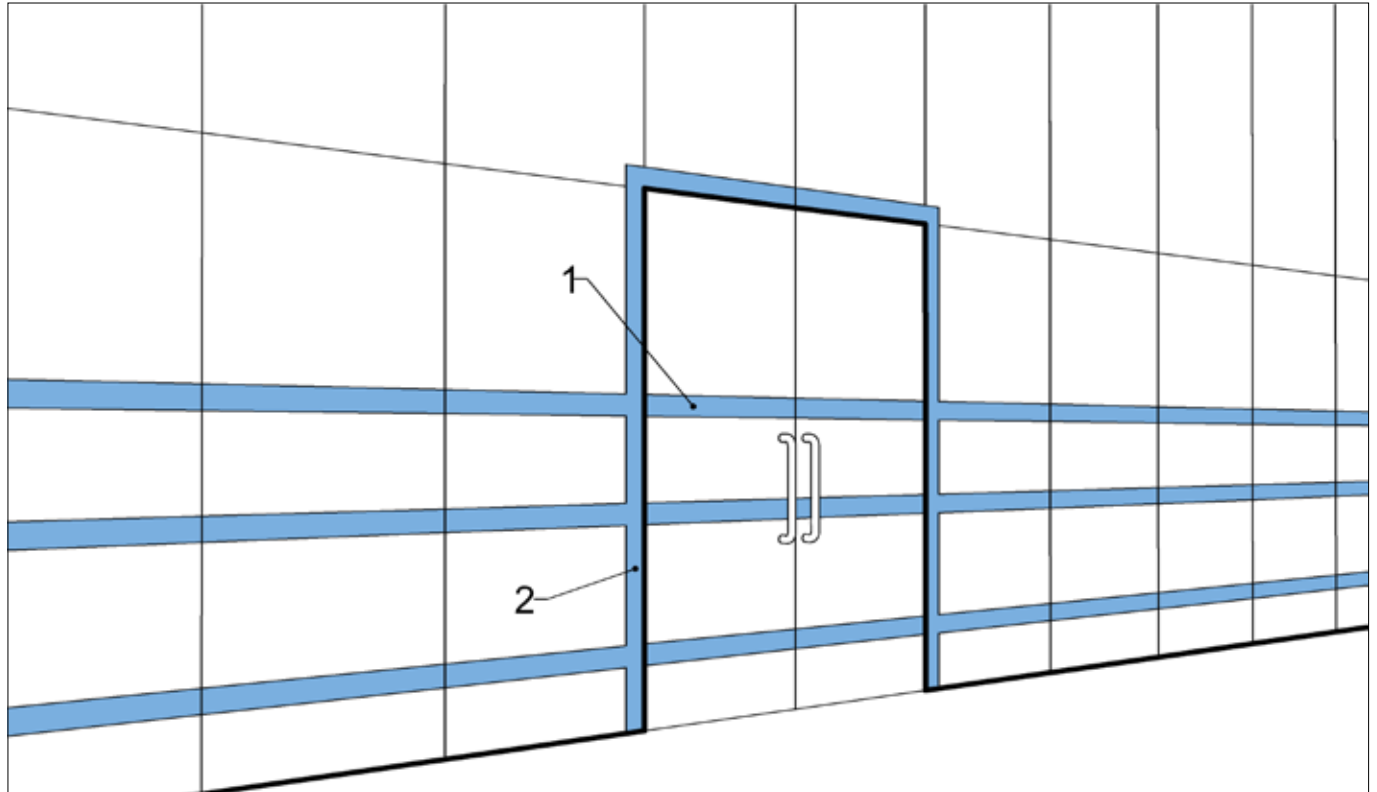
- У разі встановлення обертових дверей, вони повинні бути продубльовані розпашними дверима завширшки не менше 900 мм, поряд з якими розміщується піктограма Міжнародного символу доступності



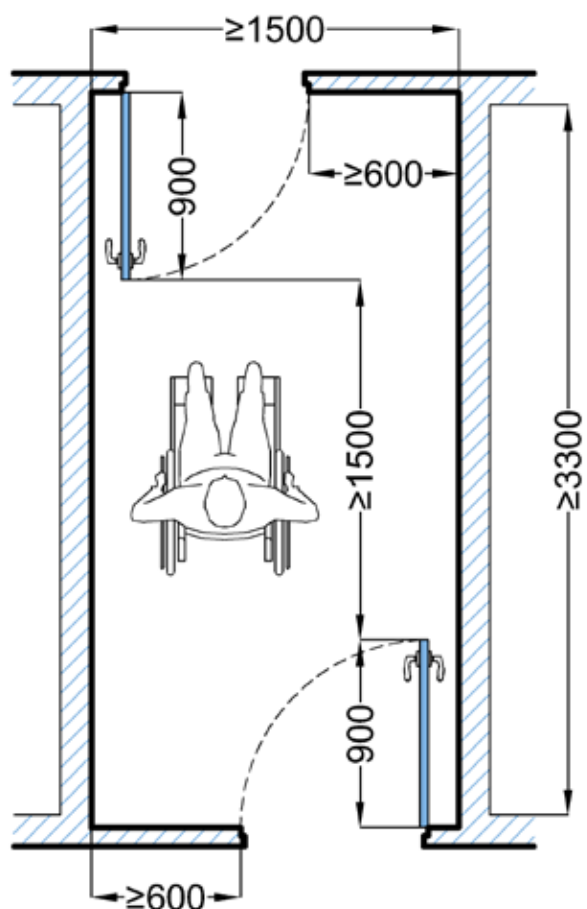
- Типові двері – розпашні, на завісах однієї дії з фіксаторами у положеннях "відчинено" і "зачинено", а також двері із затримкою автоматичного зачинення дверей (доводчиком) тривалістю не менше ніж 5 секунд
- У двостулкових дверях одне робоче полотно повинно мати ширину не менше 0,9 м

Схема маркування скляного фасаду:

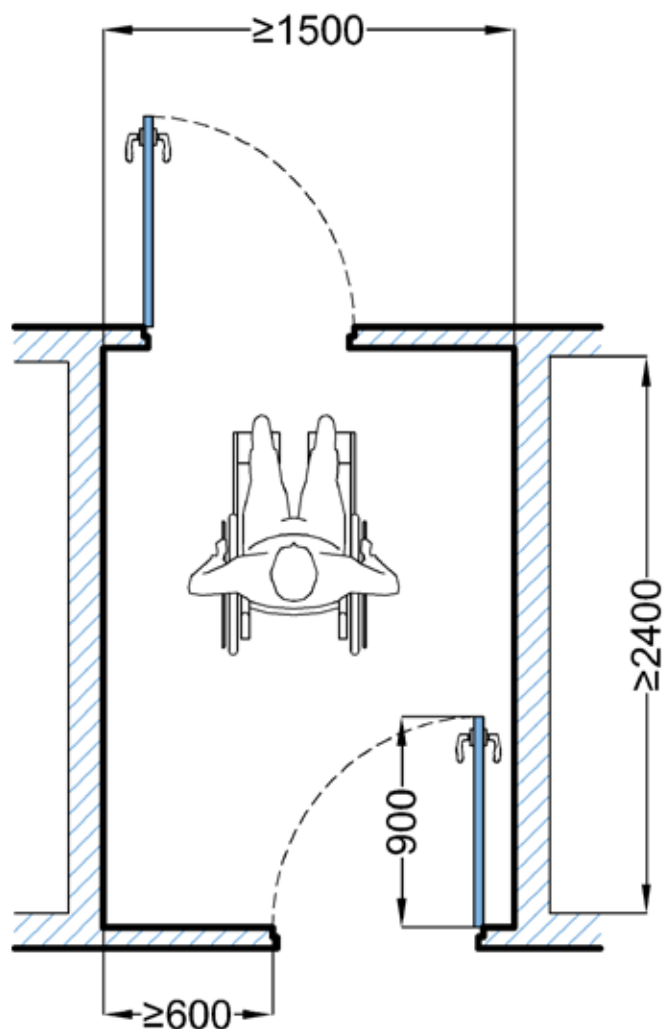
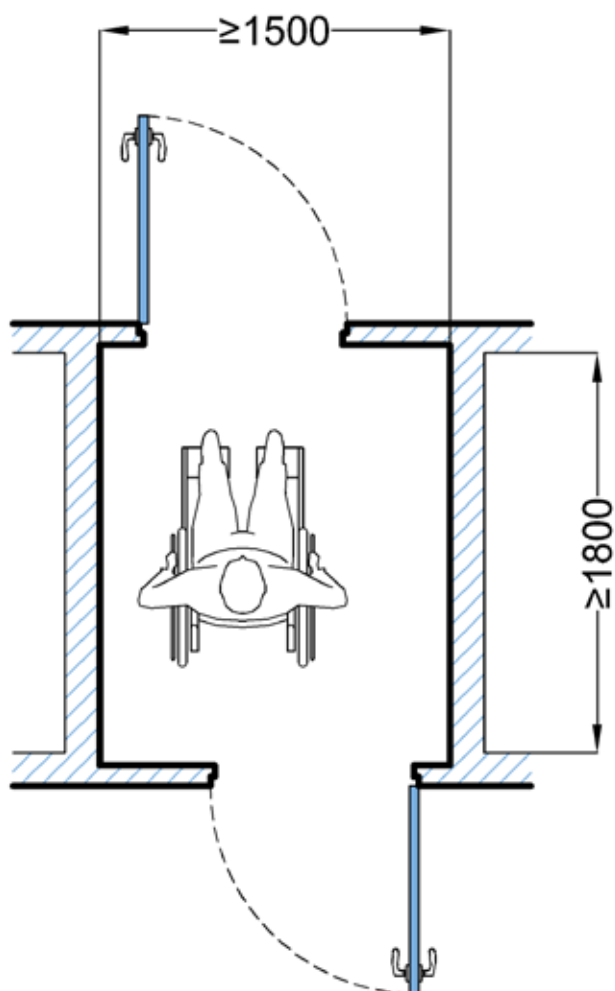
1. маркування скляних дверей контрастною смугою шириною не менше 100 мм
2. маркування скляних дверей по периметру (краю) дверного прорізу контрастною смугою шириною не менше 100 мм



- Одинарні двері – 900 мм завширшки, без порогів, з оглядовою (прозорою) панеллю
- Вільний простір при вході або тамбур – не менше 1500*1500 мм
- Вхідний майданчик, сходи і пандуси при вході слід облаштовувати: навісом, водовідводом – як з поверхні майданчика (сходів, пандусу), так із покриття навісу. За наявності ґанку, вхідний майданчик слід обладнувати поручнями



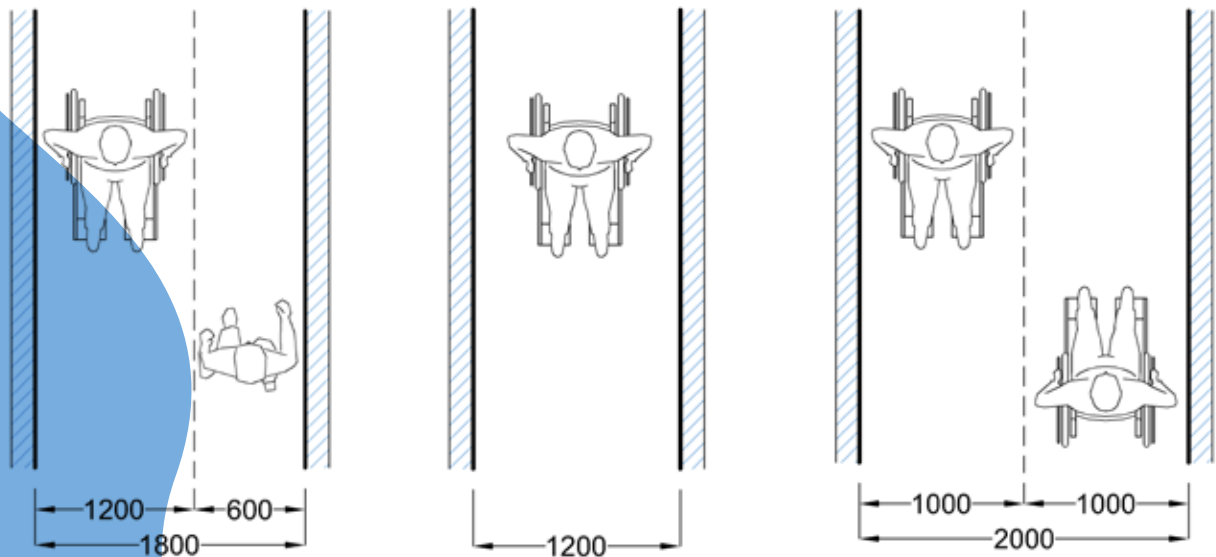
- Тамбури і тамбур-шлюзи – глибина не менше 1,8 м, ширина – не менше 2,2 м



- Дренажні і водозбірні ґрати, які встановлюють у підлозі тамбурів або входних площадок, повинні бути врівень з поверхнею покриття підлоги, а ширина чарунок не повинна перевищувати 15 мм



Горизонтальні комунікації

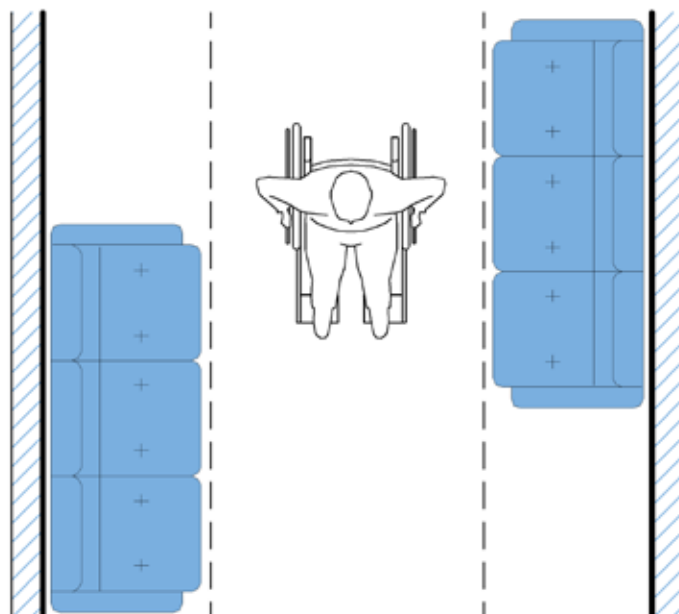


Проходи

- Ширина проходів в просвіті:
 - рекомендована – не менше 1,8 м
 - мінімальна – 1,5 м
- При реконструкції або капітальному ремонті допускається залишати ширину коридорів 1,2 м за умови створення роз'їздів (кишень) для крісел колісних завширшки не менше 1,8 м з інтервалом до 25 м

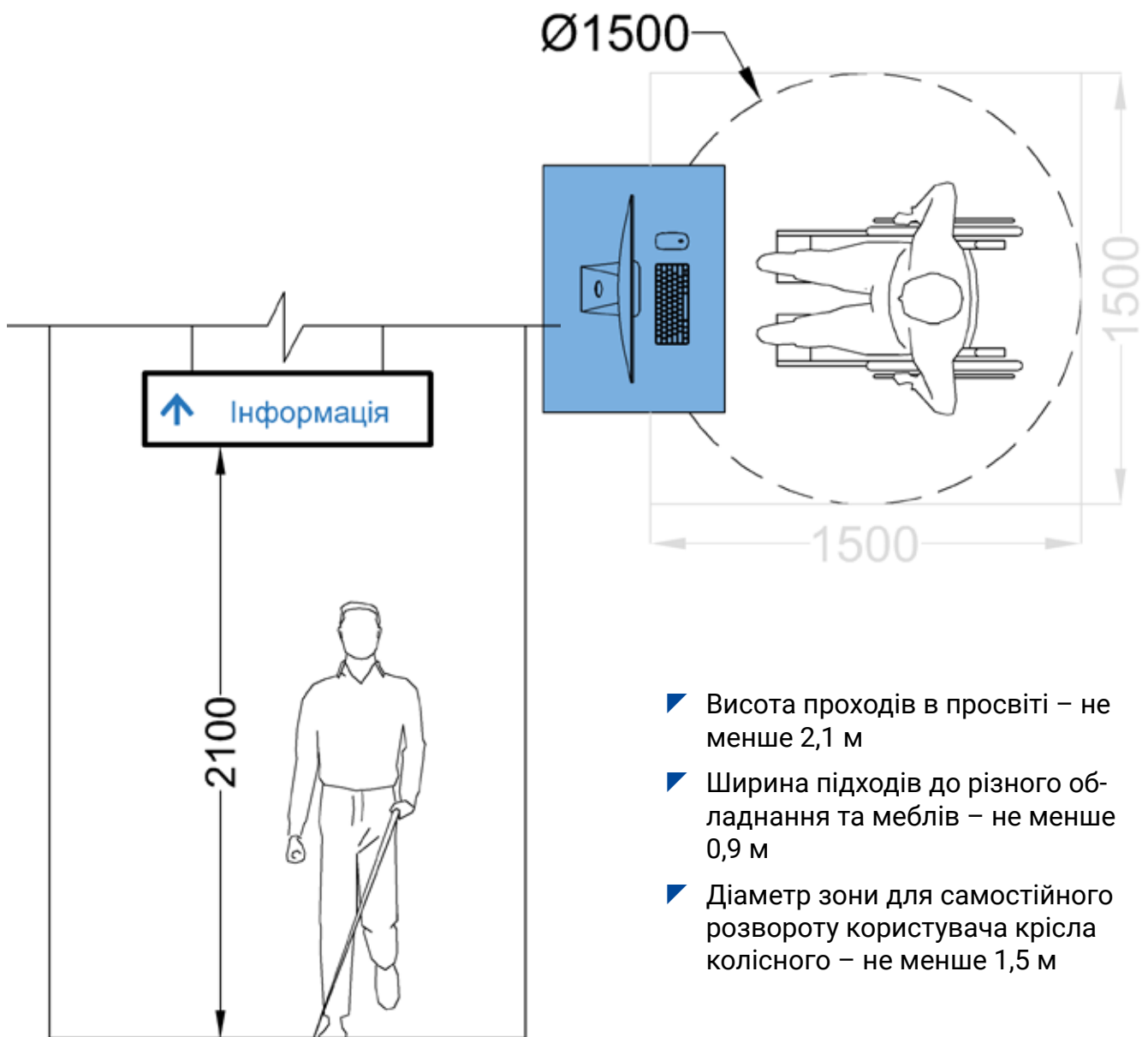


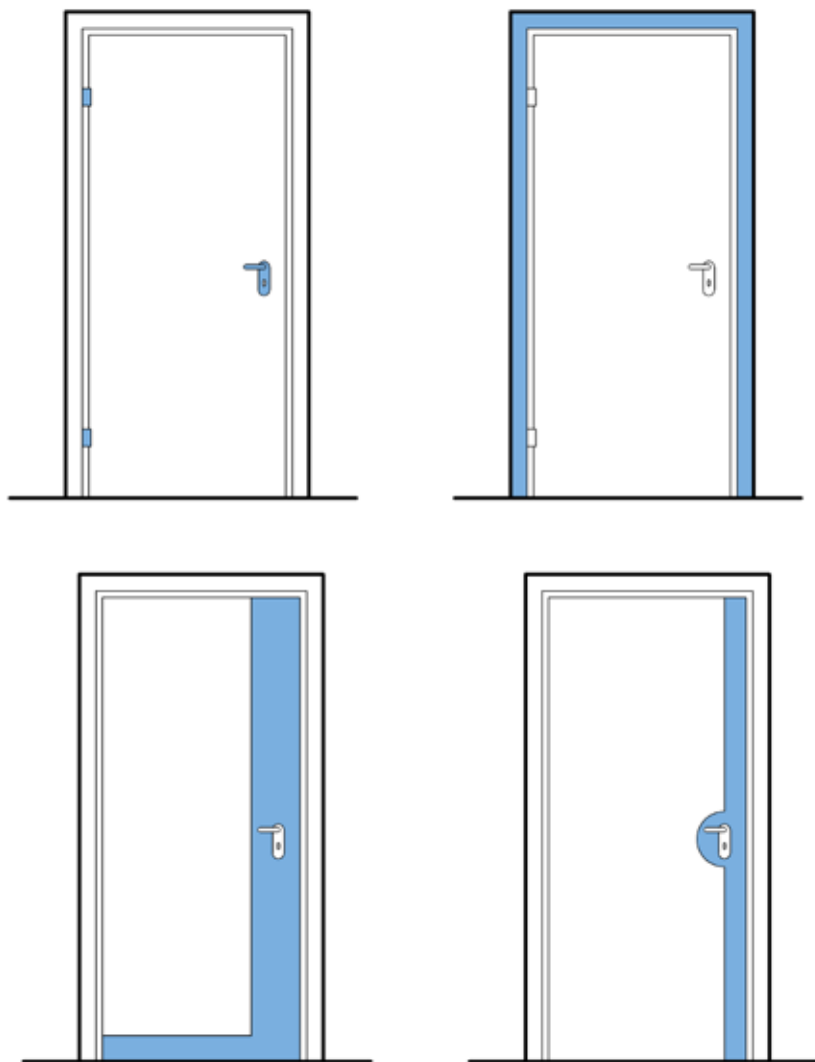
- В разі встановлення меблів має залишатися безперешкодний прохід завширшки не менше 1,2 м





Приклади влаштування проходів належної ширини (з дверима і без)





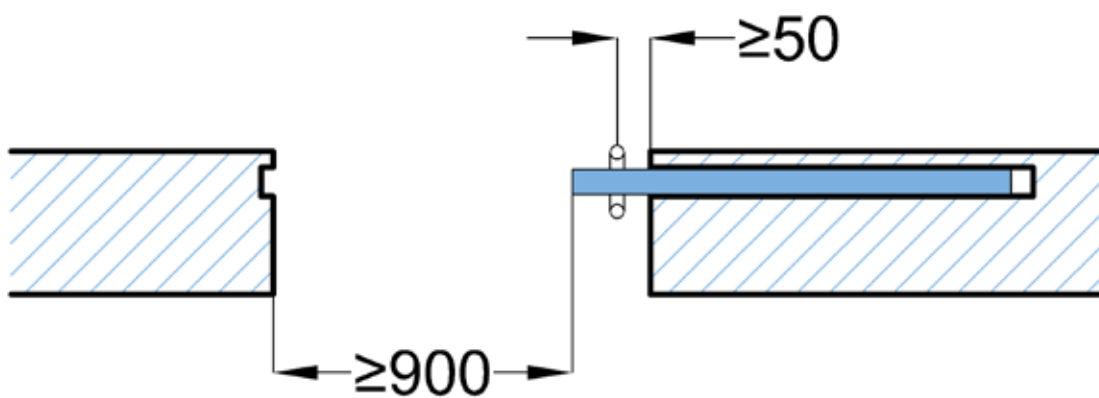
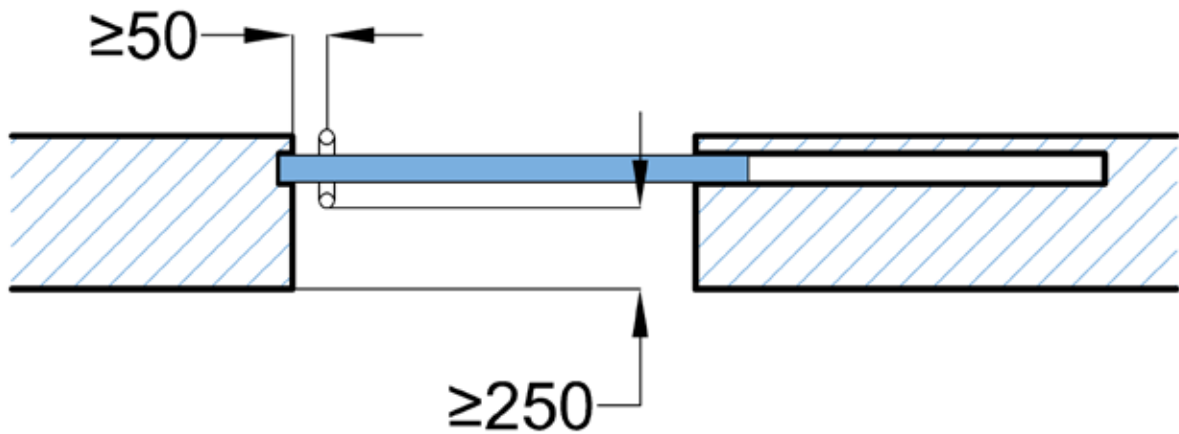
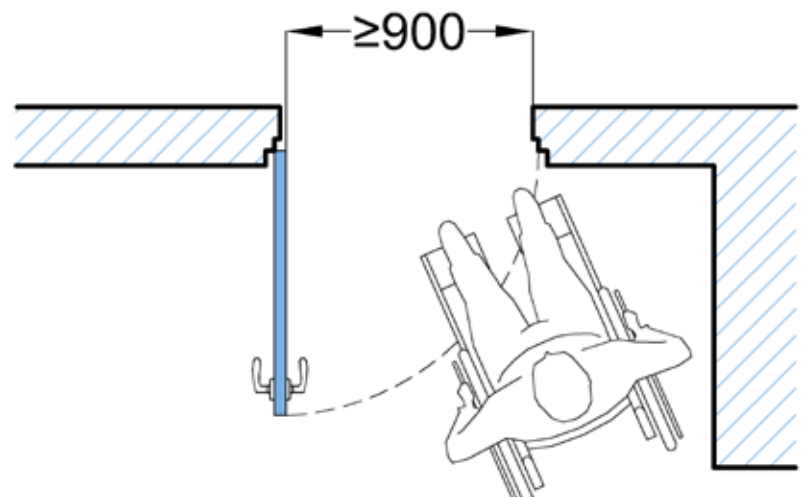
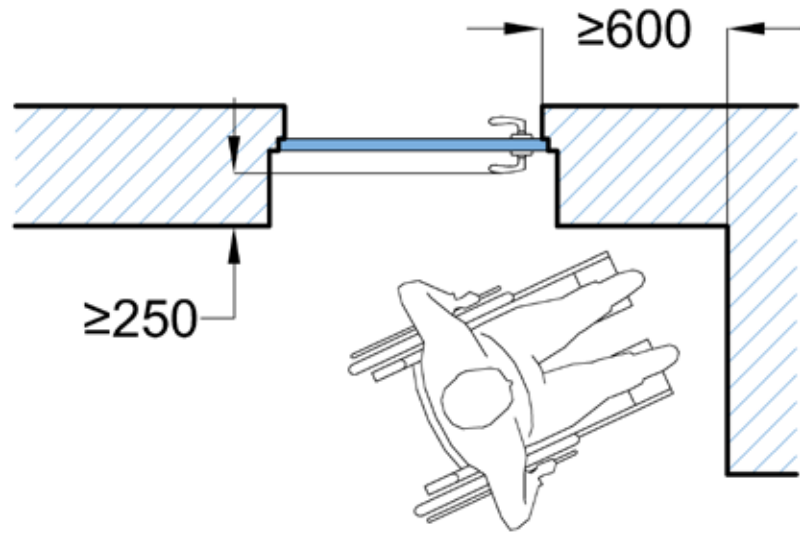
Двері

Приклади маркування дверних прорізів: а, б – окремих елементів і деталей (дверні ручки, петлі, рама); в, г – полотна дверей по горизонталі і вертикалі

Приклади влаштування дверей згідно вимог інклюзивності



- Ширина провіту дверей – не менше 0,9 м
- Провіти дверей не повинні мати порогів і перепадів висот підлоги
- Приклад влаштування розсувних дверей прихованого монтажу





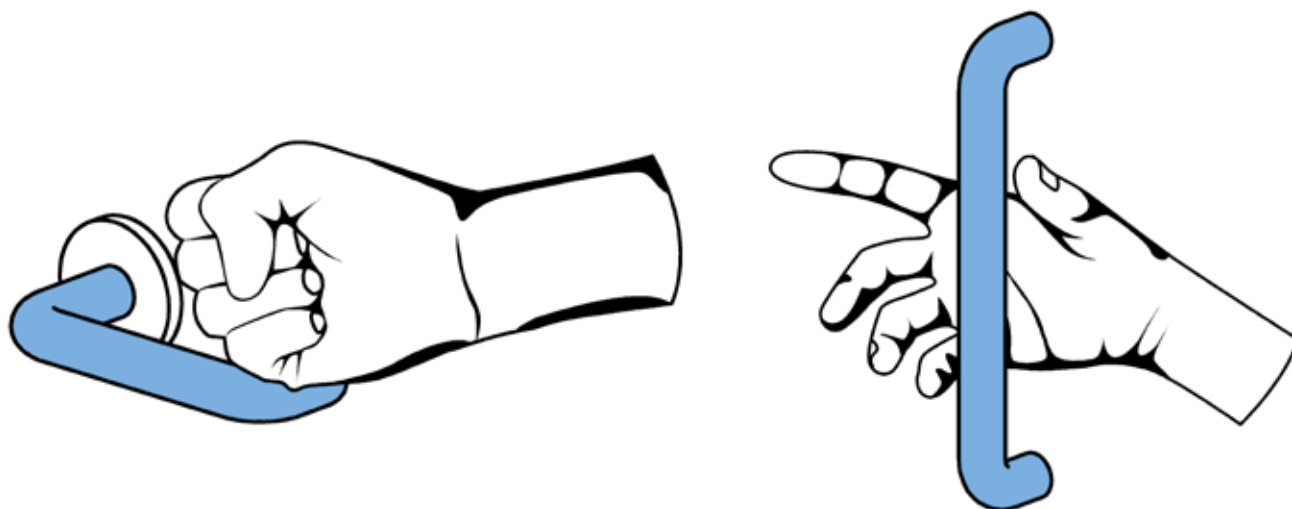
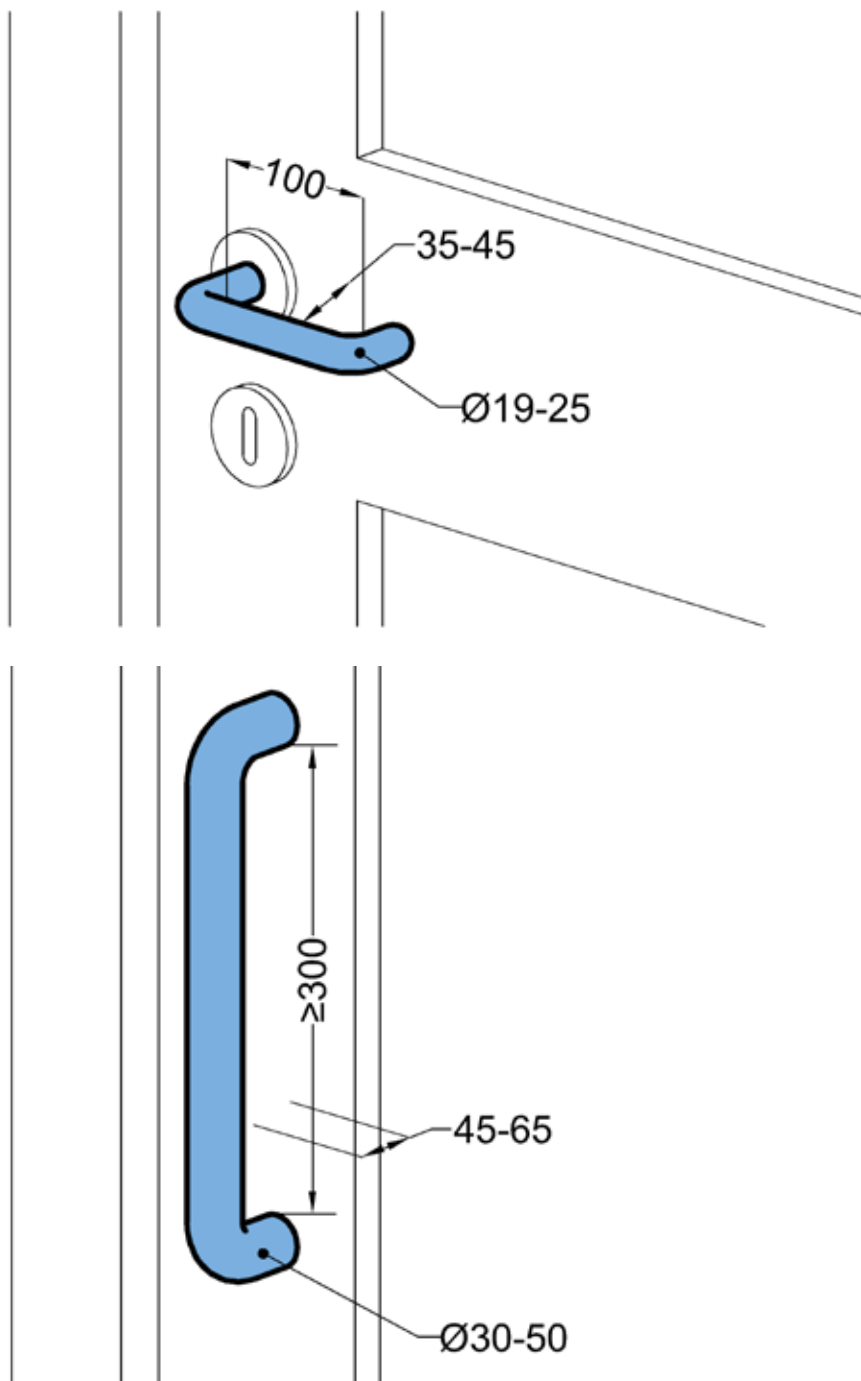
Приклади належного маркування скляних (прозорих) дверей та перегородок



Розповсюджена помилка – відсутність контрастного маркування на скляних оглядових панелях вхідних дверей

Дверна фурнітура

- Дверні ручки повинні розміщуватися на висоті 0,85 – 1,1 м від підлоги
- Вимикачі і розетки – на висоті 0,8 м від підлоги, виділені контрастним кольором
- Дверні ручки, запори, засувки й інші прилади відчинення і зачинення дверей повинні мати форму, яка дозволяє особі з інвалідністю керувати ними однією рукою (кулаком) і не вимагає застосування надто великих зусиль або значних поворотів руки у зап'ясті – ручки важільного типу та П-подібні
- Встановлення кулястих ручок (кнобів) не допускається

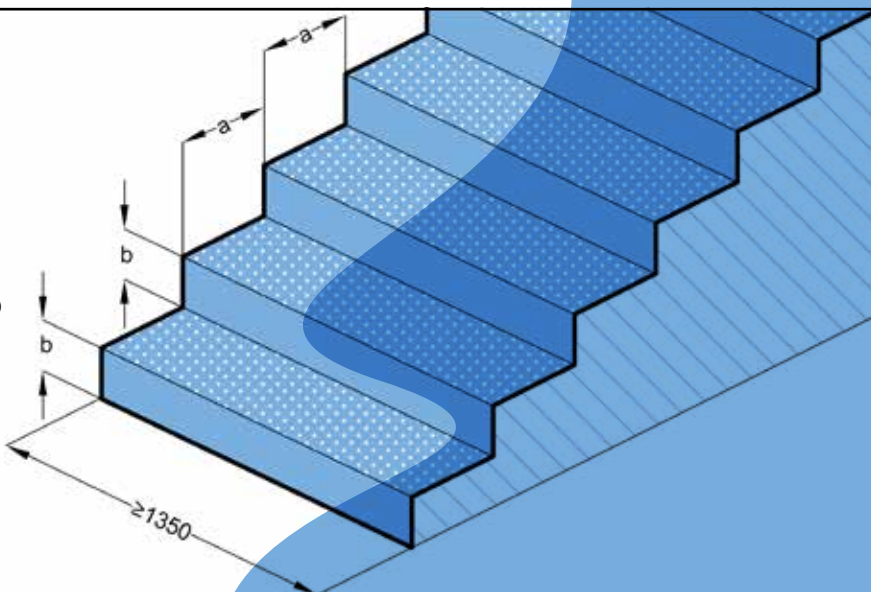




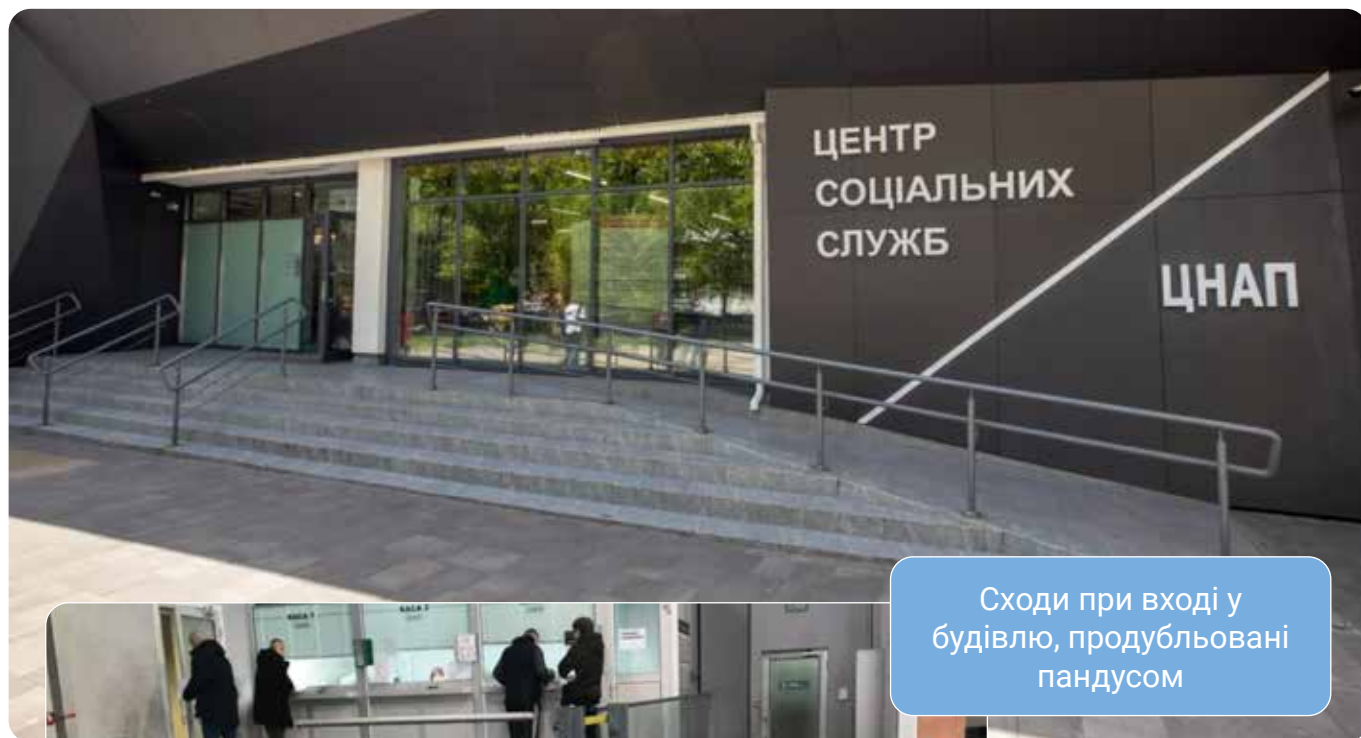
Вертикальні комунікації

Сходи

- Рівні, суцільні, з підсходинками (лицьова вертикальна частина сходинки), із шорсткуватою поверхнею
- Ширина маршів – не менше 1,35 м
- Усі сходинки в межах одного маршу повинні бути однаковими за формою в плані, за шириною і висотою підйому
- Ширина проступів – не менше ніж 300 мм, а висота підйому сходинки – не більше ніж 150 мм



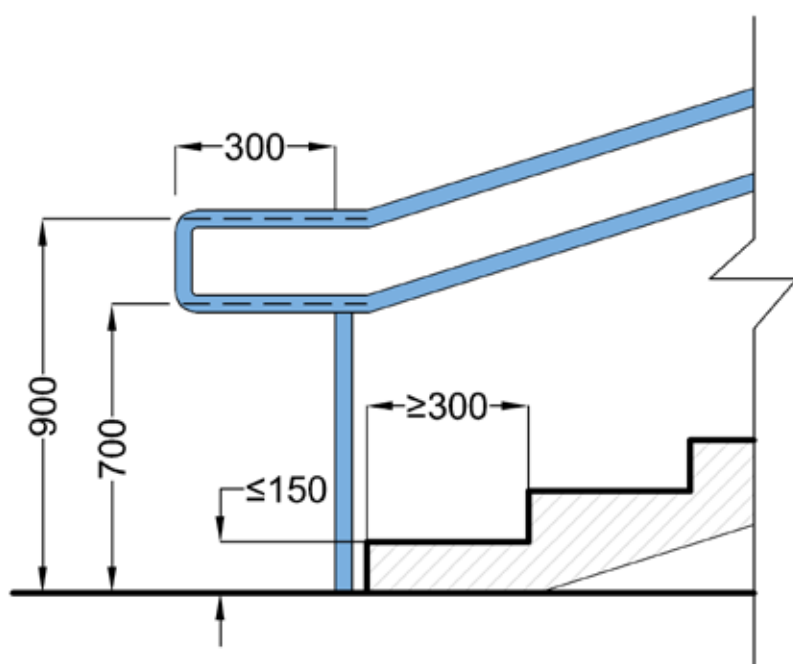
- Усі сходи зовні та всередині будівлі обов'язково дублюються пандусами або підйомними пристроями



Сходи при вході у будівлю, продубльовані пандусом



Сходи між різними рівнями простору, продубльовані підйомником



- Ширина проміжного майданчика між маршами повинна бути не менше ширини сходів, довжина – не менше 1,5 м
- Мінімальна кількість сходинок у марші – 3, максимальна – 18
- Поручні – з обох боків, на висоті 0,7 м і 0,9 м (для дітей – додатково на висоті 0,5 м)
- Завершальні частини поручнів вгорі та внизу повинні мати продовження по горизонталі на 0,3 м
- За ширини сходів 2,5 м і більше – встановлюються розділові поручні

- Краї першої і останньої сходинки повинні мати контрастне маркування
- Сходи повинні бути рівними, суцільними, з підсходинками (лицьова вертикальна частина сходинки), із шорсткуватою поверхнею. Край сходинки не має виступати за рівень підсходинки. Поперечний уклон зовнішніх сходинок повинен бути в межах 1-2 %
- Попереджувальні тактильні смуги перед початком сходів вниз та вгору
- На верхній або бічній, зовнішній відносно до маршруту поверхні поручнів перил повинні передбачатися рельєфні позначення поверхів у тактильному вигляді та (або) шрифтом Брайля



- На кожному поверсі також має бути встановлена інформаційна табличка з вказаним поверхом, яка виконана контрастним кольором



Внутрішній підйомник

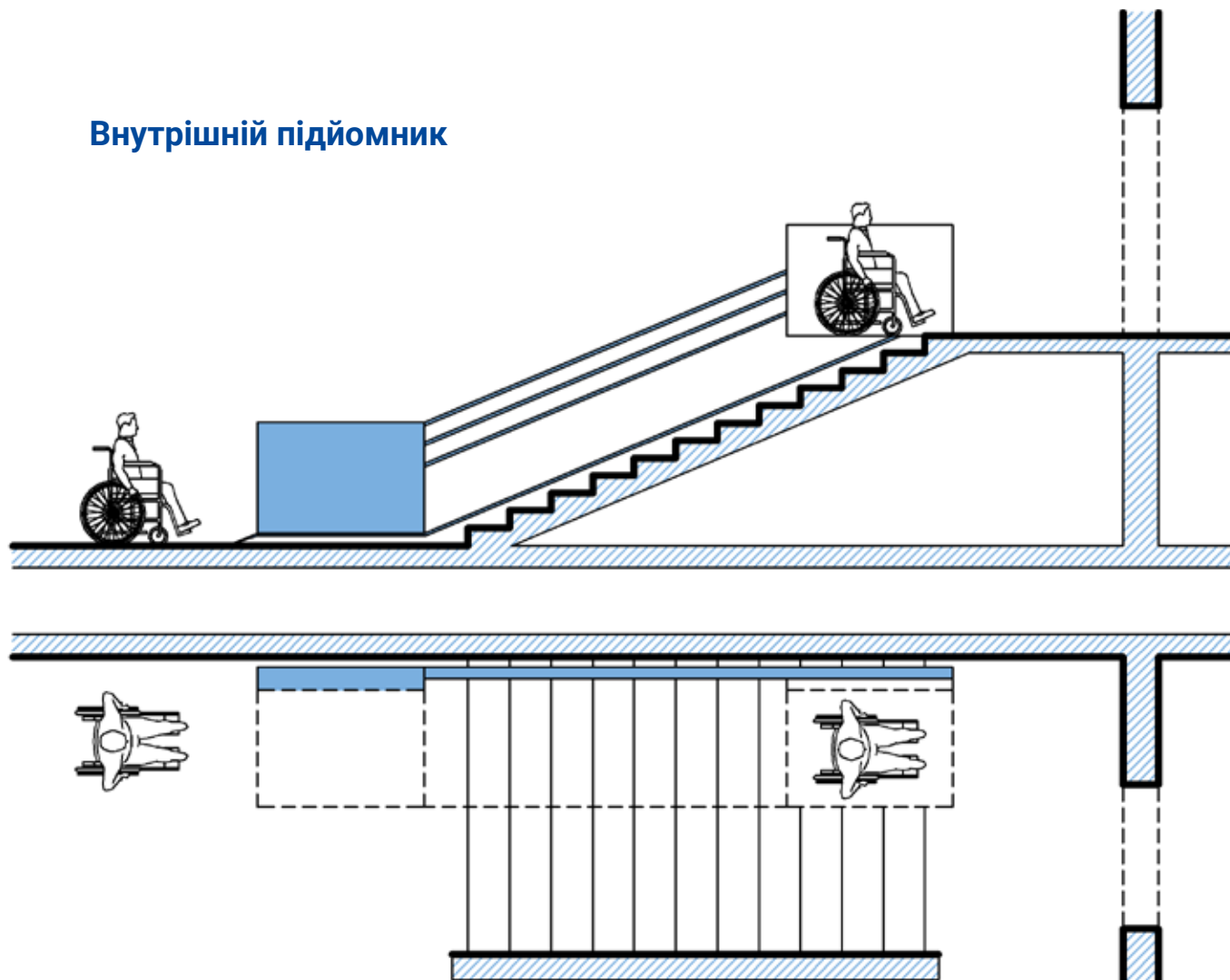
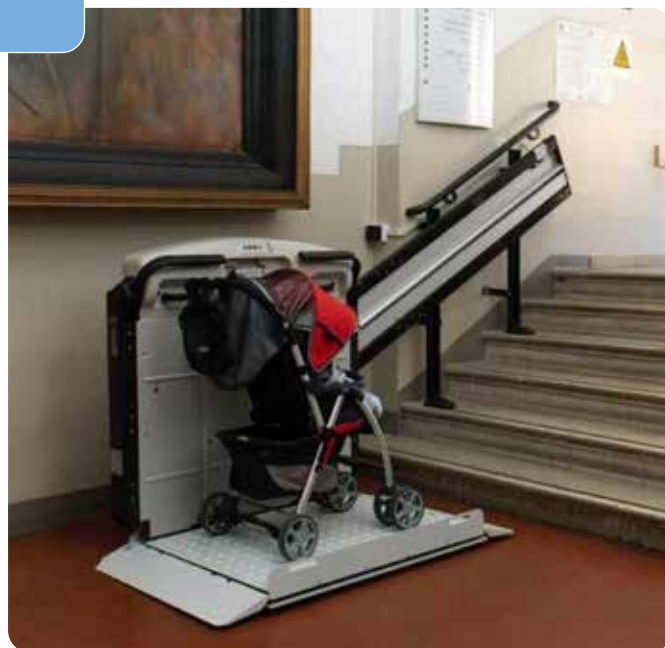
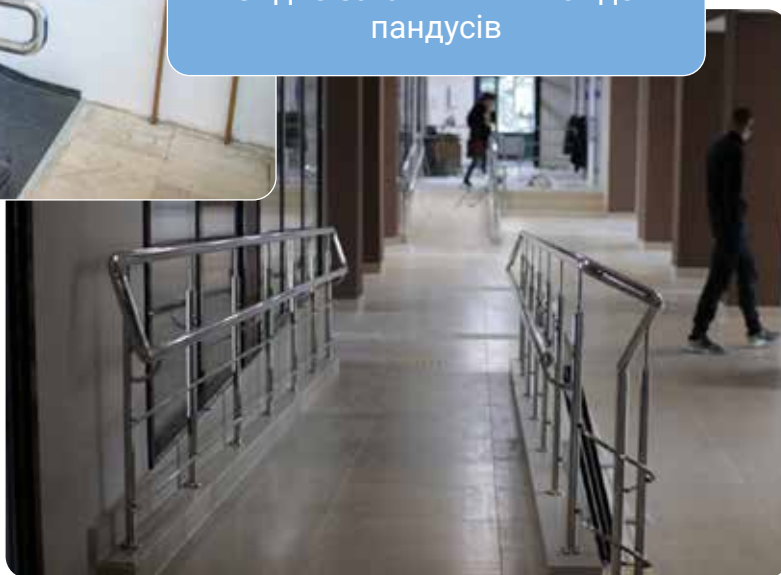


Схема та приклади
облаштування похилого
підйомника всередині
будівлі

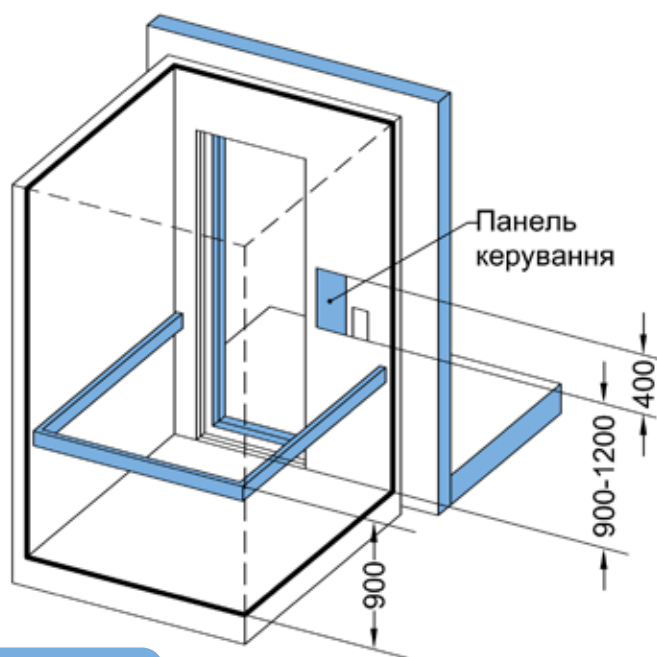
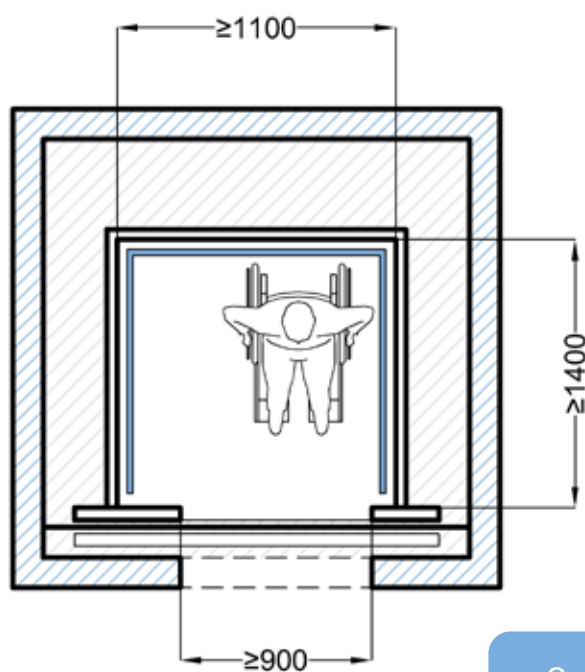




Внутрішній пандус



Ліфт

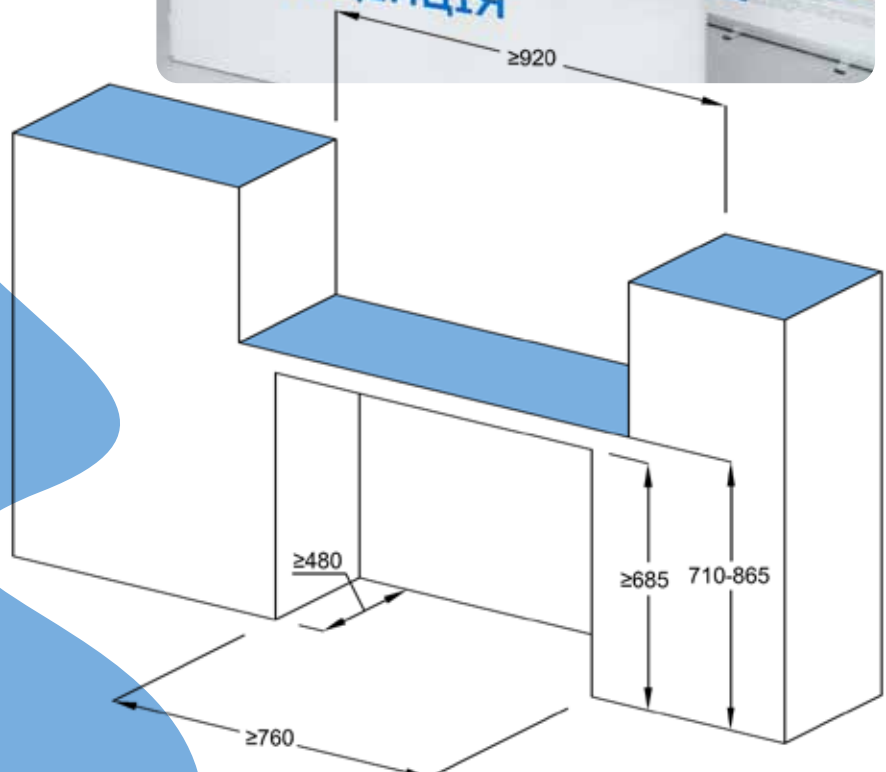


Орієнтовна схема інклюзивної кабіни ліфта

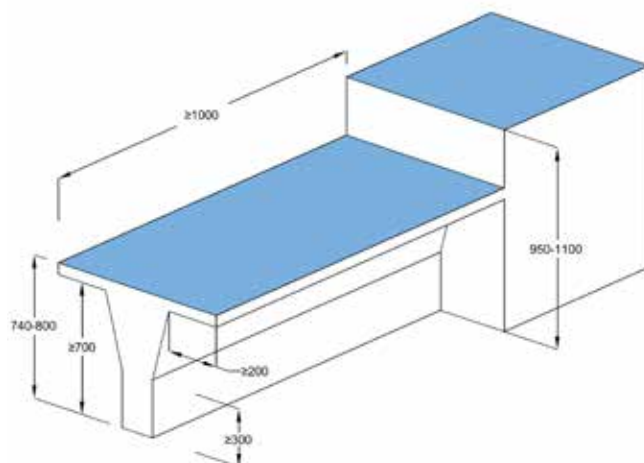
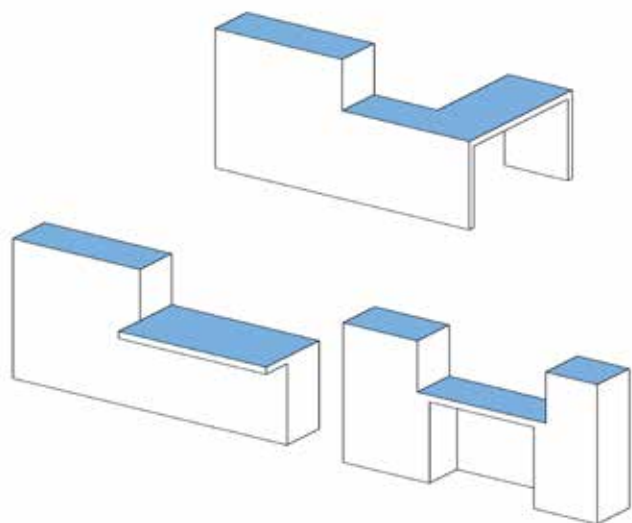


Інформаційна стійка

- Інформаційна стійка повинна мати понижену секцію
- Для створення можливості фронтального підходу для користувачів крісел колісних, під стільницею має бути передбачений вільний простір для ніг



- Інформаційні стійки можуть мати різний дизайн та конфігурацію
- Важливо, щоб поверхня стільниць була контрастною відносно інших поверхонь стійки



Приклади належного дизайну стійок, що є доступними для користувачів крісел колісних завдяки наявності понижених секцій





Приклади належного дизайну стійок, що є доступними для користувачів крісел колісних завдяки наявності понижених секцій





Приклади невдалого дизайну стійок, що є недоступними для користувачів крісел колісних через відсутність пониженої секції

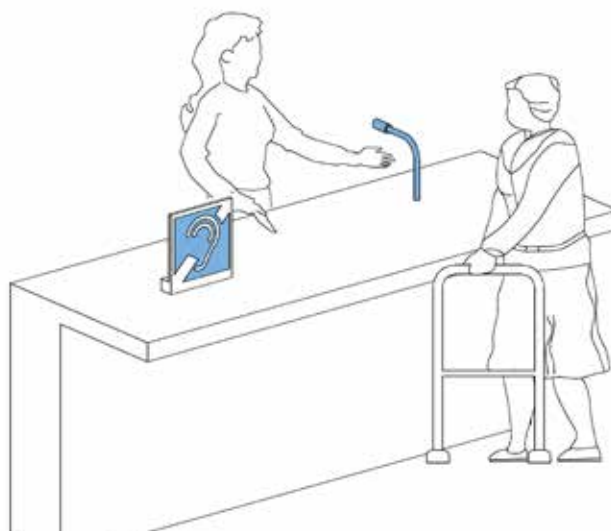




Доступність для людей з порушенням слуху

Індукційна петля

- Встановлення індукційної петлі забезпечує якісну передачу звукового сигналу від мікрофона, системи радіосповіщення, телевізора, будь-якого іншого аудіоджерела на кохлеарні імпланти і слухові апарати, переведені в режим "Т" ("індукційна котушка"). При цьому до приладу під'єднується мікрофон будь-якого типу.
- Портативна індукційна петля охоплює відстань від 1,2 до 70 м. У зоні інформаційної стійки та біля електронного інформаційного терміналу слід передбачати портативні індукційні петлі спеціального призначення з радіусом зони прийому 1,2-5 м.





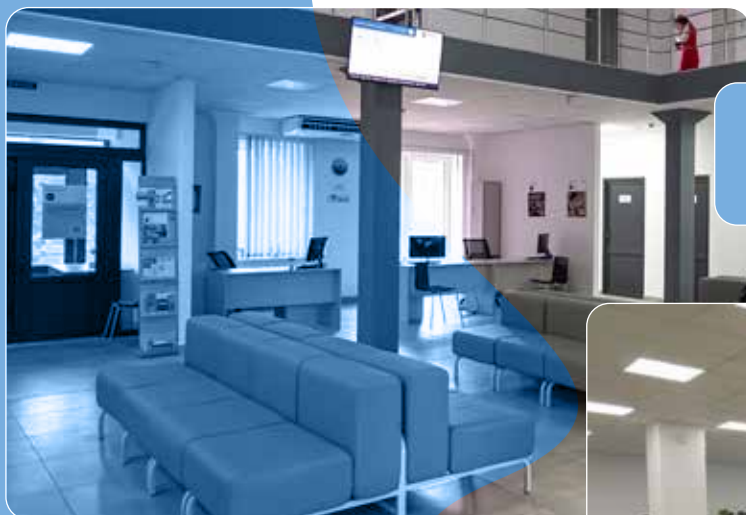
Послуги для людей з порушеннями слуху

З метою забезпечення доступності адміністративних послуг для людей з порушенням слуху необхідно впроваджувати послуги онлайн-сурдоперекладу



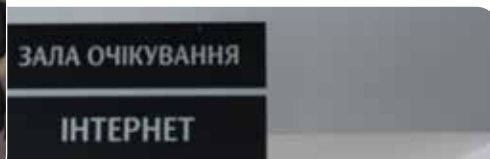


Зала очікування

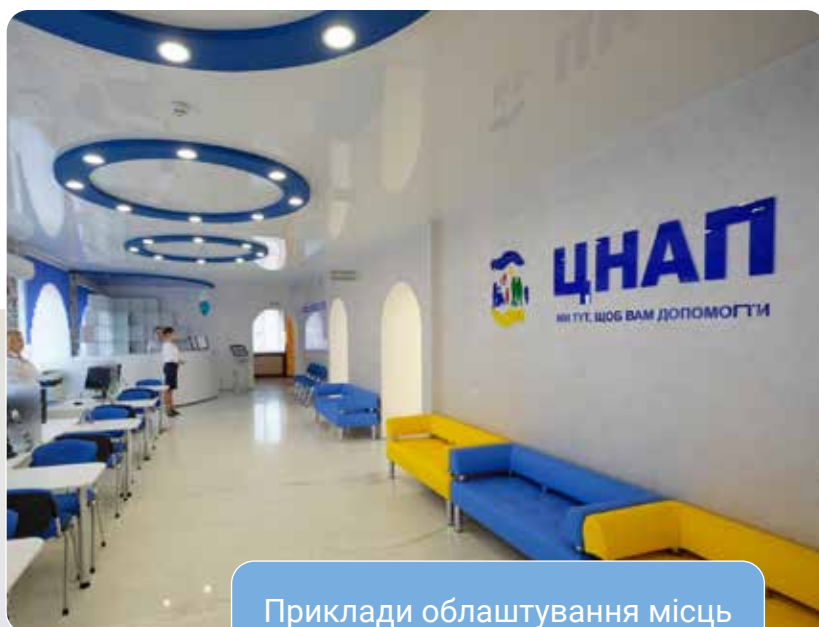


Приклади облаштування місць для очікування по центру приміщення



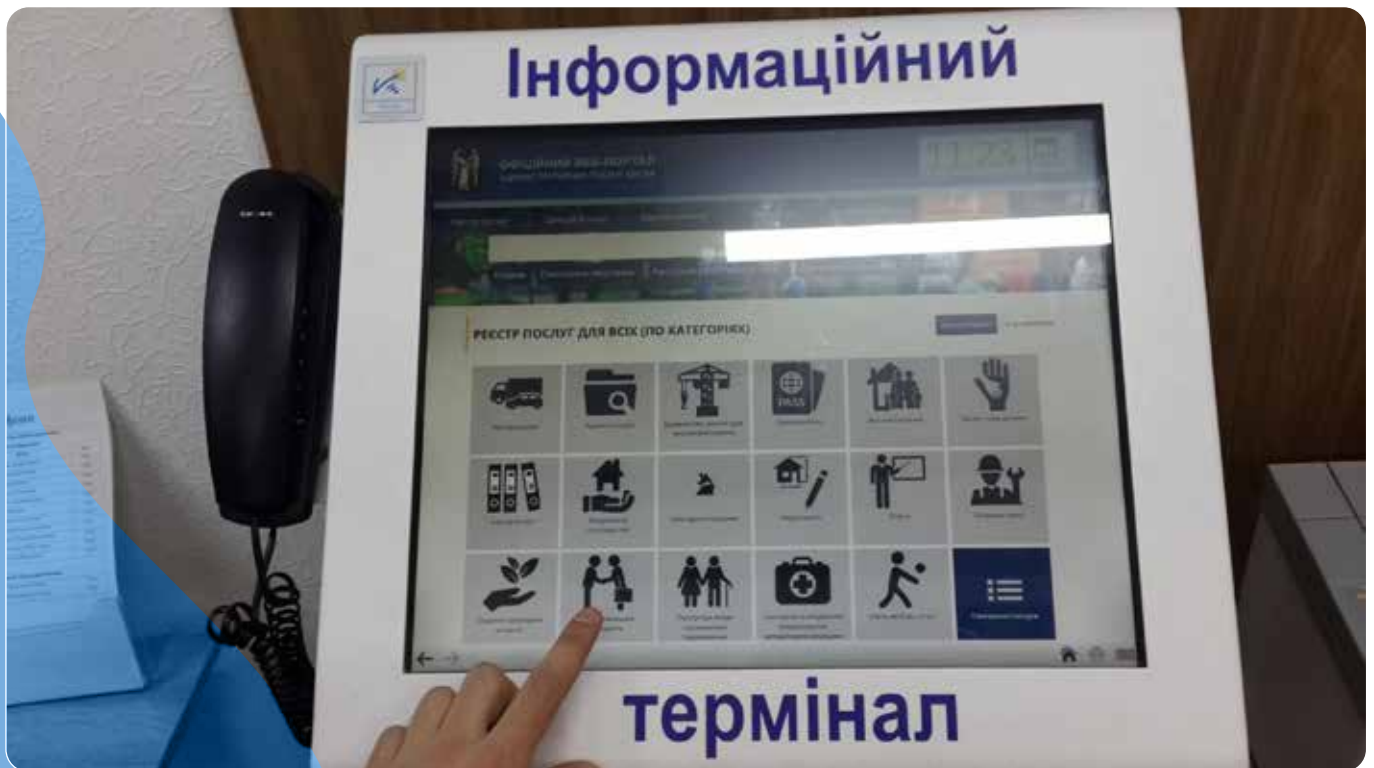


Приклади облаштування окремої зони для очікування



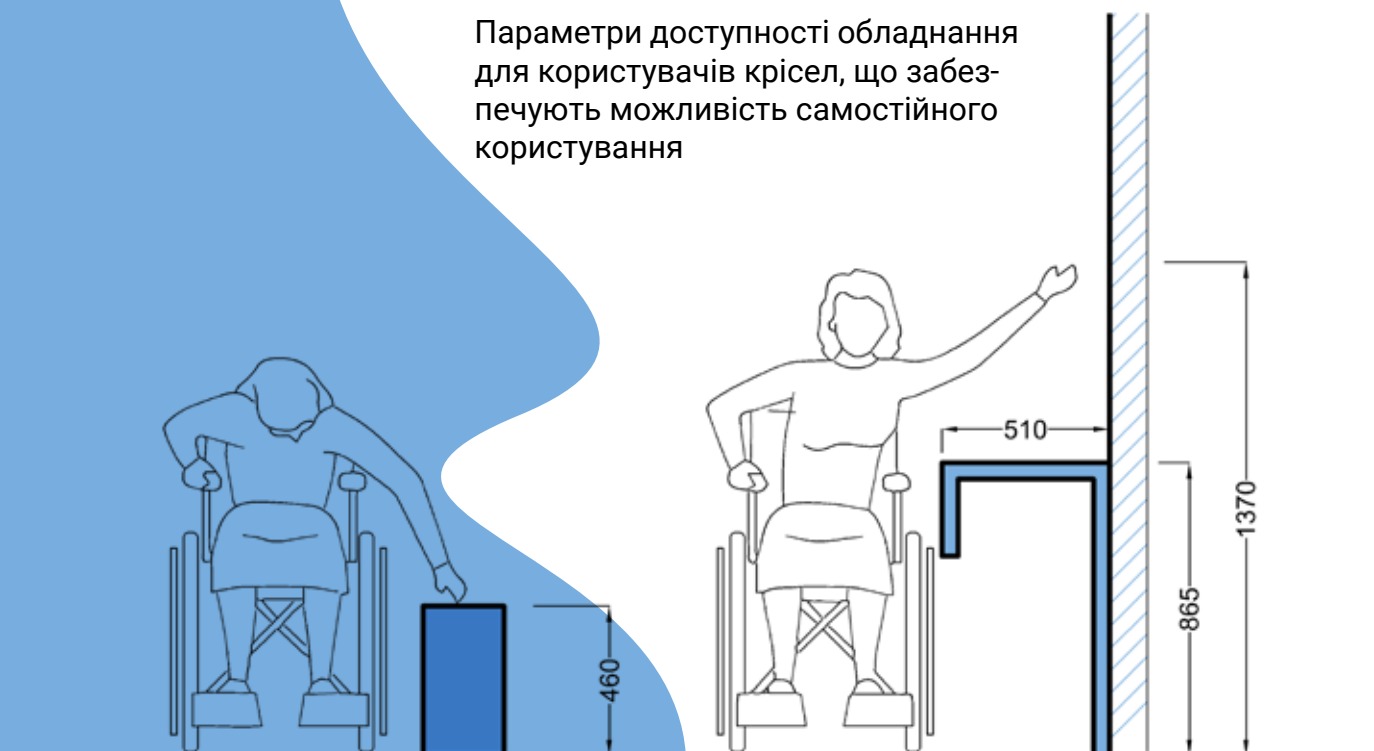
Приклади облаштування місць для очікування по периметру зали надання послуг

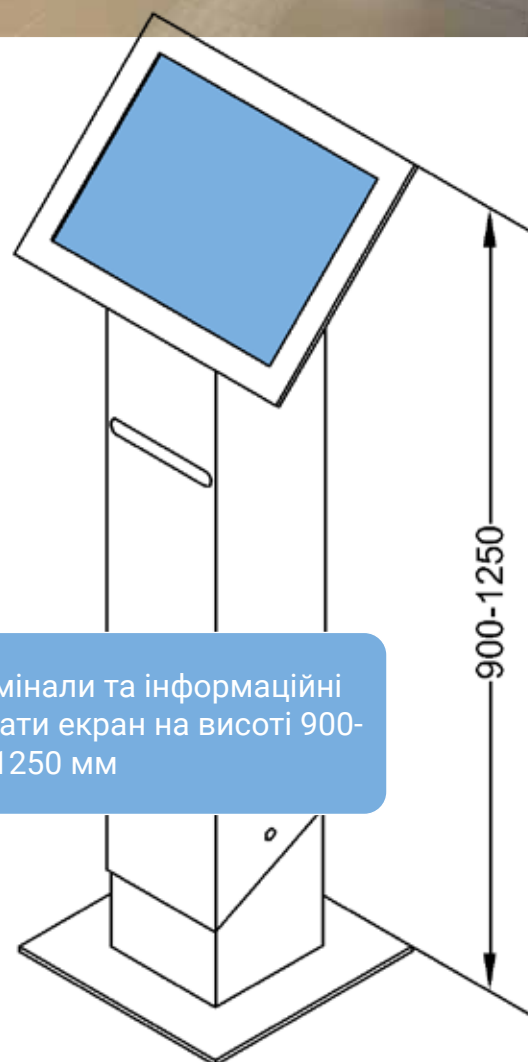




Термінали самообслуговування

Параметри доступності обладнання для користувачів крісел, що забезпечують можливість самостійного користування

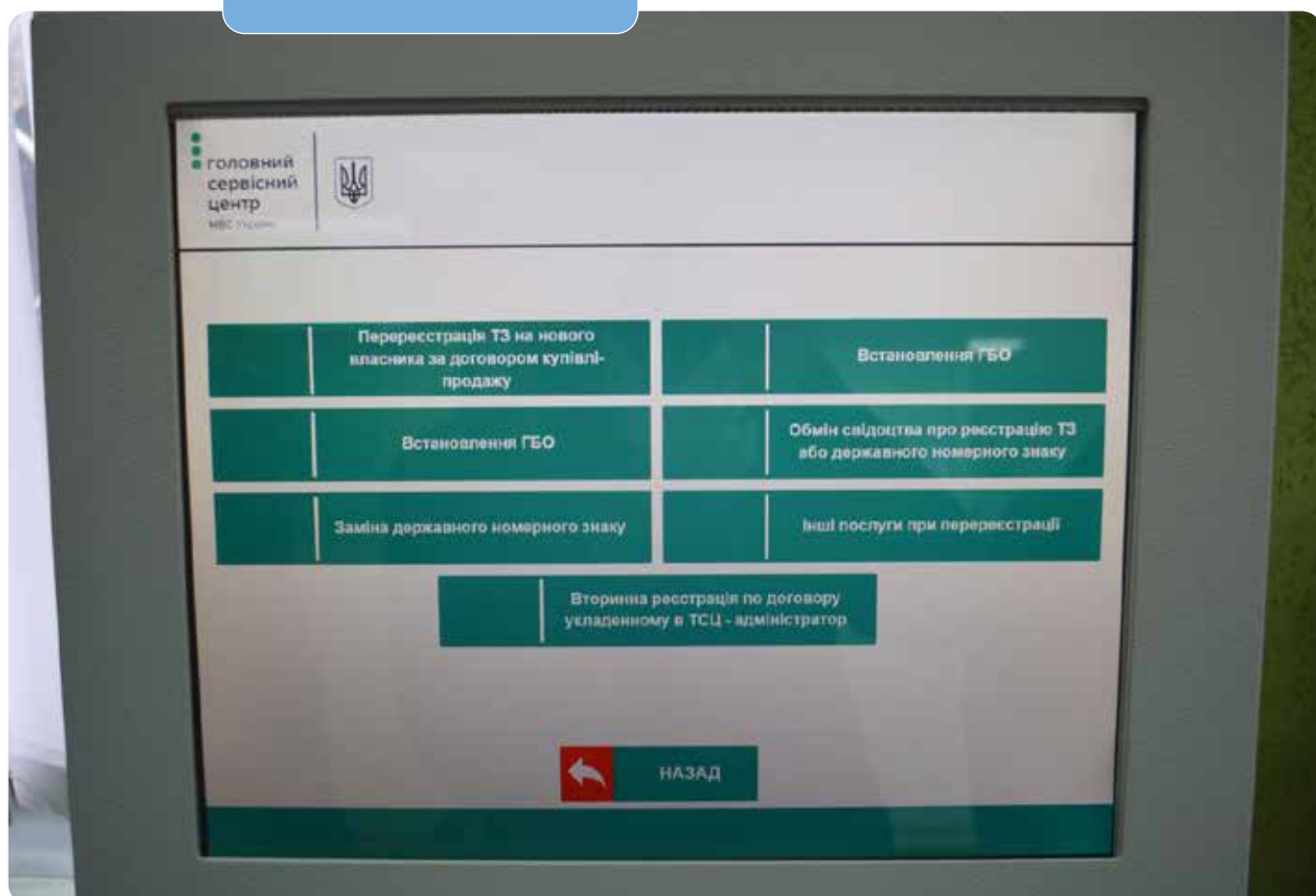


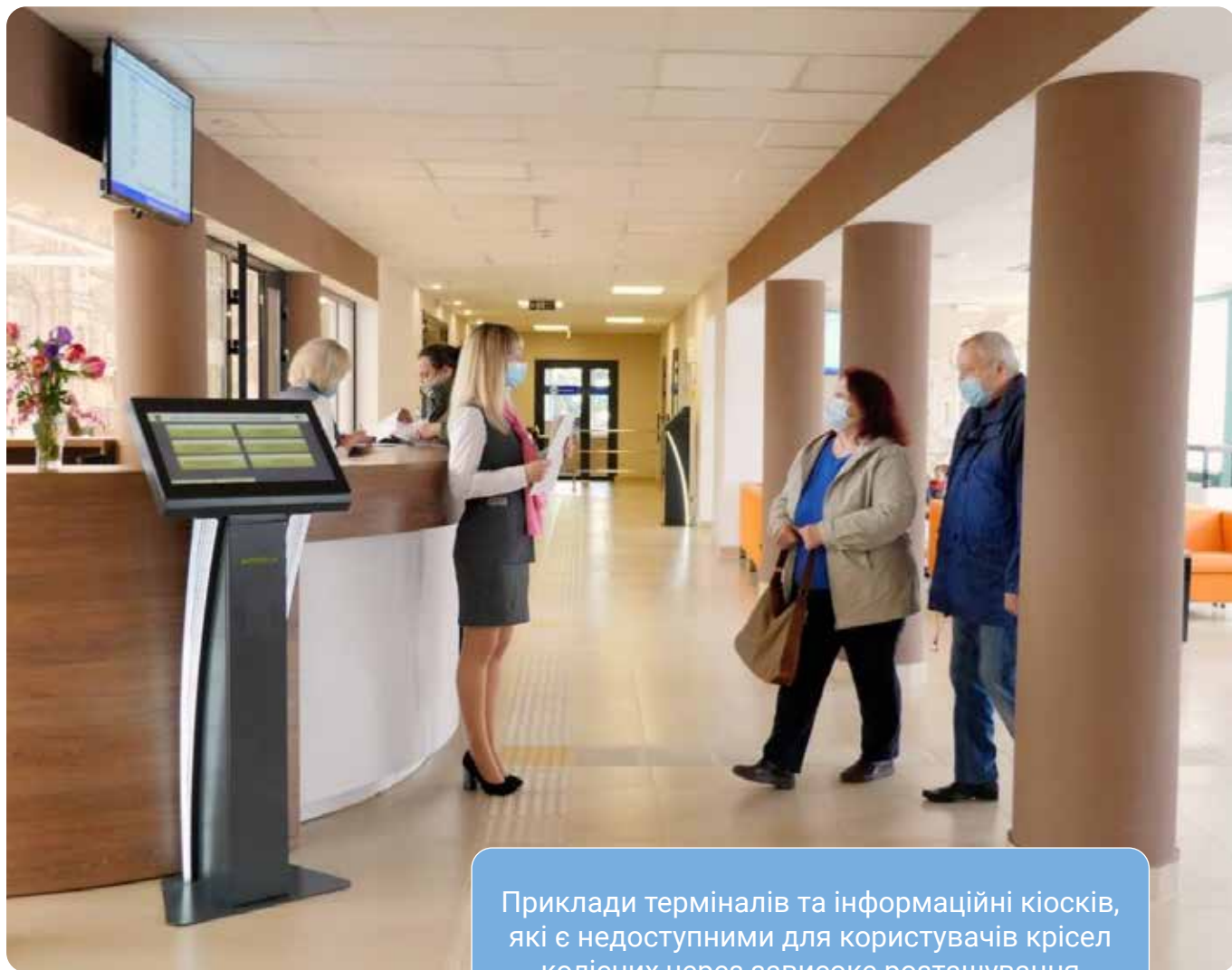


Інклюзивні термінали та інформаційні
кіоски повинні мати екран на висоті 900-
1250 мм



Приклади користувальницьких інтерфейсів

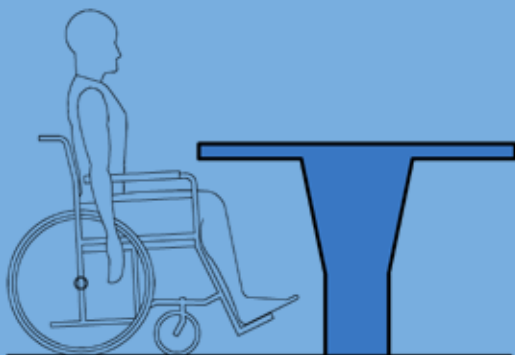
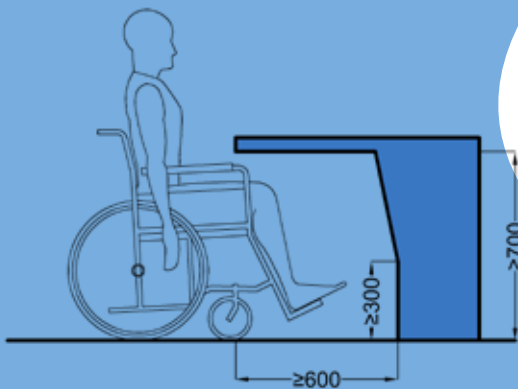






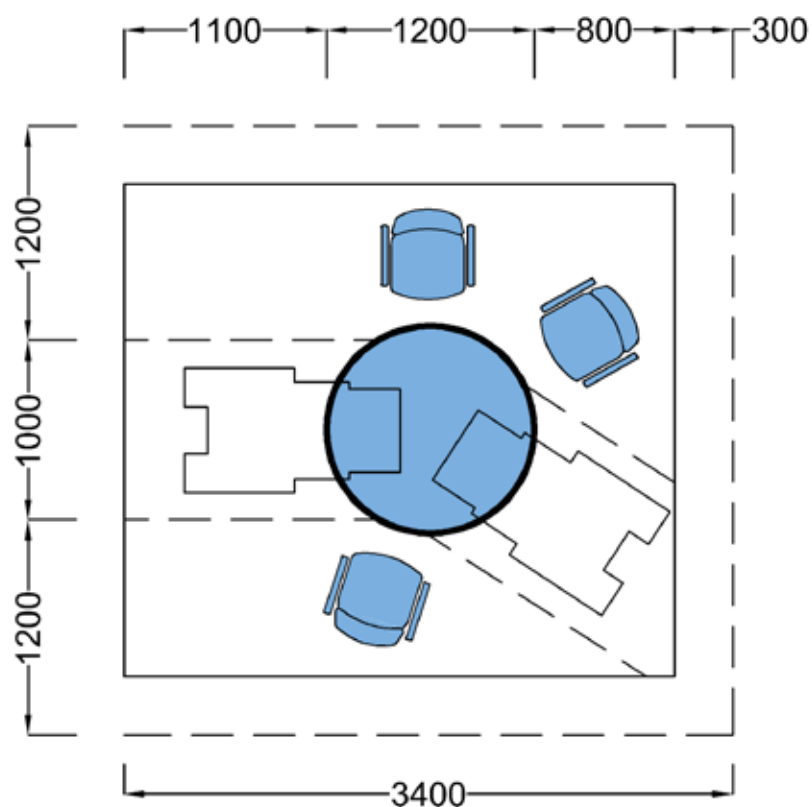
Меблі

- При підборі меблів слід надавати перевагу виробам універсального дизайну
- Елементи умеблювання повинні контрастувати з навколишніми предметами та прилеглими поверхнями



- Столи для обслуговування клієнтів повинні мати під стільницею вільний простір висотою не менше 700 мм, що забезпечить вільний під'їзд користувача крісла колісного





Приклад універсального дизайну столу, що забезпечує доступність для користувачів крісел колісних





Приклади умеблювання, що відповідає принципам універсального дизайну і вимогам щодо контрастності



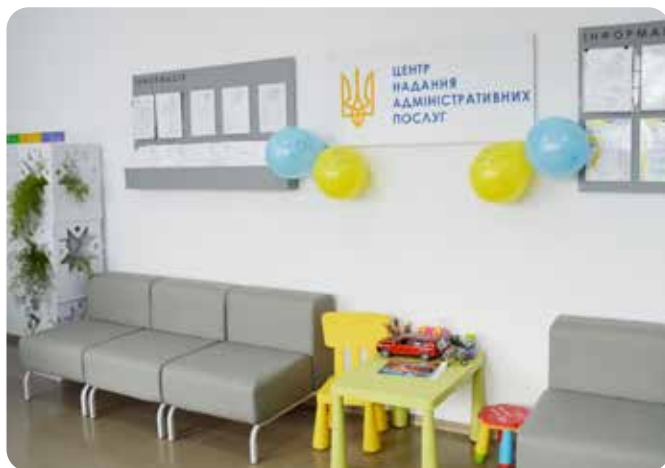


Приклади практичної взаємодії користувачів крісел колісних з меблями



Дитяча зона

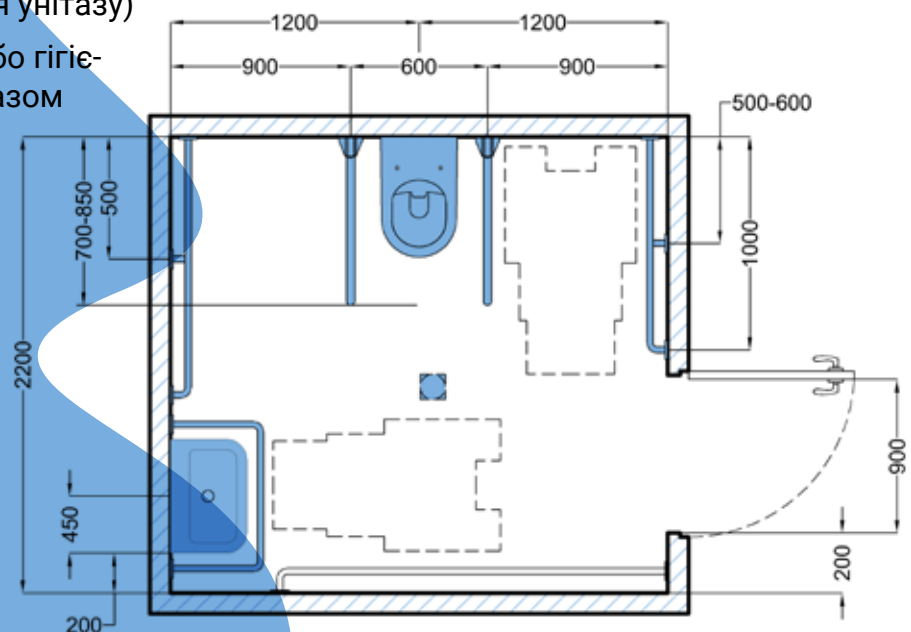
- Облаштування дитячої зони не лише створює комфортні умови перебування для юних відвідувачів та їхніх батьків чи родичів, але й зміцнює позитивний імідж взаємодії з державою, формує та розвиває громадянську свідомість
- Дитяча зона може бути облаштована як частина зали очікування або коридору, а за наявності місця – як окрема дитяча кімната
- При облаштуванні дитячої зони та її обладнанні слід надавати перевагу дитячим меблям універсального дизайну та природним, не надто яскравим кольорам



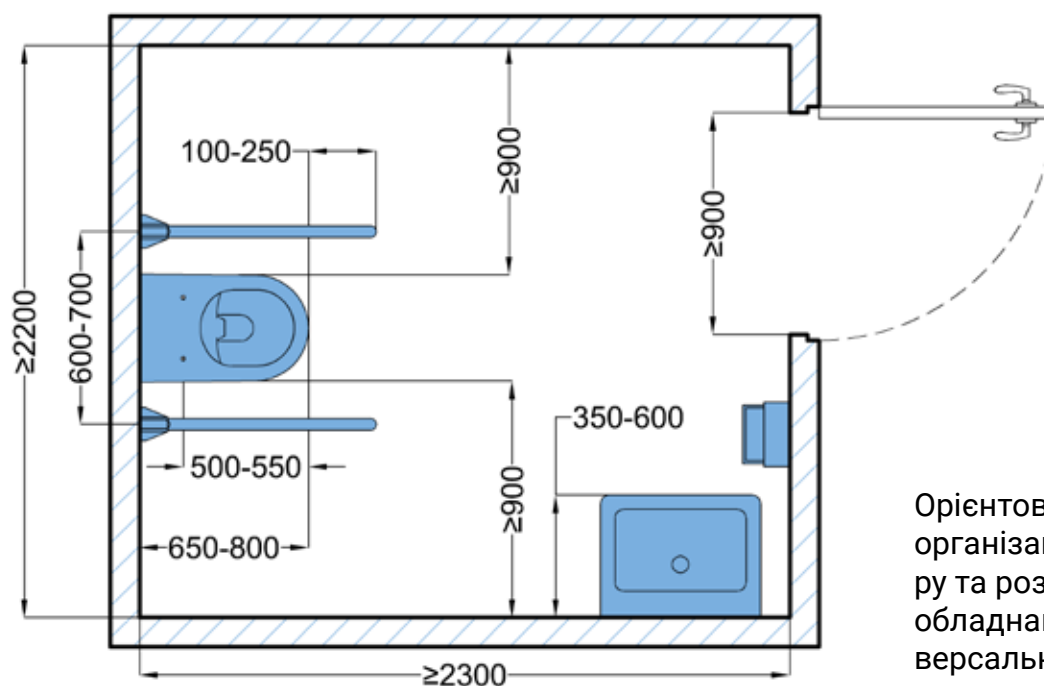
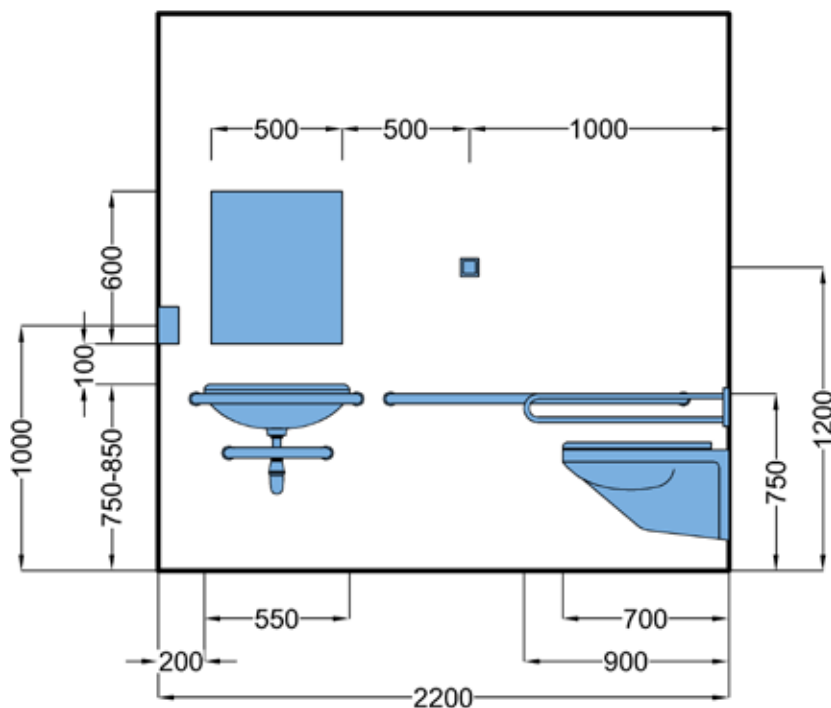


Вбиральня

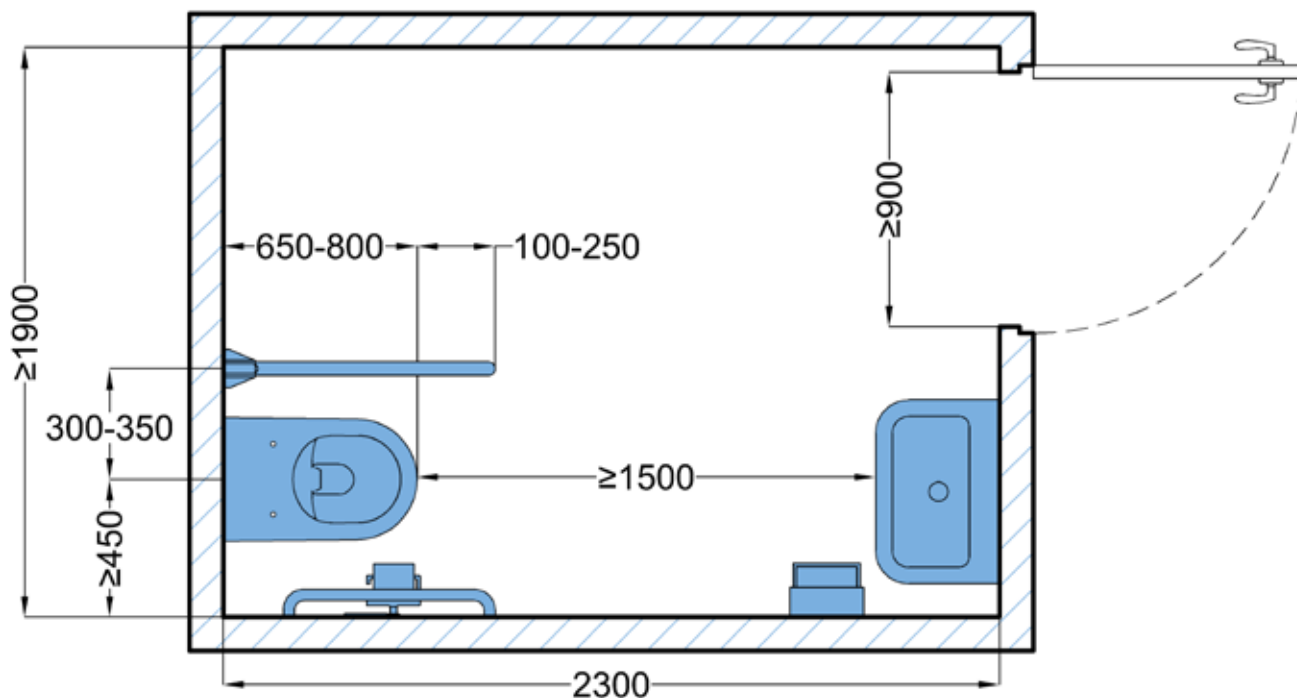
- Розміри в плані не менше:
ширина – 1,65 м
глибина – 1,8 м
- Вільний простір для розміщення крісла колісного, гачки для одягу, милиць та іншого приладдя
- Поручні на висоті 700-800 мм (на 200-300 мм вище сидіння унітазу)
- Унітаз з функцією біде або гігієнічний душ поряд із унітазом
- Трап (підлоговий сток)



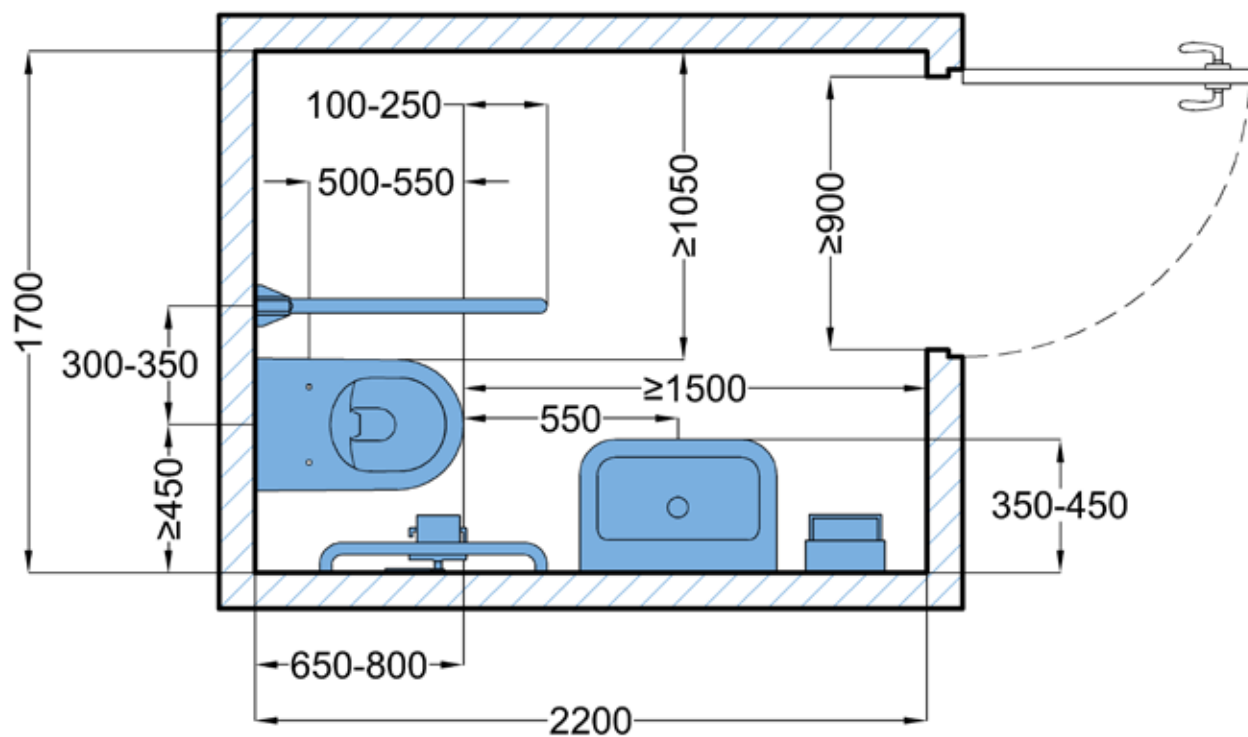
- Двері – завширшки 0,9 м у просвіті, відчинення назовні
- Під рукомийником – вільний простір для ніг користувача крісла колісного
- Тривожна сигналізація – 2 приводи на висоті 100 мм та 800-1100 мм від підлоги
- Крани – важільного типу або сенсорні
- Дзеркало – нижній край на висоті 100 мм від верхнього краю рукомийника або з можливістю регулювання куту нахилу відносно користувача
- За наявності вільного місця встановлюється сповивальний столик (рекомендовано відкидний)



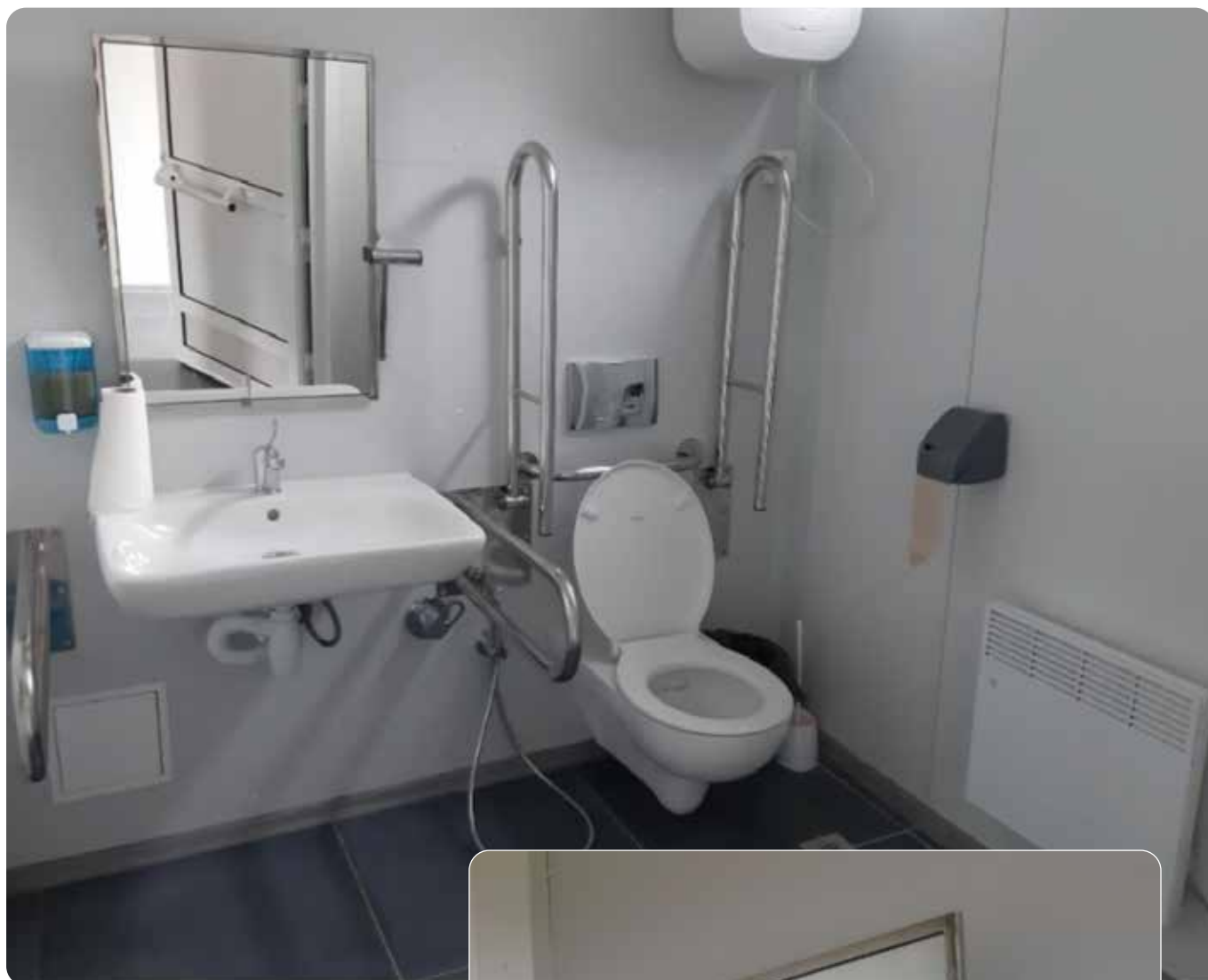
Орієнтовна схема організації простору та розміщення обладнання універсальної kabini при встановленні унітазу по центру стіни



Орієнтовна схема організації простору та розміщення обладнання універсальної kabini при встановленні унітазу у куті



Орієнтовна схема організації простору та розміщення обладнання універсальної kabini при встановленні унітазу у куті



Приклад належного облаштування
інклюзивної вбиральні



Приклад належного облаштування
інклюзивної вбиральні

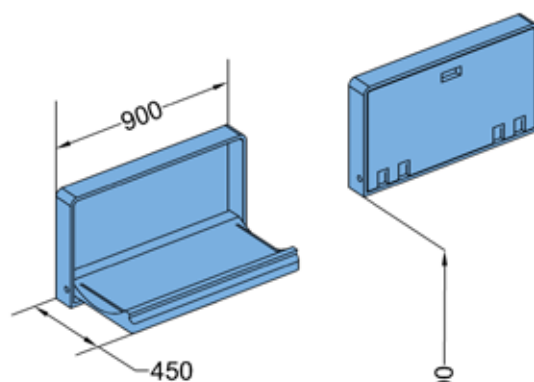


Схема та варіанти розміщення столика для сповивання

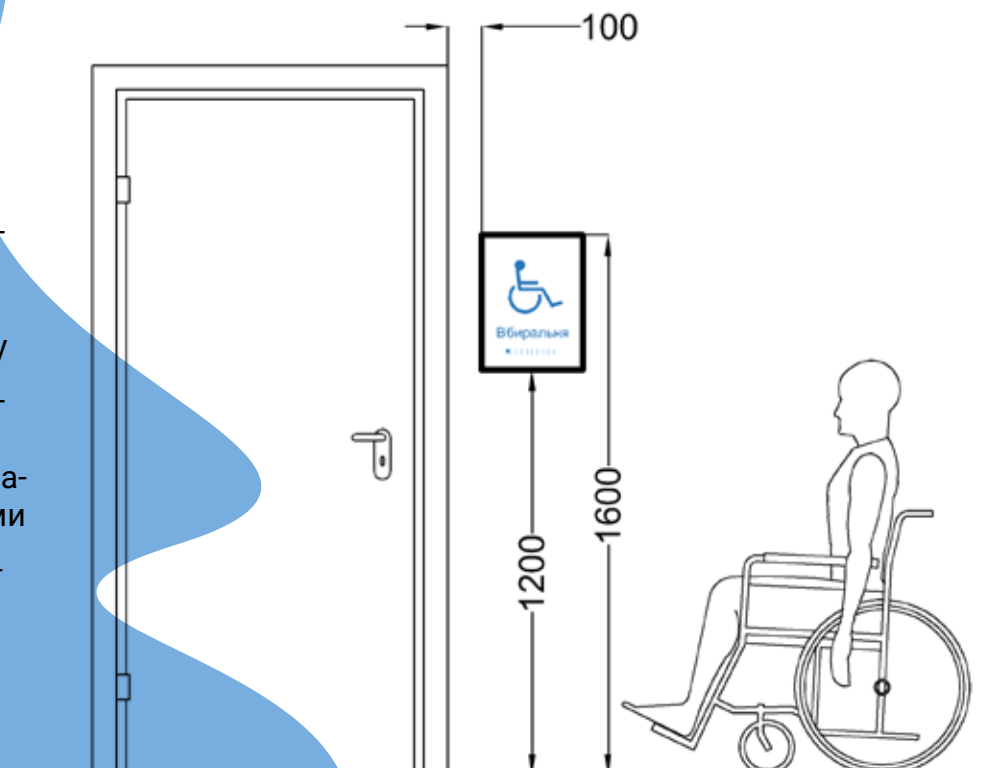




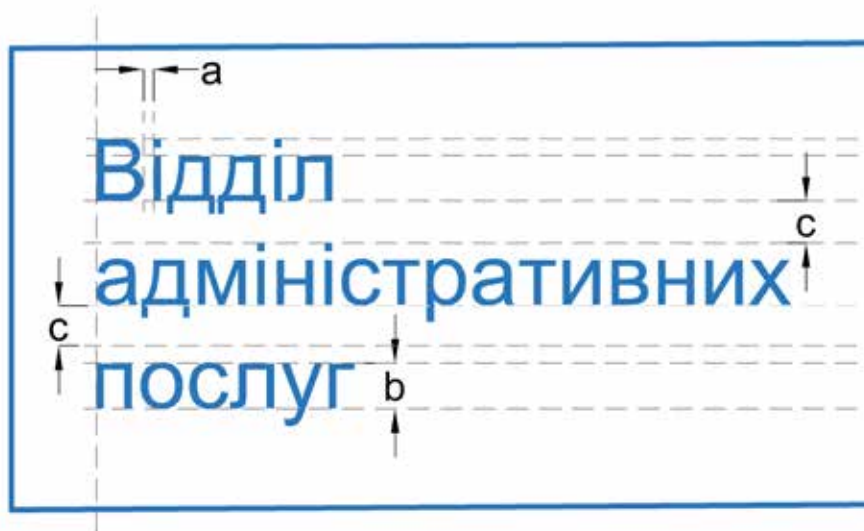
Візуальні елементи доступності

Інформаційні таблички

- Інформаційні таблички виготовляються згідно принципів універсального дизайну
- Інформаційні таблички об'єднуються із тактильними інформаційними покажчиками
- Розміщуються на висоті 1,2-1,6 м



- Шрифти, що є легкими для розпізнавання та читання, без тіней, з рівномірною товщиною та висотою символів
- Співвідношення ширини і висоти літер та цифр – в межах 3:5 і 1:1
- Шрифт без засічок – типу Helvetica або Arial medium, без декоративних елементів
- Висота літер залежить від відстані зчитування – 20-30 мм висоти на кожен метр відстані, мінімальна висота літери – 15 мм
- Написи починати з великої літери, решта літер – маленькі
- Однакові міжбуквенні інтервали, пробіли між словами, інтервали між рядками
- Арабські цифри
- Вирівнювання по лівому краю



Розміри літер і графічних символів

- Розмір літер і графічних символів залежить від відстані для читання і ступеня зниження зору кожної окремої людини
- Визначення розмірів шрифтів здійснюється за поданою нижче таблицею відповідно до очікуваної відстані зчитування

Максимальна відстань від користувача до напису	Розмір літер, см
30 м	52,0 - 104,0
25 м	44,0 - 87,0
20 м	35,0 - 70,0
15 м	26,0 - 52,0
10 м	17,0 - 35,0
5м	9,0 - 18,0
2м	3,5 - 7,0
1м	1,8 - 3,5
30 см	0,5 - 1,0
25 см	0,4 - 0,9

Контрастність

- Дотримання контрастного співвідношення кольорів шрифтів відносно фону табличок
- Контрастність маркування елементів простору та кольорів інформаційних покажчиків визначається згідно наведеної таблиці



Візуальна функція	Різниця за шкалою LRV	Орієнтовні приклади контрастних кольорів
Великі поверхні (стіни, двері, стеля), фурнітура та обладнання (дверні ручки, поручні, вимикачі, панелі управління приладами), тактильні смуги, маркування прозорих (скляних) поверхонь	≥ 30 пунктів	
Потенційні перешкоди та контрастне маркування (наприклад, сходів), текстова інформація (вказівники, таблички тощо)	≥ 60 пунктів	

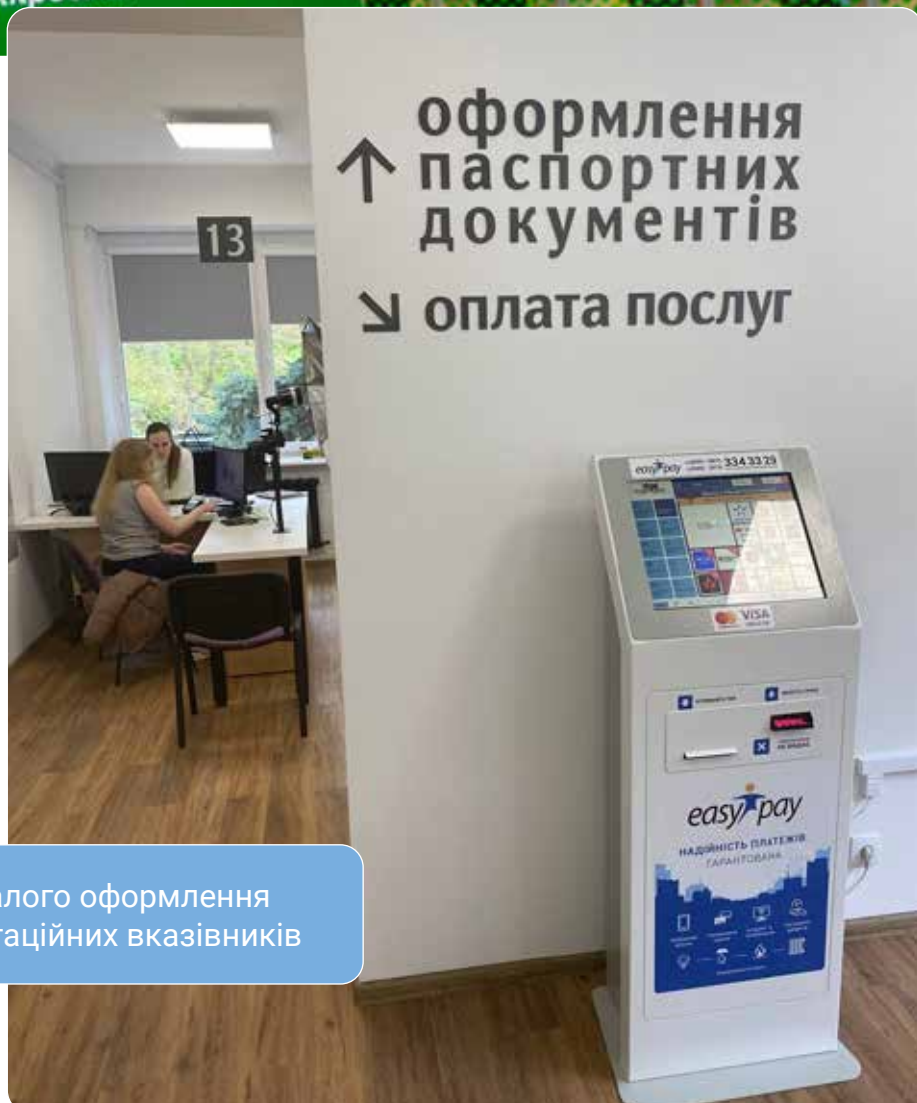
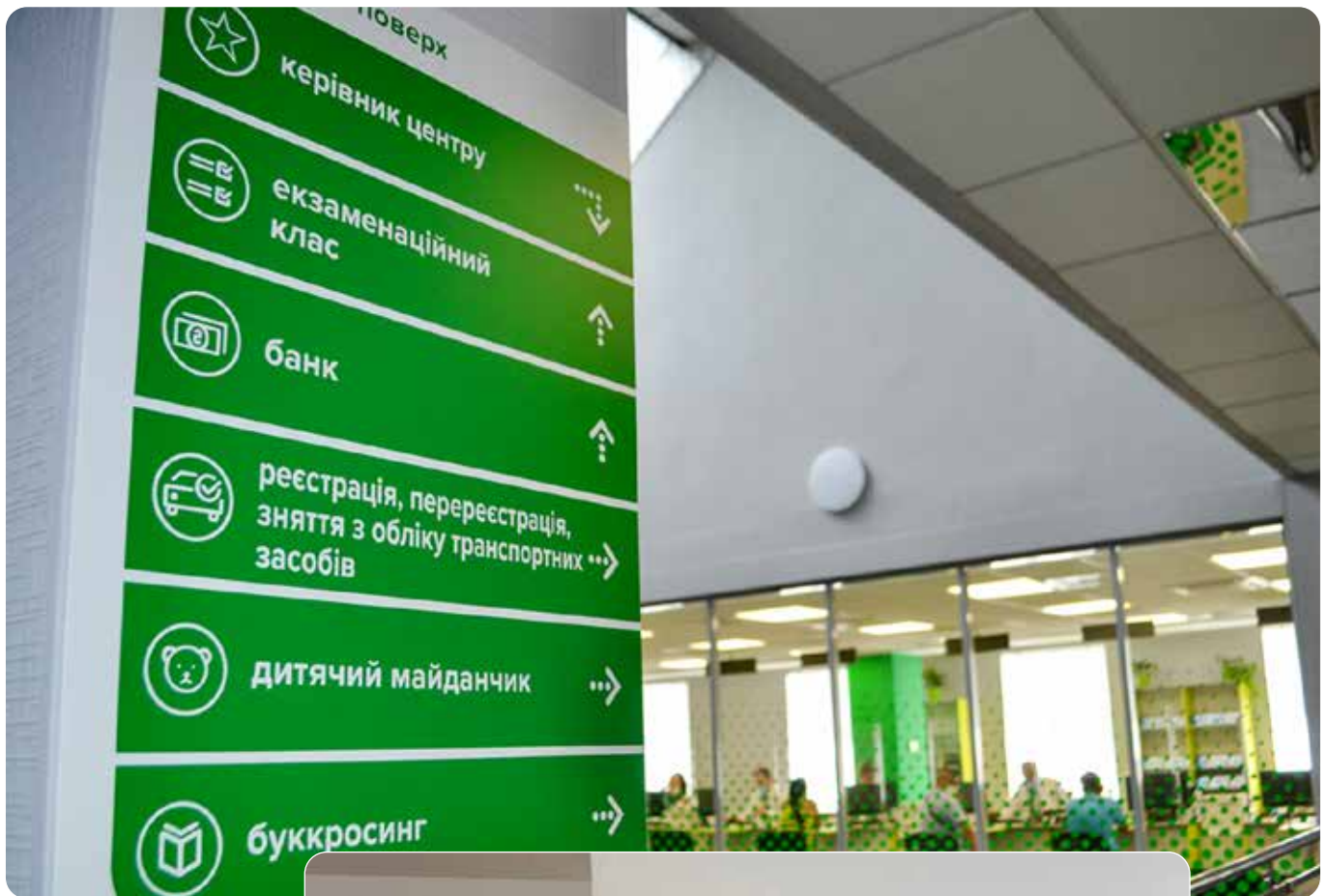


Навігаційні вказівники

- Навігаційні вказівники (покажчики, призначені для орієнтування), розташовуються послідовно, в зоні видимості відносно один одного
- Зміст покажчиків – чіткий та лаконічний
- Фон – матовий, без віддзеркалень та відблисків
- Освітлення з усіх боків



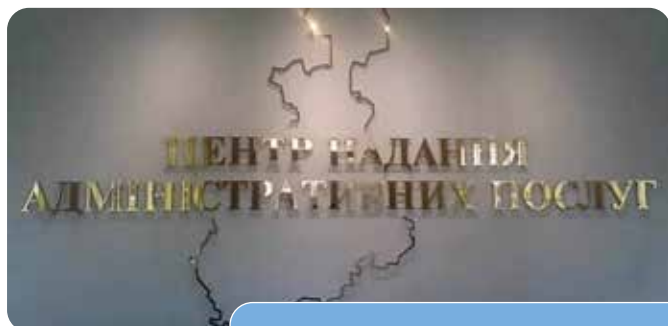
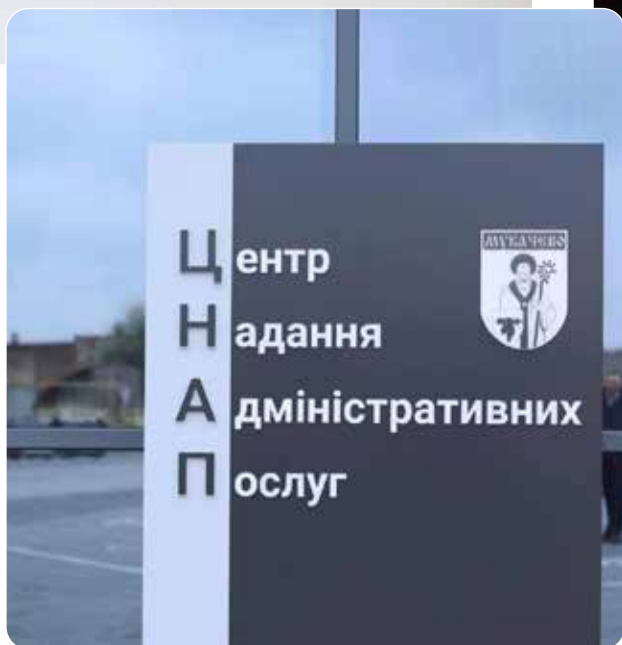
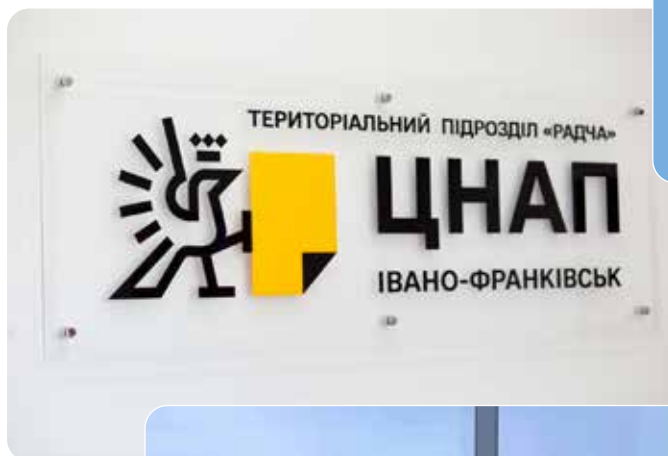
Приклади вдалого оформлення зовнішніх вуличних навігаційних вказівників: контрастність, розміри шрифтів, легкість зчитування



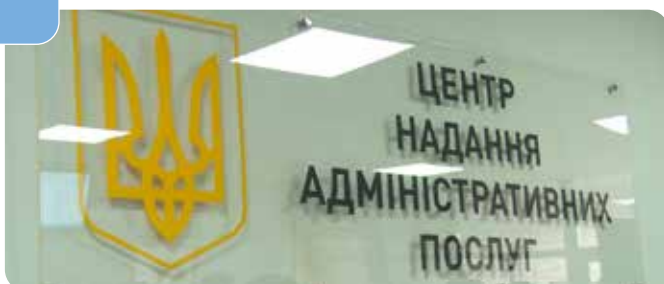
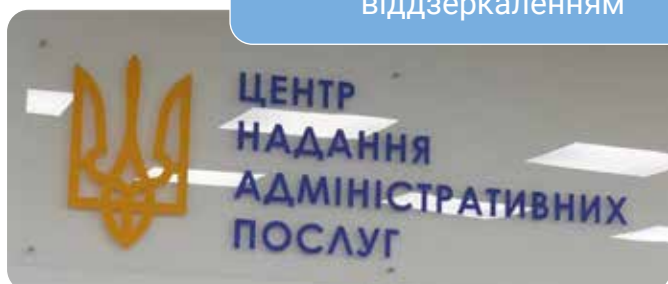
Приклади вдалого оформлення
внутрішніх навігаційних вказівників

Вивіски

Приклади вдалого оформлення вивісок, що забезпечує легкість зчитування завдяки дотриманню вимог щодо типів і розмірів шрифтів, контрастності та компоновання



Приклади невдалого оформлення вивісок – зчитування ускладнено відблисками та віддзеркаленням



Таблички при вході

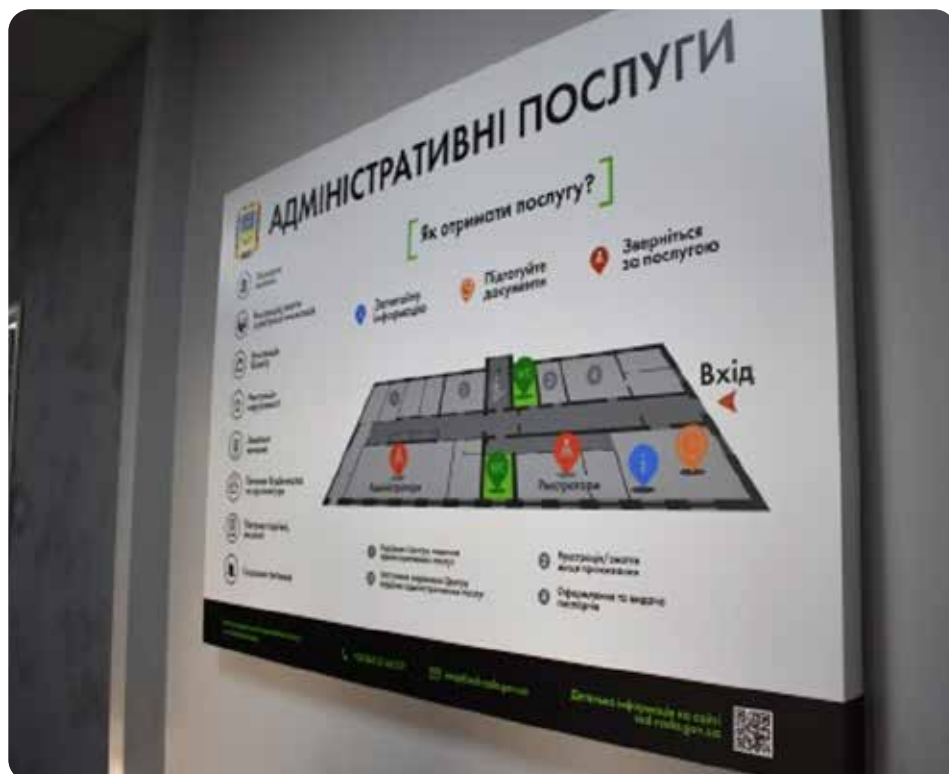


Варіанти вдалого оформлення інформації про графік роботи ЦНАП



План приміщення

- Для спрощення орієнтування у просторі Центру на стінах доцільно розміщувати план-схеми приміщень з кольоровим та текстовим позначенням зон



- До таких стендів застосовуються загальні вимоги щодо шрифтів та контрастності
- Висота розміщення – 1200-1600 мм (по горизонтальній вісі)



Інформаційні матеріали



Приклади інформаційних матеріалів у доступних форматах (роздаткові та постер)



Інформаційні стенди



Приклади доступного подання інформації у зручних для користувачів форматах



Приклади невдалого оформлення інформаційних стендів – зависоке розміщення, замалі шрифти, ускладнено доступ до стенду

Піктограми



Приклади рекомендованих для використання піктограм міжнародного стандарту



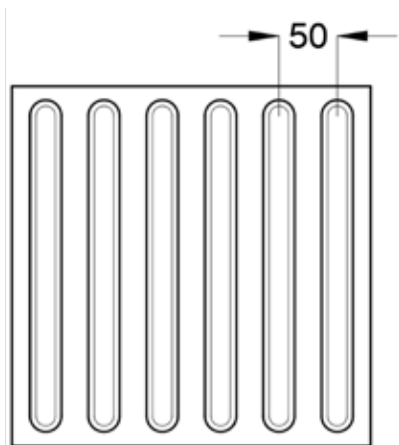


Тактильні елементи доступності

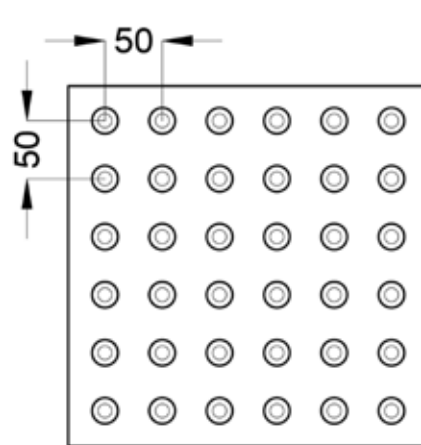
Тактильні смуги

- спеціальні ТС – це тактильні поверхні, виготовлені зі спеціальних тактильних індикаторів:
- попереджувальна ТС – для попередження про бар'єр, небезпеку, перешкоду; ширина – не менше ніж 0,3-0,6 м; початок попереджувальної ТС – не менше ніж за 0,2 м і не більше ніж за 0,8 м до перешкоди; ширина відповідно до ширини перешкоди на шляху руху; встановлюються паралельно відносно бар'єру (перешкоди) та перпендикулярно відносно подальшого шляху руху
- направляюча ТС – для забезпечення вільного орієнтування та пошуку необхідного та безпечного напрямку руху; ширина – не менше ніж 0,3 м; спеціальні направляючі ТС встановлюються за необхідності прокласти маршрут до конкретного об'єкта та для спрощення орієнтування всередині будівель





Спеціальна плитка для створення спеціальних направляючих тактильних смуг: рельєфна поверхня у вигляді повздовжніх (паралельних один одному) рифів або ребер



Спеціальна плитка для створення спеціальних попереджувальних тактильних смуг: рельєфна поверхня у вигляді зрізаних конусів заввишки 4-5 мм



Приклади влаштування спеціальних тактильних смуг всередині приміщень



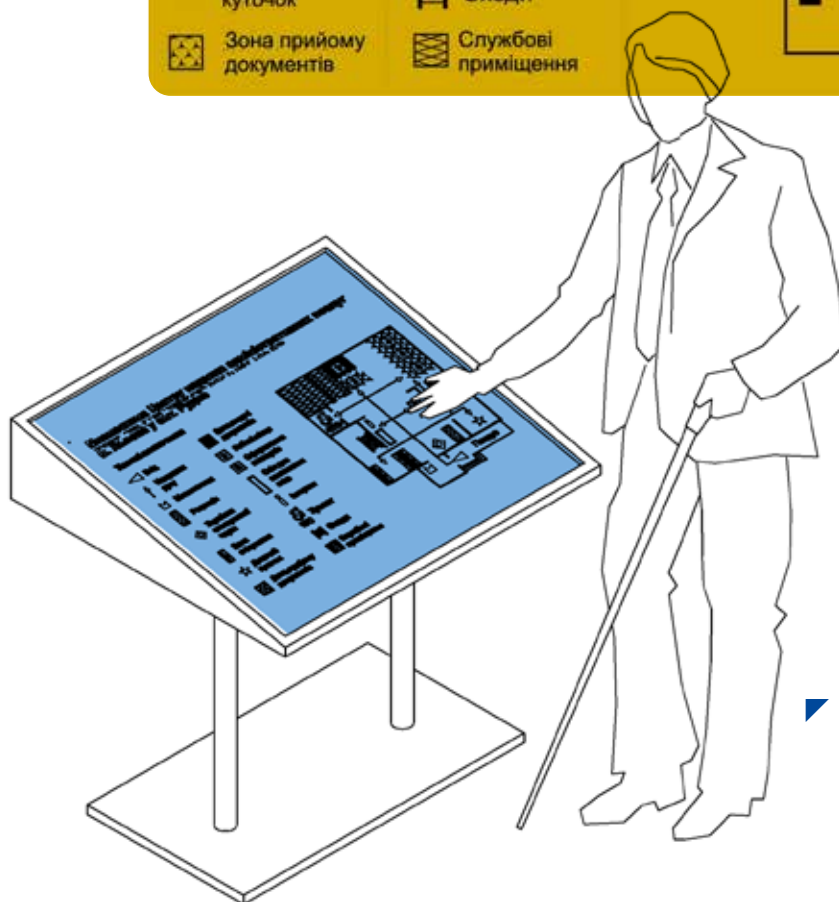


Приклади влаштування спеціальних тактильних смуг всередині приміщень



Мнемосхема

- Мнемосхема містить основну інформацію для самостійного орієнтування у просторі; відображає у тактильному вигляді та шрифтом Брайля: план (схему) поверхів будівлі, шляхів евакуації, прилеглої території (за наявності), окремих локацій об'єкта



- Розміщується у доступному та зрозумілому для МГН місці – як правило, у тамбурі чи біля входу у будівлю / на територію

Інформаційні тактильні таблички

- Дублюють текстову та графічну інформацію у тактильному вигляді плоско друкованого тексту та шрифтом Брайля
- Зовнішня тактильна табличка містить основну інформацію про об'єкт, його назву об'єкта, графік роботи; розміщується праворуч від входу до об'єкта на висоті від 1,2 – 1,5 м на стіні або окремому стояку, вертикально відносно поверхні землі або на спеціальному стояку горизонтально під кутом 25-40° на висоті 0,9 м
- Внутрішні тактильні таблички – інформація про об'єкти та послуги, що надаються; розміщується на першому поверсі, в холах, вестибюлях тощо
- Табличка з номером кабінету та його призначенням – розміщується на висоті 1,2 – 1,5 м та на відстані 0,3 м праворуч від дверей



1. Об'ємні літери та графічні символи висотою 15-55 мм, з рельєфністю 1-1,5 мм
2. Локатор напису шрифтом Брайля
3. Текст шрифтом Брайля



Підвищення інклюзивності послуг

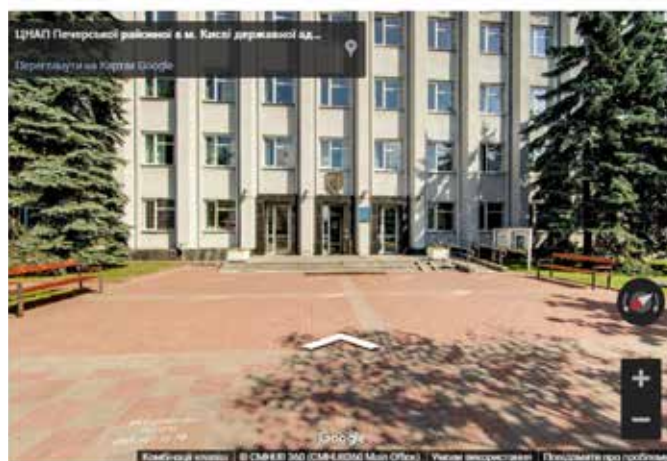
Віртуальний тур

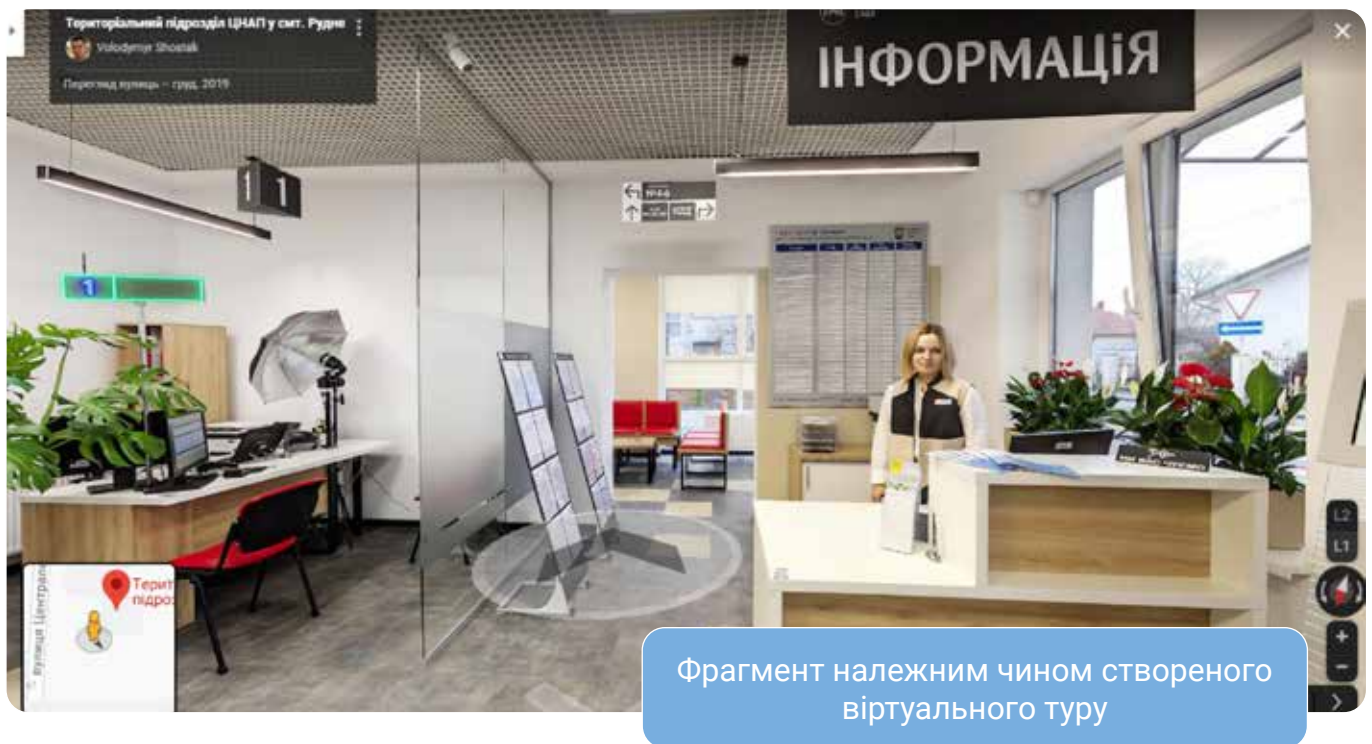
Наявність функції "Віртуальний тур" на веб-сайті дозволяє користувачу отримати повну інформацію про доступність будівлі та організацію простору всередині, що дає змогу краще спланувати візит

Побувати всередині



Побувати всередині

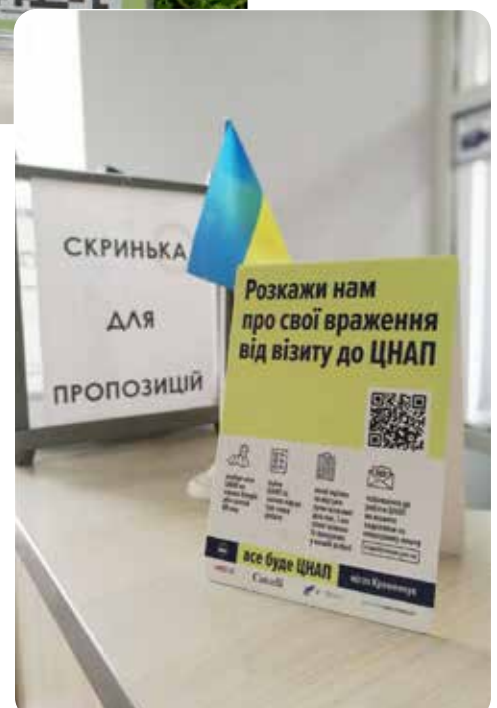




Зворотний зв'язок



З метою збору даних для здійснення оцінки та подальшого підвищення якості надання адміністративних послуг у зоні отримання інформації слід розміщувати QR-коди, які дають доступ до спеціальних анкет для відвідувачів



Цифрова доступність

- ▀ Вебдоступність – сукупність цифрових практик, які гарантують вільний доступ до інформації та функціоналу веб-сайтів для всіх користувачів – зокрема тих, які мають інвалідність або тимчасові порушення здоров'я
- ▀ Основу веб-доступності складають чотири принципи: сприймання, керованість, зрозумілість і сумісність. Реалізація цих принципів дозволяє створювати веб-ресурси, які є доступними для користувачів з порушеннями зору, слуху, опорно-рухової системи, мови, ментальної сфери, а також із різними комбінаціями порушень, а також для людей старшого віку.

Нижче подано звичайний інтерфейс та той самий інтерфейс, але адаптований для людей з порушенням зору

The image displays two versions of the website of the Center for Administrative Services of Kyiv (ЦНАП м. Києва). The top part shows the standard version with a blue header, navigation menu, and service announcements. The bottom part shows the adapted version with a high-contrast, simplified layout and larger text.

Standard Version:

- Header: gov.ua, Державні сайти України, ЦНАП, Центр надання адміністративних послуг м.Києва, Офіційний веб портал.
- Search bar: Назва послуги або ключове слово, пошук.
- Navigation: Меню послуг, Центри послуг, Питання та відповіді, Електронна черга, Новини.
- Announcements: Важливе (ЦНАПи Києва відновлюють роботу по суботах із 09:00 до 18:00), Електронна черга (Тут ви можете зареєструватися в електронну чергу для отримання послуги в обранній установі).
- Popular services: Популярні послуги.

Adapted Version:

- Header: АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ міста КИЄВА, ОФІЦІЙНИЙ ВЕБ-ПОРТАЛ.
- Search bar: Пошук.
- Navigation: Новини, Реєстр послуг, Центри послуг, Особистий кабінет.
- Announcements: РЕЄСТР ПОСЛУГ ДЛЯ ВСІХ, По категоріях, По установам.

Оберіть категорію послуги:

- Безпека життєдіяльності та охорона праці
- Будівництво, нерухомість та реклама
- Виробництво та обіг окремих видів продукції
- Громадянство та імміграція
- Земля та екологія
- Зовнішньоекономічна діяльність
- Освіта, спорт та охорона культурної спадщини

Персонал

- Навчайте персонал правилам коректної комунікації, навчайте працівників користуватися спеціальним обладнанням (підйомник, індукційна петля тощо)
- Працівників має бути легко ідентифікувати (уніформа, бейдж тощо)
- Люди з інвалідністю та люди старшого віку можуть потребувати більше часу, щоб висловитись або переміститися у просторі
- Завжди запитуйте в клієнта дозвіл перед тим, як взаємодіяти з їхнім допоміжним засобом пересування (милицями, ходунками, кріслом колісним тощо)
- Будьте дружніми до собак-помічників
- Встановіть знак, що пропонує допомогу у зонах самообслуговування – людям з інвалідністю та людям старшого віку вона може знадобитися. Люди з порушенням зору можуть потребувати допомоги при взаємодії з обладнанням для самообслуговування, орієнтуванні у просторі (наприклад, при пошуку вбиральні). Майте наготові папір для нотаток, щоб спілкуватися з людьми, які мають порушення слуху або мовлення



Мобільний ЦНАП



Мобільні Центри надання адміністративних послуг обладнуються підйомниками або розкладними пандусами для забезпечення доступності для МГН





При наданні адміністративних послуг громадянам за місцем проживання або перебування (на віддалених територіях, у медичних закладах тощо) особливо важливою є дотримання правил коректної комунікації.



Корисні посилання





Громадська організація "Центр Медіаформи" – освітня платформа, заснована Могилянською школою журналістики з метою запровадження в Україні високих стандартів журналістської освіти, та підвищення рівня медіаграмотності.

Від початку свого існування організація працює над впровадженням західних стандартів журналістики в Україні й підвищенням рівня медіаграмотності різних аудиторій – від студентів і журналістів до пересічних громадян, які прагнуть критично і відповідально споживати медіаконтент.

Задля цього ми проводимо семінари з фактчекінгу для журналістів, службовців органів місцевого самоврядування, працівників із сфери освіти та охорони здоров'я, навчаємо студентів, блогерів та

громадських активістів із різних регіонів України та інших країн.

Ми тримаємо руку на пульсі сучасних тенденцій у медіа і долучаємося до міжнародних медіадосліджень.

Наші експерти – постійні учасники міжнародних конференцій та форумів, спікери на головних дискусіях про актуальні питання сучасних медіа.

Наша редакційна політика базується на міжнародних принципах професійної етики в журналістиці, що включає право на достовірну інформацію.

З метою інтернаціоналізації зусиль в сфері роботи з питань боротьби з дезінформацією, в 2016 році Stopfake.org приєднався до товариства First Draft в якості основного партнера.

First Draft – це глобальна мережа медійних організацій, які співпрацюють, з метою підвищення якості онлайн-журналістики.

У 2020 році StopFake.org приєднався до Міжнародної фактчекінгової мережі The International Fact-Checking Network (IFCN). Також усі фактчекери Stopfake підтримали Міжнародний статут журналістської етики ("Декларація Бордо") і у своїй роботі керуються його принципами.

Наші ресурси:

<https://www.stopfake.org/ukmsj.ukma.edu.ua>

Facebook – [stopfakeukraine](https://www.facebook.com/stopfakeukraine)

Telegram – t.me/StopFake

Twitter – [@StopFakingNews](https://twitter.com/StopFakingNews)

Youtube – [StopFakeNews](https://www.youtube.com/StopFakeNews)



Виконавчий директора та співзасновник Stopfake.org **Руслан Дейниченко**. Тема: "Розвінчання фейків - причини, наслідки і протидія". Парламент Сінгапуру. 15 березня 2018



Ольга Юркова - співзасновник StopFake.org виступає на TED Конференції у Ванкувері. Квітень, 2018. Тема: "На полі бою з імперією російських фейкових новин"



Форум глобальної безпеки (Доха, Катар): "Виклики безпеки в епоху сучасної дезінформації". 15-16 жовтня, 2019.

Презентація: "П'ять років боротьби проти російської дезінформації в Україні: уроки StopFake".

Євген Федченко - співзасновник та головний редактор StopFake.org, директор Могилянської школи журналістики Національного університету "Києво-Могилянської академії"