

Звіт
про стан виконання плану заходів у 2024 році
з реалізації Національної стратегії із створення
безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року

Відкрито 5 територіальних підрозділів районних Управлінь (Центрів) надання адміністративних послуг, облаштування яких здійснювалося з урахуванням вимог доступності та безбар'єрності.

У період воєнного стану мережа ЦНАП у Києві працює за принципом екстериторіальності – отримувати послуги можна там, де зручно – без прив'язки до реєстрації місця проживання, що сприяє територіальній доступності послуг.

За участю громадської спілки «Всеукраїнське громадське об'єднання «Національна асамблея людей з інвалідністю України» проведено моніторинг доступності приміщення Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

ЦНАПами м. Києва здійснюється складання і подання звітності з статичного моніторингу функціонування ЦНАП, зокрема в частині показників щодо безбар'єрності простору приміщень, забезпечення умов для перебування та обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

Рівень облаштування ЦНАП міста Києва з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, за даними моніторингу, проведеного Міністерством цифрової трансформації України, становить 90 відсотків.

Проведено чергове навчання адміністраторів жестовій мові, сертифікати отримали 4 фахівці Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг. Протягом навчання, спрямованого на вивчення основ жестової комунікації, адміністратори освоїли дактильну абетку, правила спілкування та ключові жестові одиниці з різних тем, адаптовані до особливостей обслуговування у ЦНАПах. Також були опрацьовані питання коректної комунікації з особами з порушеннями слуху.

50 адміністраторів столичних ЦНАПів пройшли навчання з правил комунікації під час обслуговування осіб з порушеннями зору. Навчання провів головний виконавчий директор БФ «Побачимо перемогу», захід відбувся за сприяння Уповноваженої Київської міської ради з прав осіб з інвалідністю Лесі Петрівської.

Фахівці Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг взяли участь у циклі лекцій з різних аспектів доступності від Громадської спілки «Ліга Сильних».

Співробітники єдиного кол-центру ЦНАП пройшли інтенсивний дводенний курс навчання на тему "Основні правила телефонного спілкування" з метою підвищення якості обслуговування заявників. Окрему увагу приділено питанню безбар'єрного спілкування, що є однією із ключових складових взаємодії з громадянами.

Проведено семінар для адміністраторів ЦНАП щодо технік та інструментів психоемоційної підтримки людей, які перебувають у складних життєвих ситуаціях. Такі знання та алгоритми дій важливі в умовах війни, адже неправильне слово чи дія в екстремальній ситуації можуть призвести до непоправних наслідків.

З метою забезпечення безпеки всіх категорій відвідувачів ЦНАП, проведено навчання адміністраторів з протимінної діяльності.

Фахівці центрів надання адміністративних послуг міста Києва пройшли практичні заняття із медицини, тактичної та домедичної допомоги. Отримано рекомендації від військового психолога щодо алгоритмів поведінки, зокрема в екстремальних ситуаціях.

Реалізовано проєкт «Адмінсервіс «Ветеран», в рамках якого розроблено та забезпечено надання 6 комплексів адміністративних послуг за однією заявою, відповідно до статусів:

- учасник бойових дій – 19 послуг;
- учасник війни – 16 послуг;
- член сім'ї, член сім'ї загиблого (померлого) – 26 послуг;
- постраждалий учасник Революції Гідності – 19 послуг;
- особа з інвалідністю внаслідок війни – 34 послуги;

особа, яка має особливі заслуги перед Батьківщиною – 14 послуг.

В Департаменті (Центрі) надання адміністративних послуг інформація щодо окремих найпопулярніших у заявників послуг доступна у форматі легкої мови.

Інформація про евакуаційні виходи відображена на мнемосхемах приміщень. Здійснюється візуальне (на моніторах в залах очікування) оповіщення про повітряну тривогу.