

## **Звіт**

### **про результати опитування працівників сервісних центрів МВС щодо визначення потреб у навчанні щодо доступності, інклюзії та безбар'єрності надання публічних послуг**

Відповідно до Плану Міністерства внутрішніх справ України з виконання завдань, передбачених планом заходів на 2025 – 2026 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженого наказом МВС від 30 червня 2025 року № 439, (далі – План заходів) у період з 17 по 24 липня 2025 року було проведено опитування серед працівників сервісних центрів МВС, які безпосередньо надають адміністративні послуги суб'єктам звернення, щодо визначення їх потреб у навчанні з питань доступності, інклюзії та безбар'єрності.

Участь у зазначеному опитуванні взяли 1305 респондентів системи сервісних центрів МВС, з яких:

- РСЦ ГСЦ МВС у Вінницькій, Черкаській та Кіровоградській областях - 130 працівників;
- РСЦ ГСЦ МВС у Дніпропетровській та Запорізькій областях - 127 працівників;
- РСЦ ГСЦ МВС в Донецькій, Луганській областях, АР Крим та м. Севастополі - 10 працівників;
- РСЦ ГСЦ МВС в м. Києві - 111 працівників;
- РСЦ ГСЦ МВС в Київській та Чернігівській областях – 129 працівників;
- РСЦ ГСЦ МВС у Львівській, Івано-Франківській та Закарпатській областях - 166 працівників;
- РСЦ ГСЦ МВС в Одеській, Миколаївській та Херсонській областях - 185 працівників;
- РСЦ ГСЦ МВС в Рівненській, Волинській та Житомирській областях - 151 працівників;
- РСЦ ГСЦ МВС в Харківській, Полтавській та Сумській областях - 187 працівників;
- РСЦ ГСЦ МВС в Хмельницькій, Тернопільській та Чернівецькій областях - 112 працівників.

За результатами аналізу отриманих даних встановлено:

82 % респондентів зазначили, що вони обізнані зі змістом Довідника безбар'єрності, ще 14,5 % – частково обізнані та 3,5 % – не обізнані.

87 % респондентів зазначили, що вони обізнані з вимогами до фізичної доступності публічних послуг з урахуванням потреб маломобільних груп населення, включаючи осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей, 11,5 % – частково обізнані, не обізнаними є 1,5 % респондентів.

87 % респондентів зазначили, що вони обізнані з вимогами до інформаційної доступності публічних послуг, 12 % – частково обізнані та лише 1 % – не обізнані з такими вимогами.

90,5 % респондентів зазначили, що вони обізнані вимогами до якості надання публічних послуг, 8,5 – частково обізнані та лише 1 % – не обізнані з такими вимогами.

на думку респондентів рівень якості публічних послуг, що забезпечуються сервісними центрами МВС відповідає наступним критеріям:

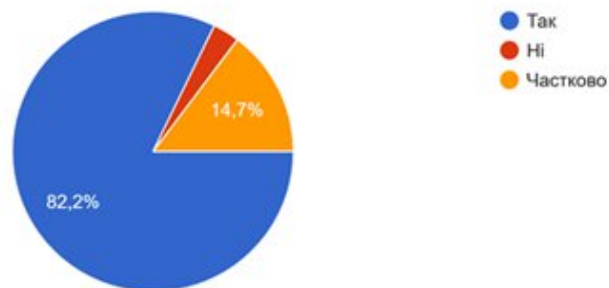
| Критерій                                                                                                                           | Так    | Ні    | Частково |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|----------|
| Результативність (орієнтація на досягнення результату, а не формальне дотримання правил)                                           | 90,1 % | 2 %   | 7,9 %    |
| Своєчасність (не пізніше визначеного строку, за можливості оперативно та з урахуванням конокретних потреб особи у певній ситуації) | 89,4 % | 1 %   | 9,6 %    |
| Доступність (максимум способів звернення за послугою чи за інформацією щодо неї)                                                   | 91,6 % | 0,6 % | 7,8 %    |
| Зручність (пропорційні витрати ресурсів для досягнення результату)                                                                 | 86,9 % | 1,6 % | 11,5 %   |
| Відкритість (інформація, необхідна для отримання адміністративної послуги, є відкритою та легкодоступною)                          | 93,5 % | 1,1 % | 5,4 %    |
| Рівність (однакове ставлення до одержувачів, однакові вимоги, однакове вирішення)                                                  | 93,3 % | 1,5 % | 5,2 %    |

40,2 % респондентів зазначили, що вони потребують додаткового навчання з питань доступності, інклюзії та безбар'єрності надання публічних послуг;

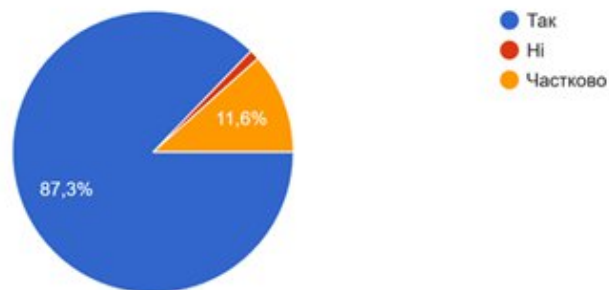
актуальність та нагальність потреб у навчанні респонденти оцінюють наступним чином:

|                                                                                          | Дуже<br>потрібно | Можливо<br>потрібно | Не по-<br>трібно |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------|------------------|
| Організація безбар'єрного простору                                                       | 28,5 %           | 48,5 %              | 23 %             |
| Особливості комунікації та взаємодії з окремими категоріями отримувачів публічних послуг | 35,8 %           | 46,6 %              | 17,6 %           |
| Забезпечення доступності інформації про публічні послуги                                 | 32,9 %           | 43,5 %              | 17,6 %           |
| Використання цифрових платформ, адаптованих для осіб з інвалідністю                      | 42,8 %           | 42,3 %              | 14,9 %           |

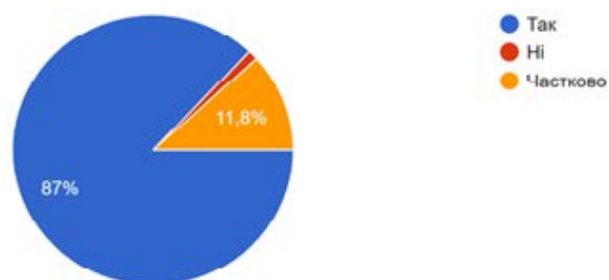
**Чи обізнані Ви з Довідником безбар'єрності?**



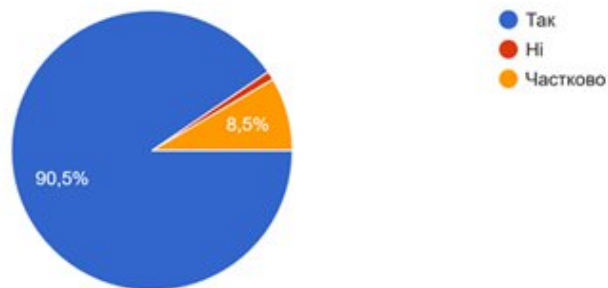
**Чи обізнані Ви з вимогами до фізичної доступності публічної послуги?**



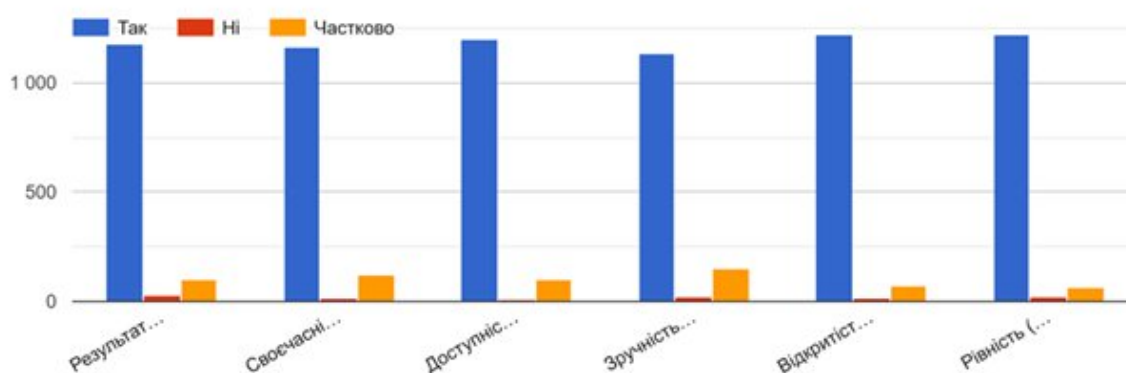
**Чи обізнані Ви з вимогами до інформаційної доступності публічної послуги?**



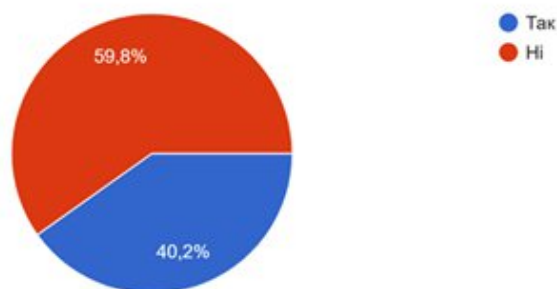
**Чи обізнані Ви з вимогами до якості надання публічної послуги?**



**Як на Вашу думку, чи забезпечується в сервісних центрах МВС якість надання публічних послуг за такими критеріями оцінки?**



**Чи потребуєте Ви додаткового навчання з питань доступності, інклюзії та безбар'єрності надання публічних послуг?**



**Оцініть, будь ласка, актуальність та нагальність потреби у такому навчанні за напрямками:**

