МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ІНКЛЮЗИВНОЇ МОВИ У ВНУТРІШНІЙ ТА ЗОВНІШНІЙ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ СИСТЕМИ МВС

МВС № 55560/37 від 12.11.2026 (2688744)
Підписав: Павліченко Катерина Володимирівна
Сертифікат: 6C9E48EB050893DA04000000AE0E0000B1CC0500
Дійсний: з 23.04.2025 08:10:57 по 23.04.2027 08:10:57

Київ – 2026

ЗМІСТ

I. Загальні положення……...3
II. Загальні засади безбар’єрності та принципи використання інклюзивної мови в системі МВС…….7
III. Принципи використання інклюзивної мови в системі МВС……..…10
IV. Загальний підхід та вимоги до використання інклюзивної мови. Правила та ключові слова (словосполучення) інклюзивної мови……12
V. Способи забезпечення доступності медіаматеріалів ……22
VI. Викладення інформації із застосуванням простої мови ……..31
VII. Викладення інформації у форматі легкого читання……33
VIII. Рекомендації щодо підготовки відеоматеріалів…….43

І. Загальні положення

1. Ці Методичні рекомендації допоможуть сформувати навички використання безбар’єрного мовлення у службовому спілкуванні; коректного згадування різних соціальних груп, зокрема осіб з інвалідністю, з урахуванням принципу поваги до гідності людини; уникнення у внутрішніх та зовнішніх комунікаціях формулювань, що можуть призводити до стигматизації, дискримінації або невиправданих узагальнень; застосування зрозумілих і юридично коректних мовних конструкцій у нормативних, організаційно-розпорядчих та інформаційних документах; адаптації текстів і повідомлень з урахуванням потреб різних цільових аудиторій; забезпечення єдності стилю та підходів до комунікації в органах системи Міністерства внутрішніх справ України; взаємодії з громадянами та надання публічних послуг на засадах рівності, недискримінації та поваги до прав людини.

2. Ці Рекомендації розроблені відповідно до положень Конституції України, Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю, Законів України «Про державну службу», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», «Про забезпечення функціонування української мови як державної», Національної стратегії із створення безбар’єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 366 (далі – Національна стратегія), Стандарту державної мови «Термінологія безбар’єрності», затвердженого Рішенням Національної комісії зі стандартів державної мови від 01 жовтня 2026 року № 279 (далі – Стандарт «Термінологія безбар’єрності») та інших нормативно-правових актів, які регулюють діяльність органів системи МВС.

У випадках, коли законодавство або застосовні національні стандарти встановлюють конкретні вимоги щодо доступності, такі вимоги мають пріоритет.

Технічні параметри, наведені в цих Методичних рекомендаціях, слід розглядати як практичні рекомендації, спрямовані на підтримку їх реалізації, та застосовувати разом із відповідними національними стандартами.

3. Ці Методичні рекомендації розроблено на виконання заходу 6.4.5 «Розроблення методичних рекомендацій щодо забезпечення використання гендерної чутливої та інклюзивної мови у внутрішній та зовнішній комунікації органів правопорядку та прокуратури, у тому числі у внутрішніх нормативних документах (положення, порядки), які регламентують організаційну, фінансово-господарську діяльність органів правопорядку та прокуратури» Плану Міністерства внутрішніх справ України з реалізації плану заходів, спрямованих на виконання Комплексного стратегічного плану реформування органів правопорядку як частини сектору безпеки і оборони України на 2023-2027 роки, затвердженого наказом Міністерства внутрішніх справ України від 11 жовтня 2024 року № 690.

4. Ці Методичні рекомендації пропонується застосовувати в діяльності апарату Міністерства внутрішніх справ України, закладів, установ та підприємств, що належать до сфери управління МВС, Головного сервісного центру МВС, Національної гвардії України, Національної поліції України, Державної прикордонної служби України, Державної служби України з надзвичайних ситуацій та Державної міграційної служби України (далі – органи системи МВС).

Застосування цих Методичних рекомендацій під час здійснення нормотворчої діяльності органів системи МВС здійснюється з урахуванням особливостей, визначених законодавством з питань правотворчої діяльності і техніки нормопроєктування.

Органам системи МВС рекомендується визначити відповідальні структурні підрозділи або посадових осіб для координації впровадження цих Методичних рекомендацій та сприяння взаємодії між комунікаційними, юридичними підрозділами, підрозділами інформатизації та іншими відповідними підрозділами органів системи МВС.

Для працівників, залучених до підготовки комунікаційних матеріалів, цифрового контенту та надання публічних послуг, слід проводити регулярне навчання з метою забезпечення послідовного застосування цих Методичних рекомендацій.

За можливості особи з інвалідністю та організації, що представляють їхні інтереси, мають залучатися до розроблення, тестування та перегляду комунікаційних матеріалів і цифрових послуг з метою забезпечення їх практичної доступності.

Додатки з практичними чеклистами доступності для документів, вебсайтів, соціальних мереж, відеоматеріалів та публічних заходів можуть сприяти послідовному застосуванню Методичних рекомендацій у органах системи МВС.

5. Метою цих Методичних рекомендацій є формування єдиного підходу до використання безбар'єрного мовлення у внутрішніх та зовнішніх комунікаціях органів системи МВС, у тому числі у внутрішніх нормативних документах, що регламентують організаційну та фінансово-господарську діяльність.

6. Ці Методичні рекомендації спрямовані на:

уніфікацію підходів до використання недискримінаційної та людиноцентричної мови;

підвищення ефективності внутрішніх і зовнішніх комунікацій органів системи МВС;

підвищення суспільної довіри до органів системи;

запобігання використанню дискримінаційних висловлювань та таких, що мають ознаки стигматизації у службових, нормативних та інформаційних матеріалах;

забезпечення поваги до гідності людини;

подолання стереотипів та упереджень щодо особи або окремої суспільної групи;

підвищення якості та доступності внутрішніх нормативних документів (положень, порядків, інструкцій, регламентів) шляхом впровадження коректних інклюзивних формулювань без шкоди для правової визначеності;

інтеграцію принципів використання безбар'єрного мовлення у процеси підготовки, погодження та перегляду службових і нормативних документів;

підвищення мовної та комунікаційної компетентності працівників органів системи МВС у питаннях інклюзивності та недискримінації;

надання практичних інструментів для застосування безбар'єрного мовлення в повсякденній роботі;

сприяння формуванню культури безбар'єрної комунікації як складової людиноцентричного підходу до надання публічних послуг;

зменшення ризиків допущення репутаційних, правових та комунікаційних помилок, пов'язаних із некоректним мовленням або формулюваннями;

створення підґрунтя для моніторингу та оновлення підходів до використання безбар'єрного мовлення відповідно до змін законодавства та суспільних практик.

7. У цих Рекомендаціях терміни вживаються в такому значенні:

аудіоопис – додатковий звуковий запис, що описує важливі аспекти візуального вмісту аудіовізуального носія інформації, які неможливо зрозуміти лише з основної звукової доріжки (пункт 4.3.2 Стандарту «Термінологія безбар'єрності»);

безбар'єрне мовлення – процес практичної реалізації мови, ґрунтований на принципах поваги та людиноцентричності, що передбачає культуру коректного спілкування і добір слів і речень, які не стигматизують, не дискримінують та не відтворюють стереотипів чи упереджень (пункт 4.2.2 Стандарту «Термінологія безбар'єрності») (далі – інклюзивна мова);

безбар'єрність – організація життєвого простору людини та/або спільноти людей на засадах рівності, доступності, залучальності, взаємоповаги та визнання різноманіття їхніх потреб, яка є визначальною у формуванні й реалізації державної політики та політики органів місцевого самоврядування; обов'язковою в діяльності підприємств, установ і організацій; спрямованою на усунення бар'єрів і запобігання їх виникненню, зокрема в питаннях забезпечення вільного доступу до фізичного оточення, житла, транспорту, інформації та комунікації, товарів, робіт, послуг тощо, а також гарантування всім рівних можливостей для повноцінної й ефективної участі в усіх сферах суспільного життя, для справедливої реалізації їхніх прав та самореалізації (пункт 4.1.8 Стандарту «Термінологія безбар'єрності»);

доступність – властивість об'єкта, простору, послуги, продукту чи системи, зокрема фізичного оточення, транспорту, інформації та комунікації, інформаційно-комунікаційних технологій, товарів, робіт, відкритих або наданих для людини та/або спільноти людей, зокрема для людей з інвалідністю, яка забезпечує їм рівний доступ і можливість користування ними (пункт 4.1.10 Стандарту «Термінологія безбар'єрності»);

гендерно чутлива мова – мова, спрямована на відображення принципу гендерної інклюзії, зокрема через використання фемінітивів, позбавленої андроцентризму, сексизму, будь-яких інших дискримінаційних щодо статі та гендеру проявів (Глосарій з гендерно чутливого відновлення);

об'єкти фізичного оточення – будівлі і споруди, об'єкти благоустрою та транспортної інфраструктури (абзац чотирнадцятий розділу I Національної стратегії);

проста мова – спосіб подання інформації, за якого слова, речення, структура та послідовність викладу роблять її максимально зрозумілою для більшості людей (пункт 4.3.12 Стандарту «Термінологія безбар'єрності»);

субтитри (супровідні написи) – синхронізована візуальна та/або текстова альтернатива як мовленнєвої, так і немовленнєвої аудіоінформації, необхідної для розуміння медіавмісту. Субтитри (супровідні написи) передають не лише зміст усного діалогу, а й еквівалент аудіоінформації, яка не є діалоговою, але необхідна для розуміння змісту програми, зокрема це звукові ефекти, музика, сміх, ідентифікація мовця та місцезнаходження) (розділ 6 «Глосарій» Настанови з доступності вебвмісту (WCAG) 2.1);

субтитрування – синхронний текстовий супровід аудіовізуальної інформації мовою оригіналу або в перекладі, який забезпечує її сприйняття людьми з порушеннями слуху та/або іншими людьми, які потребують текстового дублювання звукового ряду (пункт 4.3.15 Стандарту «Термінологія безбар'єрності»);

травмочутливий підхід – спосіб взаємодії з потерпілими (постраждалими), під час якого враховують факт завданої травми та її вплив на окремих осіб, їхні родини та спільноти, можуть інтегровувати культурно чутливі знання про те, як різні люди реагують на травму (Глосарій з гендерно чутливого відновлення);

українська жестова мова – природна візуально-жестова мовна система з власною лексико-граматичною структурою, що сформувалася еволюційним шляхом і використовується як основний або один з основних засобів спілкування жестомовних осіб, які постійно проживають або впродовж тривалого часу проживали на території України (частина друга статті 4 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»);

формат легкого читання – спеціальний формат подачі текстової інформації, у якому інформація подається з використанням базової лексики та простих речень відповідно до потреб людей з інтелектуальними та/або когнітивними порушеннями, а також інших людей, яким складно сприймати письмову інформацію;

легке читання – спосіб та/або формат подання інформації, адаптований для легкого сприйняття та розуміння (пункти 4.3.10 Стандарту «Термінологія безбар'єрності»).

Інші терміни у цих Методичних рекомендаціях вживаються в значеннях, наведених у нормативно-правових актах України та міжнародних актах, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

ІІ. Загальні засади безбар'єрності та принципи використання

інклюзивної мови в системі МВС

1. Відповідно до статті 3 Конституції України людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю.

Разом із тим перед багатьма громадянами України стоїть ряд бар'єрів у реалізації своїх прав, отриманні доступу до публічних послуг і повної та ефективної участі в суспільному житті нарівні з іншими в культурному, політичному та суспільному житті.

Ці бар'єри наявні в різних сферах – від безперешкодного доступу до громадських та житлових будівель до працевлаштування й творчої самореалізації.

Відсутність безбар'єрного середовища не лише створює проблеми для громадян, але й призводить до загального погіршення добробуту кожної людини.

Повномасштабна військова агресія Російської Федерації проти України загострила і до цього нерозв'язані проблеми в загальному доступі до інфраструктури (як фізичної, інформаційної, так і цифрової), а також спричинила появу нових потреб та викликів для різних суспільних груп у кожній сфері життя, зокрема ускладнений доступ до громадського транспорту та об'єктів фізичного оточення, об'єктів фонду захисних споруд, отримання інформації людьми з інвалідністю, невідповідність вебсайтів та мобільних застосунків вимогам цифрової доступності, нові бар'єри в доступі до освіти, роботи, суспільне несприйняття.

2. Політика безбар'єрності в Україні – це відносно нове, комплексне явище, яке формується в контексті системних змін у державному управлінні та суспільстві в цілому. Вона стає важливою складовою сучасної державної політики, спрямованою на гарантування прав і рівних можливостей для всіх громадян, зокрема для людей з інвалідністю, людей старшого віку, ветеранів і ветеранок, молоді й дітей.

Безбар'єрність розглядається не лише як фізична доступність середовища, об'єктів чи сервісів, але й як ширше соціальне та культурне явище, що також охоплює забезпечення доступності у сфері отримання інформації, цифрових послуг, освіти, працевлаштування, реалізації громадянських прав і свобод.

3. З метою створення безперешкодного середовища для всіх суспільних груп, забезпечення рівних можливостей кожній людині реалізувати свої права, отримувати послуги на рівні з іншими шляхом інтегрування фізичної, інформаційної, цифрової, суспільної, громадянської, економічної та освітньої

безбар’єрності до всіх сфер державної політики, розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 366 було схвалено Національну стратегію зі створення безбар’єрного простору в Україні.

4. Очікуваними результатами реалізації Національної стратегії є визначення та суспільна підтримка стратегічного курсу держави у сфері створення безбар’єрного простору, послідовна реалізація якого дасть можливість кожній людині:

отримати безперешкодний доступ до об’єктів фізичного оточення і транспорту;

отримати можливість безперешкодного пересування на рівні територіальної громади, районному, обласному, міжобласному рівні;

отримувати інформацію в доступний спосіб;

отримати спрощений доступ до цифровізованих та аналогових адміністративних, соціальних та інших видів послуг;

володіти необхідними навичками й знаннями для отримання послуг та інформації в різних форматах;

отримати рівні умови участі у всіх сферах суспільного життя;

отримувати якісні соціальні, освітні, комунальні, транспортні, фінансові, правничі, безпекові, адміністративні послуги, а також послуги у сфері громадського здоров’я, охорони здоров’я, цивільного захисту та медіапослуги;

отримати рівні можливості для піклування про своє здоров’я, занять фізичною культурою та спортом;

отримати рівні можливості для культурного, мистецького та/або креативного вираження, провадження культурної та творчої діяльності, доступу до культурних послуг, культурних цінностей, об’єктів культурної спадщини та інформації про них;

брати участь у політичних процесах та громадській діяльності, зокрема молоді;

мати належний захист прав людини, включаючи права жінок і чоловіків, дітей незалежно від статі, зокрема осіб з інвалідністю;

отримати рівні можливості та вільний доступ до освіти, у тому числі освіти протягом життя;

отримати можливості у сфері зайнятості, а також провадження підприємницької діяльності.

У цьому контексті запровадження інклюзивної мови як складової безбар’єрної політики відіграє важливу роль у формуванні рівного доступу до інформації та послуг. Вона не лише допомагає усувати непорозуміння та комунікаційні бар’єри,

але й сприяє подоланню упереджень та зміні культурних практик спілкування на засадах поваги до гідності кожної людини і недискримінації.

Саме тому використання інклюзивної мови в органах системи МВС є важливим кроком на шляху розвитку безбар'єрності на всіх рівнях – від розроблення нормативно-правових актів до щоденного спілкування між працівниками та з громадянами.

5. Політика безбар'єрності в Україні не зводиться до механічного запозичення іноземних моделей чи термінології. Попри активне вивчення міжнародного досвіду, національний підхід формується з урахуванням українського соціального контексту, наслідків війни, що триває, масштабної внутрішньої міграції, зростання кількості людей, які потребують різних форм підтримки.

У цих умовах Україна напрацьовує власне бачення безбар'єрності як інструменту сталого відновлення, підсилення соціальної згуртованості та зміцнення довіри до держави.

Це стосується і сфери комунікації: інклюзивна мова розвивається не лише як переклад усталених міжнародних стандартів, а й як відповідь на сучасні виклики для держави і суспільства. Вона має враховувати особливості українського законодавства, специфіку діяльності органів системи МВС, контекст безпеки та підвищену суспільну чутливість до питань гідності, рівності й недискримінації. Саме тому формування національних підходів у цій сфері є процесом творчим і відповідальним, таким, що поєднує кращі світові практики з українським досвідом і потребами сьогодення.

Такий підхід є запорукою того, що принципи безбар'єрності не залишаться декларативними, а віднайдуть своє практичне втілення та стануть ще одним фактором реального впливу на підвищення якості життя громадян і рівня суспільної довіри до держави в цілому і до правоохоронної системи зокрема.

III. Принципи використання інклюзивної мови в органах системи МВС

1. Принципи використання інклюзивної мови – це основні, фундаментальні правила, підходи, що лежать в основі формування політики безбар'єрності, визначають поведінку людини та її сприйняття іншої людини.

2. Використання інклюзивної мови ґрунтується на принципах поваги до гідності людини, недискримінації, рівності, юридичної коректності, зрозумілості, професійної етики, участі та співтворення:

1) принцип поваги до гідності людини передбачає, що в мовних формулюваннях не допускається приниження, знеособлення або зведення людини до окремої ознаки, статусу чи життєвої обставини. Мова використовується таким чином, щоб підкреслювати цінність людини як суб'єкта правовідносин;

2) принцип недискримінації виключає використання формулювань, що прямо або опосередковано призводять до дискримінації, стигматизації чи посилення стереотипів або упереджень. У документах і комунікаціях МВС не допускається закріплення привілеїв або обмежень для осіб чи груп осіб за будь-якою ознакою, якщо це не обумовлено нормами законодавства;

3) принцип рівності означає, що мовні формулювання мають відображати рівність прав, можливостей і ставлення до всіх осіб у сфері діяльності органів системи МВС. Інформація повинна подаватися у спосіб, що не створює ієрархій, упередженого ставлення або вибіркового акцентування на окремих групах, за винятком випадків, передбачених законодавством або зумовлених метою документа;

4) принцип юридичної коректності передбачає, що використання інклюзивної мови не повинно суперечити вимогам законодавства, усталеній правовій термінології та принципу правової визначеності. Інклюзивні формулювання застосовуються таким чином, щоб забезпечити однозначність тлумачення та коректність юридичних конструкцій, без шкоди для правової визначеності;

5) принцип зрозумілості означає, що документи та повідомлення формулюються чіткою, логічною та зрозумілою мовою з урахуванням різного рівня сприйняття інформації адресатами. Слід уникати надмірно складних мовних конструкцій, необґрунтованих канцеляризмів та термінів, які можуть ускладнювати розуміння змісту;

6) принцип професійної етики закріплює використання безбар'єрного мовлення як складову професійної етики в органах системи МВС. Посадові особи

зобов’язані дотримуватися коректного, нейтрального та виваженого мовлення в межах своїх повноважень під час внутрішньої та зовнішньої комунікації;

7) принцип участі та співтворення передбачає, що рекомендації, доступні формати й комунікаційні рішення розробляються та перевіряються за участю людей з відповідним життєвим досвідом.

IV. Загальний підхід та вимоги до використання безбар’єрного мовлення. Правила та ключові слова (словосполучення) безбар’єрного мовлення

1. Загальний підхід до мовних формулювань.

У внутрішній та зовнішній комунікації органів системи МВС, а також у внутрішніх нормативних документах використовується мова, що не містить слів, фраз або виразів, які відображають упереджене, стереотипне чи дискримінаційне ставлення до окремих осіб, спільнот та/або суспільних груп. Мовні формулювання мають бути нейтральними, коректними та такими, що не створюють бар’єрів у сприйнятті інформації.

2. При складанні внутрішніх нормативних документів слід враховувати такі вимоги:

1) вимоги до лексики та термінології. У документах і комунікаціях застосовуються сучасні коректні та законодавчо обґрунтовані терміни. Не допускається використання застарілих, таких, що стигматизують, або зневажливих слів і словосполучень. У разі наявності кількох прийнятних варіантів перевага надається формулюванням, що є найбільш нейтральними та загальновживаними;

Наприклад:

Некоректно	**Коректно**	**Коментар**
Психічно хворий	Людина із психічними порушеннями	Використовуємо коректний термін: на першому місці – людина, далі – вказівка на наявне порушення

		здоров’я

2) використання характеристик осіб. Соціальні, фізичні, вікові, гендерні та інші характеристики особи зазначаються лише тоді, коли це необхідно для адаптації простору, підготовки документа, комунікації або забезпечення необхідної підтримки. Такі характеристики не мають бути підставою для узагальнень, стереотипних суджень або оцінювання особи. Інклюзивна комунікація має відображати різноманіття жінок і чоловіків та враховувати інтерсекційні чинники, зокрема інвалідність, вік, етнічне походження та інші ознаки, захищені законодавством і стандартами у сфері рівності та прав людини;

Наприклад:

Некоректно	**Коректно**	**Коментар**
До складу злочинної групи входило двоє російських громадян – вихідців із Північного Кавказу	До складу злочинної групи входило двоє російських громадян	Етнічне походження підозрюваних не є визначальним в контексті повідомлення, його зазначення посилює негативні стереотипи та провокує негативне ставлення до людей, що мають «коріння» у відповідному регіоні

3) гендерно чутлива мова. У документах і комунікаціях органів системи МВС застосовуються гендерно чутливі формулювання. За можливості слід віддавати перевагу використанню фемінітивів та парних форм, якщо це не суперечить нормам офіційно-ділового стилю та законодавству. Комунікаційні практики мають сприяти рівності та недискримінації шляхом використання гендерно чутливої мови, уникнення стереотипів у текстових і візуальних матеріалах, а також забезпечення рівної видимості та визнання жінок і чоловіків у всіх сферах інституційної діяльності. Гендерні аспекти мають інтегруватися на всіх етапах планування, розроблення, реалізації та оцінювання комунікаційної діяльності;

Наприклад:

Некоректно	**Коректно**	**Коментар**
Учасники навчання	Учасники та учасниці навчання	Використовуємо парну форму, що вказує на участь у заході осіб обох статей

4) людиноцентрична мова. У комунікації перевага надається формулюванням, що на перше місце ставлять людину, а не її статус чи характеризуючу ознаку. Особа не ототожнюється виключно з певною життєвою обставиною, роллю або станом здоров'я, якщо це не обумовлено змістом документа чи контекстом повідомлення. При цьому слід поважати самоназву людини та прийнятні самоназви відповідної спільноти, якщо вони не суперечать законодавству і меті комунікації;

Наприклад:

Некоректно	**Коректно**	**Коментар**
Пенсіонерка	Жінка старшого віку	Використовуємо формулювання, яке вказує на особу та її релевантну ознаку (отримання пенсійних виплат не є такою ознакою, адже їх можуть отримувати люди різного віку)

5) уникнення знеособлення та узагальнень. Не рекомендується використання формулювань, що знеособлюють людину або групу людей, зокрема шляхом надмірного узагальнення або використання безособових конструкцій, які нівелюють роль людини як суб'єкта правовідносин;

Наприклад:

Некоректно	**Коректно**	**Коментар**

У сервісному центрі в разі необхідності забезпечується надання допомоги особам з інвалідністю	Працівники та працівниці сервісного центру в разі необхідності надають людям з інвалідністю допомогу	Зазначаємо суб'єктів, тобто тих людей, які надають відповідні послуги
Усі люди з порушенням зору потребують супроводу	Деякі люди з порушенням зору можуть потребувати супроводу	Не використовуємо узагальнень, заснованих на стереотипах або неперевірених припущеннях

6) баланс між інклюзивністю та юридичною точністю. Інклюзивні формулювання застосовуються з урахуванням необхідності збереження юридичної точності, чіткості та однозначності норм. У разі колізії між вимогами інклюзивної мови та правовою визначеністю при прямому цитуванні чинних нормативно-правових актів пріоритет надається формулюванням, що містяться в таких актах, навіть якщо відповідні формулювання є застарілими та некоректними.

Під час здійснення адміністративних процедур, у документах правозастосовного характеру, рішеннях, висновках, актах перевірок, процесуальних та інших офіційних документах застосовуються терміни виключно у формулюваннях, визначених законодавством України;

Наприклад:

Рекомендований виклад	**Дослівна цитата з нормативно-правового акта**	**Коментар**
Стаття 67. Обставини, які обтяжують покарання 1. При призначенні покарання обставинами, які	Стаття 67. Обставини, які обтяжують покарання 1. При призначенні покарання обставинами, які його обтяжують,	При прямому цитуванні нормативно-правових актів використовуємо наявні в них формулювання, **навіть якщо такі**

його обтяжують, визнаються: (...) 6) вчинення кримінального правопорушення щодо особи **старшого віку**, особи з інвалідністю або особи, яка перебуває в безпорадному стані, або особи, яка має **психічні або інтелектуальні порушення**, а також вчинення кримінального правопорушення щодо малолітньої дитини або у присутності дитини; (...)	визнаються: (...) 6) вчинення кримінального правопорушення щодо особи **похилого віку**, особи з інвалідністю або особи, яка перебуває в безпорадному стані, або особи, яка **страждає на психічний розлад, зокрема на недоумство, має вади розумового розвитку**, а також вчинення кримінального правопорушення щодо малолітньої дитини або у присутності дитини; (...)	**формулювання є застарілими та некоректними.** В усіх інших випадках слід послуговуватися коректною лексикою – наприклад, при вільному викладенні змісту відповідних норм без прямого цитування. При цьому стигматизувальний термін не стає коректним лише тому, що міститься в законі – натомість у відповідні положення мають бути внесені зміни з метою заміни некоректних термінів та виразів на коректні

7) вимоги до стилю та структури текстів. Тексти мають бути логічно структурованими, послідовними та зрозумілими для адресатів. Рекомендується використовувати просту мову та формат легкого читання, зокрема короткі речення, чіткі формулювання, уникати надмірної складності, якщо це не обумовлено специфікою документа;

Наприклад:

Некоректно	Коректно	Коментар
01 жовтня 2024 року Урядом прийнято постанову № 1132 «Про внесення змін до Порядку	Заявники / заявниці повинні подати документ про оцінку	Скорочуємо речення, залишаючи лише важливу для отримувачів послуг

здійснення оптової та роздрібної торгівлі транспортними засобами та їх складовими частинами, що мають ідентифікаційні номери», якою передбачено обов'язкове подання фізичною особою документа про оцінку транспортного засобу або його середньоринкову вартість	транспортного засобу або його середньоринкову вартість	інформацію, та використовуємо активний стан мовних конструкцій. У даному випадку дата та назва нормативно-правового акта не несуть корисної інформації, а складні мовні конструкції в пасивному стані («подання фізичною особою документа») є складними для розуміння. Водночас, у випадках, коли дані про дату і повну назву акту не потрібні для вчинення відповідної дії, але несуть важливе юридичне значення, такі дані можна перенести в примітку або гіперпосилання

8) застосування інклюзивної мови в усній комунікації. Під час усної службової комунікації працівники органів системи МВС дотримуються тих самих вимог до інклюзивності, що й у письмових документах. Мовлення має бути коректним, стриманим та професійним.

Наприклад:

Некоректно	Коректно	Коментар
Треба замінити лампочку в туалеті для інвалідів	Треба замінити лампочку в універсальній кабіні	Використовуємо коректну назву санітарно-гігієнічного приміщення

3. Організаційно-розпорядчі акти, інформаційно-довідкові матеріали, медіапродукти, інформаційний та креативний контент (текстовий, графічний та мультимедійний), презентаційні та інші матеріали, що використовуються в комунікаціях органів системи МВС, повинні відповідати вимогам українського правопису. Під час підготовки та погодження текстів рекомендується використовувати внутрішні чеклисти та ці Методичні рекомендації.

4. Правила використання інклюзивної мови.

1) «спочатку людина». На першому місці має стояти слово, що позначає індивіда – «людина», «дитина», «жінка», «чоловік», «користувач», «користувачка», «особа» (якщо йдеться про суб'єкта правовідносин) тощо.

Наприклад, не «інвалід», а «людина з інвалідністю».

Водночас, слід поважати самоназву людини та прийнятні самоназви відповідної спільноти, якщо вони не суперечать законодавству і меті комунікації;

2) називайте речі своїми іменами та не перебільшуйте. Уникайте маскувальних слів (евфемізмів), до яких належать слова чи вирази, якими в мовленні замінюють слова з уявно неприємним емоційним забарвленням, а також ярликів, збірних і «художніх образів», драматизації, жалю чи героїзації, описуючи життя людини з інвалідністю.

Наприклад, замість вислову «сонячна дитина» слід казати «дитина із синдромом Дауна»;

3) не узагальнюйте. Узагальнення – це майже завжди маніпуляція, що викривляє реальність і зміцнює стереотипи, і тому – шкідливе.

Наприклад, хибне твердження «усі ветерани мають ПТСР» слід замінити на правдиве – «деякі ветерани мають ПТСР».

5. Ключові слова (словосполучення) інклюзивної мови наведено в таблиці 1.

Таблиця 1

Коректно	Некоректно
- людина / особа з інвалідністю	- інвалід; - каліка;

	- каліч; - неповносправна людина; - хворий; - з особливими потребами; - з обмеженими можливостями; - людина з особливостями; - людина з нюансами; - особлива людина; - страждає на інвалідність; - інклюзивні люди
- крісло колісне	- візок; - возик; - коляска; - інвалідний візок
- людина, яка користується кріслом колісним; - користувач(ка) крісла колісного	- візочник; - колясочник; - спинальник; - шийник; - людина в інвалідному візку
- дитина з особливими освітніми потребами	- проблемна дитина; - складна дитина; - дитина з особливостями; - особлива дитина; - дитина з тяжкими порушеннями; - інклюзивна дитина
- людина з порушенням зору; - незряча людина; - людина зі зниженим зором	- сліпий; - підсліпуватий; - людина з вадами зору
- людина з порушенням слуху; - глуха людина – якщо такою є її	- глухонімий

самоназва; - людина зі зниженим слухом; - жестомовна людина	
- людина з ампутацією кінцівки; - людина з набутою відсутністю кінцівки; - людина з вродженою відсутністю кінцівки; - людина, яка користується протезом	- безногий; - безрукий; - одноногий; - однорукий; - ампутант
- людина з психічним розладом;* * *медичний або юридичний контекст* - людина з психосоціальними порушеннями;** ** *правозахисний контекст* - людина, яка отримує допомогу у сфері психічного здоров'я	- псих; - душевнохворий; - психопат; - шизофренік; - психічно хворий; - людина, яка страждає на психічні розлади; - неврівноважений; - неадекватний; - ненормальний
- людина з інтелектуальними порушеннями	- олігофрен; - імбецил; - дебіл; - даун
- людина з діабетом	- діабетик
- людина з епілепсією	- епілептик
- людина з порушенням сприйняття	- дальтонік

кольору	
- людина / дитина із синдромом Дауна	- даун; - «сонячна дитина»
- людина / дитина з РАС (розладом аутистичного спектра) - людина/дитина, яка має аутизм* * *частина аутичної спільноти використовує ідентичнісну самоназву «аутична людина». У персональній комунікації слід уточнювати, яке формулювання обирає сама людина*	- людина / дитина дощу; - дитина-аутист; - аутист
- потерпіла особа;* * якщо йдеться про визначений процесуальний статус. - людина, яка пережила насильство; - «жертва»;** ** *лише в усталеному юридичному контексті або відповідно до самоназви людини*	- жертва насильства*** *** «жертва» не завжди є некоректним словом – воно може бути законодавчим, кримінологічним або міжнародно-правовим терміном
- людина, людина із досвідом полону - людина, яка повернулася з полону - людина, яка пережила полон	- жертва полону
- жінка / чоловік, яка / який самостійно виховує дитину	- мати-одиначка; - батько-одинак
- людина з ПТСР - людина з посттравматичним стресовим розладом	- ПТСР-ник; - травматик

- темношкірий чоловік / темношкіра жінка - людина з темною / світлою шкірою - людина африканського походження - темношкіра людина* ** якщо йдеться саме про опис зовнішності.* *Важливо: не слід зазначати колір шкіри, етнічне чи національне походження людини, якщо це не потрібно для ідентифікації людини, розслідування або іншої законної мети*	- чорний; - негр; - нігер; - вугільчик
- переклад жестовою мовою; - переклад на жестову мову	- переклад мовою жестів; - переклад на мову жестів; - сурдопереклад
- люди старшого віку	- люди у віці; - старі; - бабусі та дідусі; - люди пенсійного віку / пенсіонери; - люди поважного віку; - люди похилого віку
- людина, яка живе з ВІЛ - людина, у якої діагностовано СНІД* * *лише коли це справді має значення для контексту*	- ВІЛ-інфікований; - носій ВІЛ; - хворий на СНІД

- людина, яка вживає психоактивні речовини; - людина, яка вживає наркотичні речовини ін'єкційно; - людина із залежністю від психоактивних речовин; - людина із залежністю від алкоголю	- наркоман; - наркозалежний; - алкоголік; - алкозалежний
- бездомна людина / особа; - людина без постійного місця проживання; - людина без домівки	- бомж; - безхатько; - безхатченко

6. У зовнішніх та внутрішніх комунікаціях слід впроваджувати травмочутливий підхід.

V. Способи забезпечення доступності медіаматеріалів

1. Доступність має враховуватися вже на початковому етапі планування комунікаційного продукту та забезпечуватися протягом його підготовки, погодження, публікації, конвертації, зберігання та подальшого оновлення. Конвертація документа або медіафайлу в інший формат не повинна призводити до втрати елементів доступності.

Цифрова інформація та електронні послуги мають розроблятися і підтримуватися таким чином, щоб особи з інвалідністю могли сприймати, розуміти та використовувати їх, здійснювати навігацію та взаємодіяти з ними, зокрема за допомогою асистивних технологій. Доступність має охоплювати як зміст, так і технічну структуру та функціональність вебсайтів, мобільних застосунків, електронних документів, форм та інших цифрових засобів комунікації.

Цифрові засоби комунікації та матеріали мають бути сумісними з поширеними асистивними технологіями та не повинні перешкоджати користувачам змінювати параметри доступності, зокрема розмір тексту, контрастність кольорів або налаштування субтитрів.

2. Офіційні цифрові ресурси, де це технічно можливо, мають надавати користувачам доступний спосіб повідомити про бар'єри доступності або запросити інформацію в альтернативному доступному форматі.

Електронні форми та інтерактивні сервіси мають містити чіткі позначення та інструкції, підтримувати навігацію за допомогою клавіатури, зрозуміло повідомляти про помилки та забезпечувати користувачам можливість отримати допомогу за потреби.

3. Вимоги щодо доступності, де це доречно, мають включатися до технічних специфікацій, технічних завдань, договорів та процедур приймання інформаційно-комунікаційних технологій і комунікаційних продуктів, що закуповуються у зовнішніх постачальників.

4. Основними способами забезпечення доступності медіаматеріалів є субтитрування, аудіоопис, переклад українською жестовою мовою, використання простої мови та формату легкого читання. Субтитри та переклад українською жестовою мовою мають точно передавати зміст. Адаптований текст простою мовою та у форматі легкого читання – це окремі доступні версії, а не спрощення оригіналу.

Якщо інформація надається через канал, що переважно спирається на зір, слух або мовлення, має бути забезпечена доступна рівноцінна альтернатива через інший відповідний канал комунікації.

Інформація щодо надзвичайних ситуацій та громадської безпеки має поширюватися у декількох доступних форматах і не повинна передаватися виключно за допомогою звуку, кольору, візуальних символів або усного мовлення.

5. Субтитри (супровідні написи) використовуються для надання текстової версії аудіовізуального вмісту та включають як діалоги й закадровий голос, так і звукові ефекти, музику, сміх, вигуки, іншу важливу немовленнєву інформацію. При здійсненні субтитрування варто пам'ятати, що аудиторія не чує аудіо, тому необхідна текстова альтернатива для мови та звуків. Ключовими параметрами субтитрів (супровідних написів) є легкість читання, чіткість та чітка ідентифікація спікерів.

Субтитри (супровідні написи) можуть бути закритими та відкритими. Закритих субтитрів (супровідних написів) не видно до активації їх глядачем за допомогою меню або пульта дистанційного керування. Відкриті субтитри (супровідні написи)

«вбудовуються» у відео і є видимими для всіх користувачів, завдяки чому жоден їх елемент не втрачається.

Субтитри (супровідні написи) слід розміщувати по центру в нижній частині екрану так, щоб вони не блокували інший важливий візуальний зміст на екрані. Нижня лінія субтитрів (супровідних написів) має відступати від нижнього краю екрану не менш ніж на 1/12 від повної висоти екрана. Такий відступ слід передбачити в горизонтальному напрямку з обох боків тексту.

Субтитри (супровідні написи) слід розміщувати на відстані не менше 1/12 загальної ширини екрана ліворуч і праворуч від краю екрана. Субтитри (супровідні написи) можна розмістити в верхній частині екрана лише тоді, коли візуальний матеріал, що є критично важливим для сприйняття та розуміння змісту програми, відображається саме в тій частині екрана, у якій мали б розміщуватися субтитри (супровідні написи) (зображення 1).

(Правила щодо субтитрів, Британська телерадіомовна корпорація, https://www.bbc.co.uk/accessibility/forproducts/guides/subtitles/).



Зображення 1. Рекомендовані параметри розміщення субтитрів (супровідних написів) на екрані.

Одночасно рекомендовано розміщувати на екрані два текстових рядки субтитрів (супровідних написів). У разі якщо субтитри (супровідні написи) демонструються в один рядок, вони мають займати нижчий із двох можливих

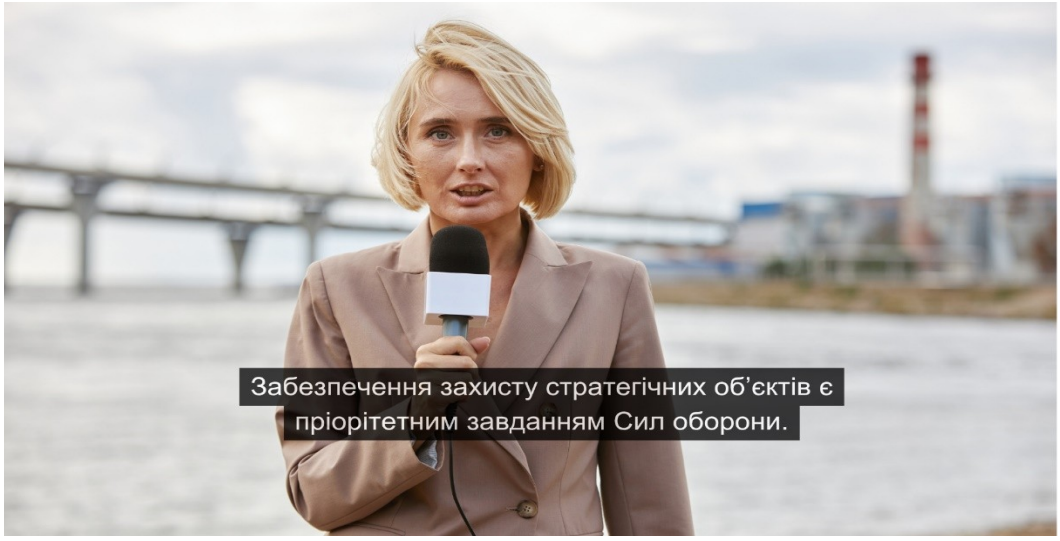
рядків, що мінімізує ризики блокування субтитрами (супровідними написами) візуального змісту.

Кожний рядок субтитрів (супровідних написів) має містити приблизно 35 літер (до 40 символів з пробілами), що дозволить розмістити достатній обсяг тексту та мінімізувати скорочення.

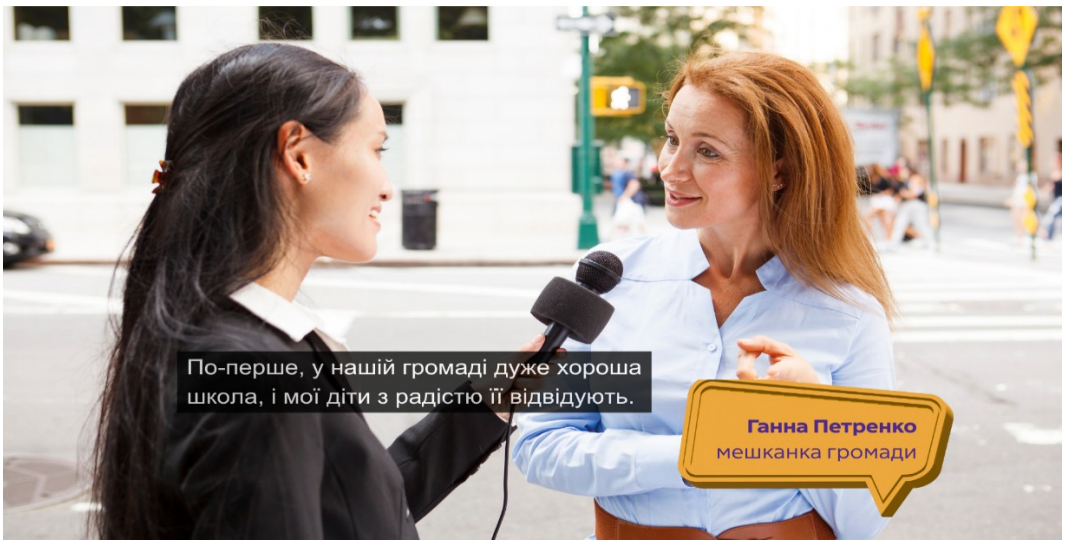
У субтитрах (супровідних написах) рекомендується використання контрастних темних шрифтів без засічок (Verdana, Arial, Ubuntu, Tahoma, Calibri тощо) на світлому фоні або світлих білих шрифтів на темному фоні.

Субтитри (супровідні написи) мають бути, наскільки це можливо, синхронізованими з аудіовмістом без заміни та скорочень слів, а також максимально точно відтворювати зміст і стиль усного мовлення, зберігаючи ключові смислові, емоційні та стилістичні елементи. Скорочення допускається лише за необхідності та має здійснюватися рівномірно, без спотворення змісту або граматичної структури. Під час створення субтитрів (супровідних написів) необхідно враховувати потреби користувачів, зокрема осіб, які покладаються на зчитування з губ, а також забезпечувати відображення важливої візуальної інформації та контексту.

Неприпустимо закривати субтитри (супровідні написи) рекламою (рекламною інформацією) та/або іншою інформацією. Приклади коректного розміщення субтитрів (супровідних написів) подано на зображеннях 2, 3.



Зображення 2. Приклад коректного розміщення субтитрів (супровідних написів) на екрані.



Зображення 3. Приклад коректного розміщення субтитрів (супровідних написів) на екрані за наявності плашки.

Рекомендовані технічні вимоги до оформлення субтитрів (супровідних написів) наведено в таблиці 2.

Таблиця 2

Параметр	**Рекомендовані значення**	**Обґрунтування та коментарі**
Контраст тексту	≥ 7:1	Відповідність вимогам доступності (WCAG)
Колір тексту	Білий, жовтий	Має чітко контрастувати з фоном
Контур (outline)	2–3 px, #000000	Підвищує читабельність на складному фоні
Фон субтитрів (супровідних написів)	Чорний, 50–75% прозорості	Рекомендується для відео із змінним фоном
Відступи	8–16 px	Забезпечує комфорт читання
Кількість кольорів	2–3	Для ідентифікації мовців (не як єдиний засіб)
Розмір шрифту	4–5% (1080p: 40–48 px)	Має бути читабельним на мобільних пристроях
Кількість рядків	1–2	3 – лише у виняткових випадках
Довжина рядка	32–38 символів	Для оптимальної швидкості читання
Міжрядковий	1.2–1.5	Запобігає «злипанню» рядків

інтервал		
Горизонтальне вирівнювання	По центру	Стандарт для більшості форматів
Вертикальне розміщення	Нижнє, з можливістю зміщення	За потреби – верхня частина
Відступ знизу	5–10%	Щоб уникнути обрізання
Відступи з боків	≥ 5–8%	Для різних типів екранів
Стабільність місця розміщення	Зміна лише за потреби	Наприклад, щоб не перекривати важливий вміст
Переміщення субтитрів (супровідних написів)	Лише при перекритті вмісту	Має бути обґрунтованим

Автоматично згенеровані субтитри слід перевіряти та коригувати перед публікацією, коли це технічно та організаційно можливо, з метою забезпечення їх точності, синхронізації та повноти.

4. Аудіоопис доцільно застосовувати для забезпечення доступності відеоматеріалів, що транслюються в громадських місцях (наприклад, на екранах у сервісних центрах МВС) або розміщуються у відкритому доступі в мережі Інтернет. Аудіоопис відео містить інформацію про дії, персонажів, зміни сцени, екранний текст та інше. У стандартному аудіоописі розповідь додається під час наявних пауз у діалозі. Якщо вся інформація про відео вже представлена в наявному аудіо, додатковий аудіоопис не потрібен.

Аудіоопис створюється як постпродукція, але також може бути виконаний у прямому ефірі (наприклад, професійний описувач описує події або новини в реальному часі). Для прийому аудіоопису потрібно використовувати другу звукову доріжку (аудіоканал), який користувачі можуть активувати за допомогою відповідного обладнання (наприклад, на смарттелевізорі або у спеціальному мобільному застосунку).

(WCAG 2.2, https://www.w3.org/WAI/WCAG22/Techniques/general/G78).

Наведені в цьому розділі технічні параметри та рекомендації щодо забезпечення доступності медіаматеріалів мають рекомендаційний характер і застосовуються з урахуванням вимог законодавства України, технічних можливостей органів системи МВС та особливостей відповідних інформаційних продуктів.

Доступність аудіоопису забезпечується шляхом:

використання пауз у мовленні для опису сцени, дійових осіб, предметів, жестів тощо;

синхронізації з візуальним рядом та чіткого опису візуальних елементів (рухів, деталей інтер'єру, кольорів та композиції кадру), щоб забезпечити людям із порушенням зору точне та своєчасне сприйняття цих елементів;

лаконічності і змістовності;

уникнення використання складних речень;

розшифровки та пояснення професійних термінів у разі їх використання. Аудіоопис має сприйматися аудиторією як послідовна розповідь;

приділення найбільшої уваги ключовим діям, найважливішій інформації про місце й час, головним характеристикам персонажів;

уникнення оціночних суджень або суб'єктивних висновків;

забезпечення можливості та зручності інтеграції аудіоопису з відеорядом та аудіодоріжкою;

аудіоопис розробляють і тестують за участю незрячих людей та фахівців з аудіоопису. За результатами тестування матеріал доопрацьовують;

високої якості звуку аудіоопису, із мінімальним рівнем фонових шумів, які можуть заважати сприйняттю. Якщо повне усунення додаткових шумів неможливе, рекомендується використовувати спеціальне обладнання для локального підсилення звуку або спрямовані мікрофони.

5. Переклад українською жестовою мовою

При наданні аудіовізуальних медіасервісів використовується «відкритий» тип здійснення перекладу жестовою мовою (синхронізований із програмою), але деякі технології і пристрої також підтримують «закритий» тип перекладу жестовою мовою (можна ввімкнути на пристрої, що забезпечить появу поряд з основним відео – як накладання).

(WCAG 2.2, https://www.w3.org/WAI/WCAG22/Techniques/general/G54).

Рекомендується запрошувати для здійснення перекладу лише фахівців у сфері перекладу між жестовою мовою і словесною мовою, які мають відповідну освіту і кваліфікацію (документами, що підтверджують професійну та освітню кваліфікацію перекладача жестової мови, її віднесення до рівня Національної рамки кваліфікацій (визначено наказом Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України від 19.02.2019 № 243 Про затвердження професійного стандарту "Перекладач жестової мови (сурдоперекладач)»):

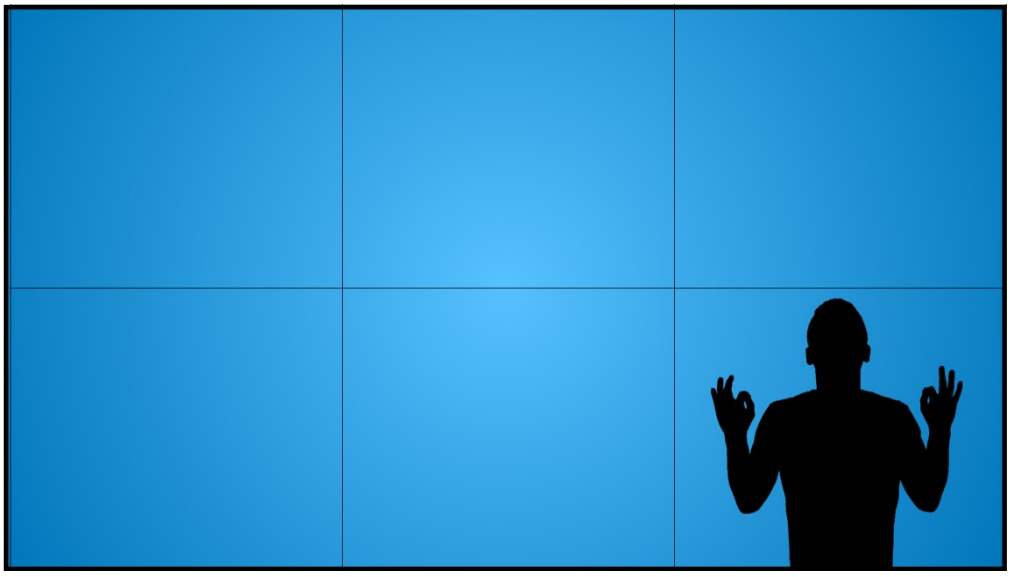
диплом кваліфікованого робітника за професією «Перекладач жестової мови (сурдоперекладач)»), 4 рівень НРК (Національна рамка кваліфікацій), та додаток до диплома кваліфікованого робітника про присвоєння кваліфікації «Перекладач жестової мови (сурдоперекладач)»;

свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації за професією «Перекладач жестової мови (сурдоперекладач)», 4 рівень НРК (Національна рамка кваліфікацій), та додаток до свідоцтва про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації «Перекладач жестової мови (сурдоперекладач)»;

диплом молодшого бакалавра з перекладу (сурдоперекладу), професійна кваліфікація «Перекладач жестової мови (сурдоперекладач)», 6 рівень НРК (Національна рамка кваліфікацій).

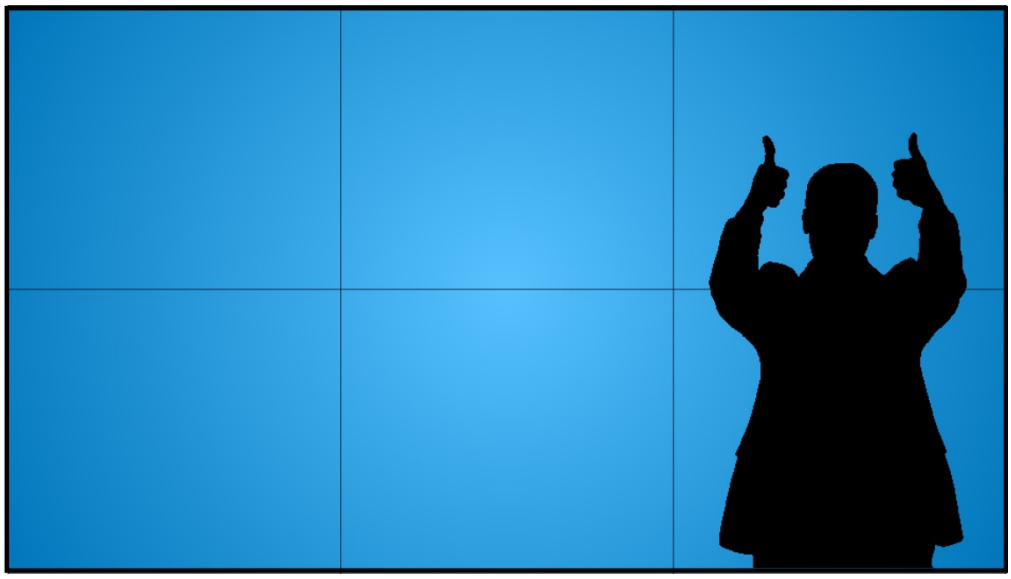
Переклад жестовою мовою може бути виконаний у прямому ефірі (наприклад, професійний перекладач жестової мови перекладає події або новини в реальному часі) або в записі.

Розмір зображення на екрані перекладача жестової мови має бути достатнього розміру, щоб відобразити всі рухи верхньої частини тіла разом із руками, кистями та пальцями, плечима, шиєю, усіма відповідними рухами та виразами обличчя. На практиці це зображення має займати не менше однієї шостої частини кадру для задоволення цієї вимоги (зображення 4).



Зображення 4. Мінімально допустимий розмір зображення на екрані перекладача жестової мови

Рекомендовано, щоб розмір зображення на екрані перекладача жестової мови займав не менше третини кадру (зображення 5).



Малюнок 5. Рекомендований розмір зображення на екрані перекладача жестової мови.

Для перекладу програм, орієнтованих на людей із порушенням слуху, з використанням відкритого типу перекладу, можна застосовувати, на вимогу глядачів із порушенням слуху, технологію зменшення всього зображення екрана, наприклад, до 25 відсотків, а решту звільненого простору використовувати для роботи перекладача.

Важливо забезпечити чітку ідентифікацію перекладача жестової мови, наприклад, шляхом використання контрастних кольорів тла, одягу та відповідного освітлення.

6. Проста мова та формат легкого читання – це два підходи до зменшення складності мови та забезпечення доступності сприйняття інформації.

Хоча формат легкого читання розроблено для задоволення потреб осіб з когнітивними порушеннями та осіб з особливими освітніми потребами, він є корисним також для інших користувачів.

Проста мова зазвичай використовується для полегшення розуміння інформації, характеризується чіткістю та точністю подання інформації.

Формат легкого читання має бути максимально простим для розуміння, що досягається завдяки використанню простих структур речень (одне твердження на речення), уникнення складних слів.

Рівень складності мови має враховувати різноманіття цільової аудиторії, що може включати, серед інших, осіб з інтелектуальними порушеннями, людей старшого віку, дітей. При укладанні текстів та повідомлень слід використовувати прості загальновживані слова, за можливості уникати спеціальної, зокрема юридичної термінології, а в разі необхідності її використання пояснювати значення відповідних термінів. Перевагу слід віддавати простим, повним, двоскладним реченням в активному стані.

7. Під час проведення публічних заходів у режимі реального часу та онлайн-зустрічей потребу в субтитруванні в режимі реального часу, перекладі українською жестовою мовою та інших обґрунтованих заходах із забезпечення доступності слід оцінювати заздалегідь з урахуванням аудиторії та мети заходу.

VI. Викладення інформації із застосуванням простої мови

1. Обсяг інформації повинен бути прийнятним для розуміння її змісту, проте не надмірним. Особливо важливу інформацію необхідно повторити. Для покращення розуміння інформації варто використовувати приклади та пояснення. Інформація за можливості викладається з використанням дієслів у теперішньому часі.

2. Структура тексту повинна бути простою, логічною, послідовною та однозначною. Базова схема структури тексту, інформація в якому викладена простою мовою, складається із:

заголовка;

змісту основного повідомлення, яке необхідно донести;

роз’яснення щодо змісту основного повідомлення;

інформації, що роз’яснює контекст;

додаткової інформації, контактних даних, форми для зворотного зв’язку тощо.

3. Заголовок повинен бути чітким, зрозумілим, передавати суть повідомлення та складатися не більше ніж з восьми слів. Одне речення повинне містити лише

одну ідею, а один абзац стосуватися лише однієї теми. Рекомендується використовувати прості, повні, двоскладні стверджувальні речення. Оптимальний розмір речення становить сім-вісім слів, максимальний – п’ятнадцять. Для опису одного явища в усьому тексті слід використовувати одні і ті ж слова (розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 листопада 2023 року № 1046-р Київ «Про схвалення рекомендацій щодо викладення інформації суб’єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття»).

4. У тексті варто уникати використання:

абревіатур, професійної лексики, складних термінів, абстрактних понять та метафор, а також іншомовних слів, які широко не вживаються;

повтору нормативних положень, визначених актами законодавства (за можливості).

У разі необхідності використання абревіатур, термінів, понять та метафор слід під час першого використання дати їх пояснення.

Слова слід вживати повністю, уникаючи скорочень.

Ім’я зазначається у форматі «прізвище та власне ім’я» без використання ініціалів.

Пріоритетним є використання в тексті активної конструкції.

Числа зазначаються арабськими цифрами, крім випадків, коли цифри збігаються за написом з літерами. Для зазначення великих чисел може застосовуватися словесно-цифровий спосіб їх подання, наприклад: «150 тисяч». Під час написання дати рекомендовано місяці зазначати словами, а не цифрами.

5. Під час адаптації матеріалів простою мовою варто врахувати такі рекомендації:

послідовність та структура текстів: слід надавати стислий висновок перед детальними поясненнями. Також потрібно ділити кожну частину тексту на приблизно однакові частини та додавати текст, що пов’язує різні частини тексту;

дизайн тексту: необхідно використовувати змістовні заголовки, оскільки це допомагає аудиторії краще орієнтуватися в інформації. Потрібно обов’язково підбирати шрифт і розмір шрифту, що спрощують читання. Слід переконатися, що між текстом і фоном достатньо контрасту. Інтервали між абзацами мають бути такими: між рядками – одинарними, між словами – 0,16, між літерами – 0,12;

стиль: на письмі та в усному мовленні слід прагнути до гармонійного поєднання офіційного та розмовного стилів;

слова: необхідно використовувати найпростіші слова. Слід уникати професійного сленгу, метафор, скорочень та складних термінів, а в разі необхідності їх використання слід пояснити їх зміст. Для позначення тих самих понять та явищ потрібно використовувати однакові слова;

темп викладення (для усного мовлення, аудіо- та відеоматеріалів): не слід говорити занадто швидко. Рекомендований темп мовлення – 100 – 140 слів на хвилину.

VII. Викладення інформації у форматі легкого читання

1. Головною метою при застосуванні формату легкого читання є надання доступної інформації. Інформація має бути легкою для читання та зрозумілою, викладатися із застосуванням простої мови.

2. Рекомендовано таке:

при застосуванні формату легкого читання чітко орієнтуватися на аудиторію;

пам’ятати, що користувачі можуть не володіти предметом обговорення та достатнім рівнем знань мови в цілому;

пам’ятати, що важкою для розуміння є інформація з використанням відсотків та великих цифр, замість них доцільно використовувати слова «половина», «третина», «чверть», «більшість», «меншість» тощо;

звернення мають адресуватися безпосередньо аудиторії;

інформацію слід розміщувати в логічній послідовності, починаючи з головного повідомлення;

інформацію з однієї теми слід групувати в одному місці. Допускається повторення важливої інформації та повторне пояснення складних термінів;

якщо інформації багато, її доцільно розділити за тематиками або розділами;

не слід використовувати фотографії, картинки та візерунки як тло для текстової інформації;

слід завжди обирати чіткий і легкий для читання шрифт (див. малюнок 6);

Arial Tahoma

Helvetica Calibri

Verdana Ubuntu

Зображення 6. Приклади рекомендованих шрифтів без засічок.

слід уникати використання шрифтів із засічками та декоративними елементами, курсиву та підкреслень (зображення 7, 8);



Зображення 7. Приклад шрифту із засічками (ліворуч) та без засічок(праворуч).



Зображення 8. Приклади шрифтів, яких слід уникати.

рекомендується використання шрифтів розміром не менше ніж 16 друкарських пунктів (таблиця 3);

Таблиця 3

Шрифт	**Рекомендовані розміри**	**Не рекомендовані розміри**

	шрифтів	**шрифтів**
	16 друкарських пунктів	**12 друкарських пунктів**
Arial	Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю	Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю
Tahoma	Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю	Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю
Calibri	Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю	Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю
Шрифт	**Рекомендовані розміри шрифтів**	**Не рекомендовані розміри шрифтів**
	18 друкарських пунктів	**14 друкарських пунктів**
Arial	Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються	Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю

	в Україні найвищою соціальною цінністю	
Tahoma	Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю	Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю
Calibri	Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю	Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю

займенники слід використовувати обережно, віддаючи перевагу посиланню на конкретну особу:

Рекомендовано	**Не рекомендовано**
У сервісному центрі працюють адміністратори. Адміністратори допоможуть з оформленням та поданням документів	У сервісному центрі працюють адміністратори. Вони допоможуть з оформленням документів та їх поданням

слід використовувати просту пунктуацію:

Рекомендовано	**Не рекомендовано**
За необхідності оплату можна	За необхідності оплату можна

здійснити у відділенні банківської установи у приміщенні сервісного центру МВС. Оплату також можна здійснити за допомогою платіжного термінала, якщо він наявний	здійснити у відділенні банківської установи, що працює в приміщенні сервісного центру МВС, або за допомогою платіжного термінала (у разі його наявності)

кожне речення рекомендовано починати з нового рядка та за можливості розміщувати в одному рядку. Не допускається перенесення слів з одного рядка в інший. Рекомендовано уникати переносів речень з одного рядка в інший, а за необхідності такого переносу – слід розділяти речення там, де людина зробила б паузу, читаючи його вголос;

слід використовувати заголовки, що чітко пов’язані із змістом інформації; числа слід писати арабськими цифрами, а не словами. Не рекомендується використання римських цифр. Де можливо, дату пишуть повністю:

Рекомендовано	**Не рекомендовано**
«1, 2»	«один, два»
У 19-му столітті	У XIX столітті
12 жовтня 2023 року	12.10.2023

Інформацію, подану у форматі легкого читання, рекомендується позначити спеціальним символом (зображення 9).



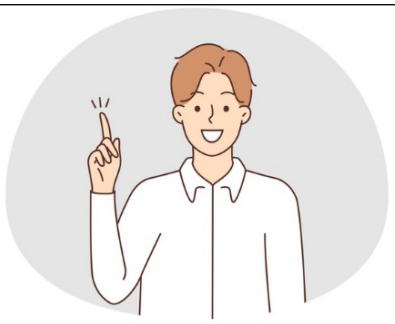
Зображення 9. Європейський символ формату легкого читання.

Використовуйте слова, що відповідають аудиторії, уникайте її інфантилізації. Інформацію може бути спрощено, але треба використовувати відповідні терміни;

Рекомендовано	**Не рекомендовано**
автомобіль	машина
документи	папери
жінка з дитиною	матуся

люди повинні мати доступ до правдивої та точної інформації, тому подаючи інформацію у форматі легкого читання доцільно поряд розмістити застереження про наявність повної інформації з посиланням на місце її розміщення;

для додаткового пояснення змісту, позначення місцезнаходження тощо можна використовувати малюнки. Для пояснення того самого змісту, потрібно використовувати те саме зображення. Повторюйте зображення так часто, як це необхідно. Враховуйте, що в людей можуть виникати складнощі із сприйняттям концептуальних (метафоричних) зображень. Наприклад, не використовуйте зображення електричної лампочки для позначення ідеї. Для деяких людей це зображення просто означає електричну лампочку.

Рекомендовано	**Не рекомендовано**
 Ідея	 Ідея
 Інформація	 Інформація

3. Вимоги до друкованих та цифрових текстових матеріалів.

1) при підготовці друкованих та цифрових текстових матеріалів рекомендовано застосовувати просту мову та формат легкого читання;

2) кольори тексту і його фону повинні бути контрастними. Вдалими для забезпечення контрастності є такі поєднання кольорів тексту і його фону (зображення 10):

чорний / білий;
чорний / жовтий;
темно-синій / білий;
темно-синій / жовтий;
темно-зелений / білий;

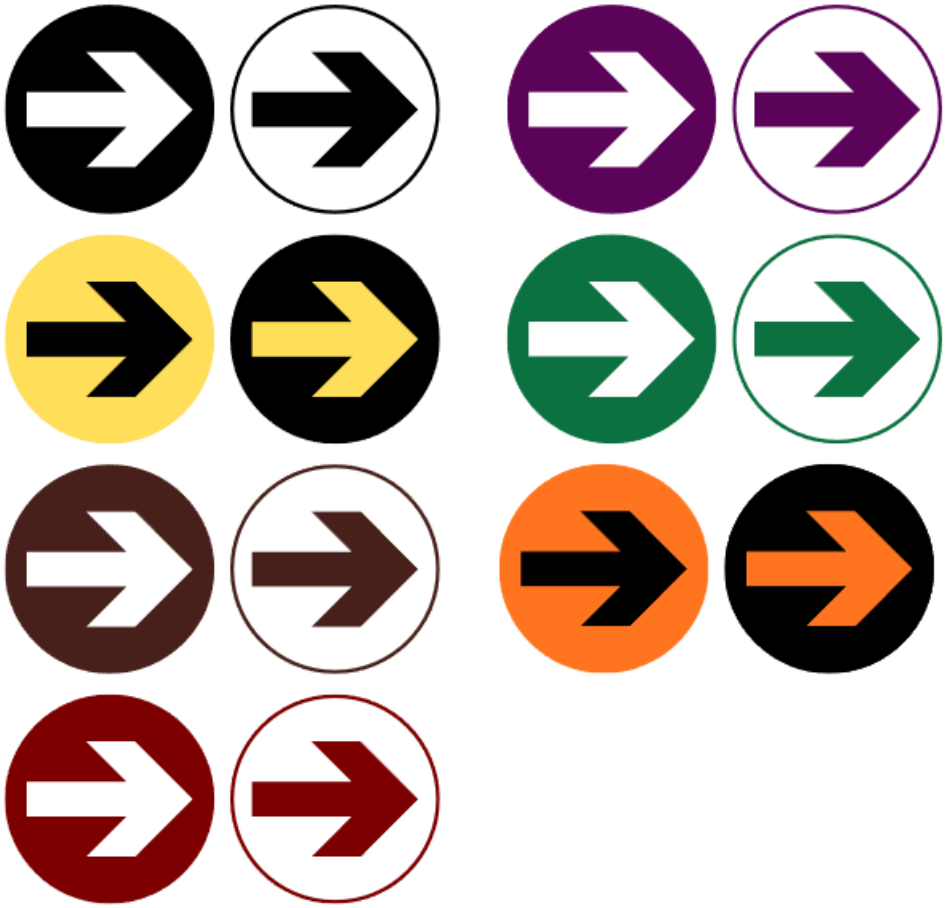


Зображення 10. Приклади контрастних поєднань кольорів тексту і фону.

3) суміжні кольори повинні бути помітно різними. Рекомендовані комбінації кольорів (зображення 11):

чорний / білий;
жовтий / чорний;

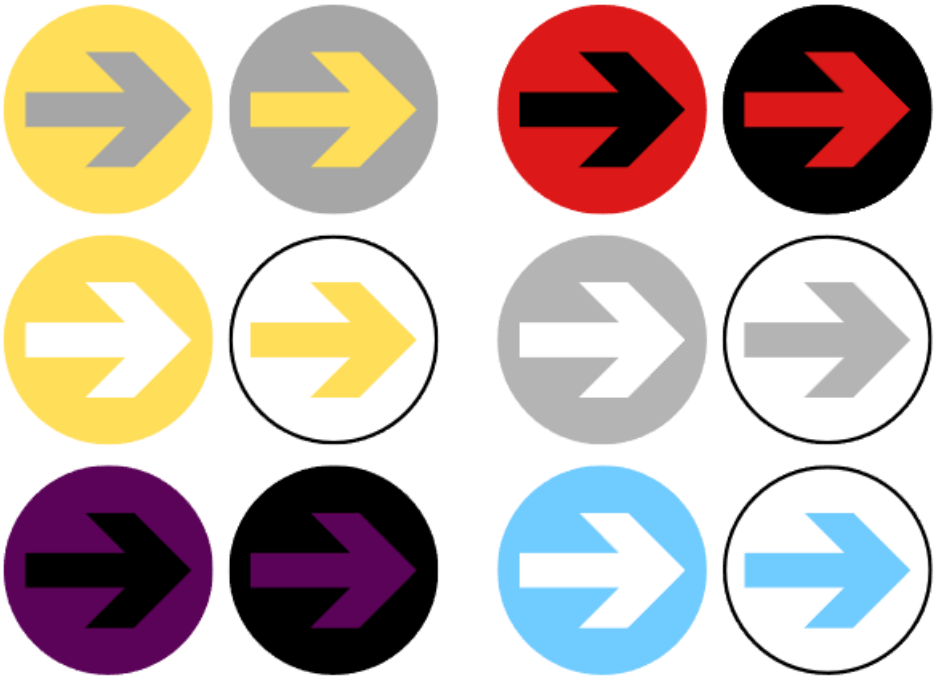
шоколадно-коричневий / білий;
темно-синій / білий;
темно-червоний / білий;
темно-фіолетовий / білий;
темно-зелений / білий;
помаранчевий / чорний;



Зображення 11. Приклади контрастних комбінацій суміжних кольорів.

4) уникати таких комбінацій кольорів, які мають низький контраст (зображення 12):

жовтий / сірий;
жовтий / білий;
чорний / фіолетовий;
червоний / чорний;
сірий / білий;
світло-блакитний / білий;

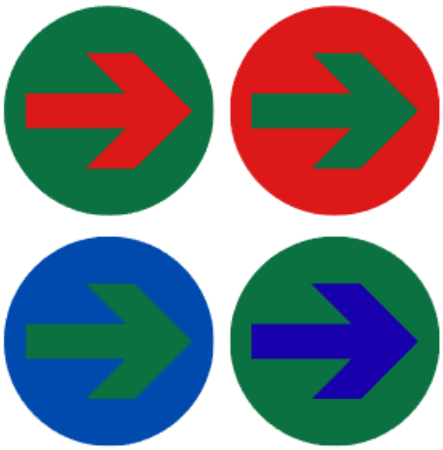


Зображення 12. Приклади комбінацій суміжних кольорів з низьким контрастом, яких слід уникати.

5) уникати таких комбінацій кольорів, які мають низький контраст і особливо складні для людей з порушеннями сприйняття кольору (зображення 13):

червоний / зелений;

синій / зелений.



Зображення 13. Приклади комбінацій суміжних кольорів, які мають низький контраст і особливо складні для людей з порушеннями сприйняття кольору

6) у разі викладення тексту кольором, світлішим, ніж колір фону, розмір шрифту збільшується на 25 відсотків. Слід уникати розміщення тексту на зображеннях, а також викладення його білим кольором (зображення 14);



Зображення 14. Розміщення тексту на зображенні. Ліворуч – нерекомендоване, праворуч – рекомендоване.

7) варто використовувати ілюстрації, графічні та геометричні елементи для покращення розуміння тексту, які безпосередньо пов’язані зі змістом і текстом інформації. Такі елементи повинні бути однотипними та розміщуватися ліворуч від тексту.

Графіки і таблиці в разі необхідності їх використання повинні бути максимально простими.

Примітки внизу сторінки не використовуються. Посилання чи пояснення робляться в тексті.

Під час підготовки макета інформації для друку варто передбачити її подання на аркушах формату А4 або А5;

8) рекомендовано використовувати шрифт розміром не менше 16 друкарських пунктів.

Слід уникати використання курсиву в тексті. Підкреслення тексту допускається лише для гіперпосилань.

Важливу інформацію доцільно подавати таким чином, щоб її легко можна було знайти в тексті, а саме:

розташувати на початку документа;

виділити жирним шрифтом;

обвести рамкою.

Не допускається написання всього тексту великими літерами. Використання великих літер може застосовуватися лише для виділення окремих слів чи фраз;

9) під час форматування тексту необхідно дотримуватися таких рекомендацій:

вирівнювання тексту здійснюється за лівим краєм;

використовуються марковані списки;

слід уникати викладення інформації стовпцями (два стовпці чи більше на одну сторінку);

заголовки (підзаголовки) викладаються в одному рядку;

10) текст гіперпосилання повинен бути повним і зрозумілим, але якомога лаконічним. Не рекомендується підписувати гіперпосилання так: «натисніть тут», «дивіться за посиланням» тощо;

11) в одному рядку не повинно бути більше одного гіперпосилання. На сторінці не повинно бути двох чи більше посилань з однаковим текстом. Не допускається використання як гіперпосилання цілого речення чи абзаца;

12) якщо використання гіперпосилання дає змогу завантажити документ, зазначається його розмір і формат;

13) перед публікацією документів в електронній формі слід перевіряти логічність структури заголовків, правильність порядку читання, можливість пошуку тексту, змістовність гіперпосилань, доступність таблиць та сумісність з асистивними технологіями.

VIII. Рекомендації щодо підготовки відеоматеріалів

1. При створенні відео пам’ятайте, що воно має бути простим. Відео має фокусуватися на тому, щоб зробити складну інформацію простою.

2. При підготовці текстів для відео рекомендовано застосовувати просту мову та формат легкого читання.

3. Промови не мають бути надто швидкими. Люди повинні мати достатньо часу, щоб зрозуміти, про що йдеться в ролику. Зміна зображень та тексту має відбуватися не занадто швидко.

4. Уникайте технік, які можуть заплутати, наприклад, уповільненого або прискореного руху.

5. При використанні мовлення за кадром переконайтеся, що текст чітко відповідає тому, що відбувається на екрані. Екран не має бути занадто темним або занадто світлим.

6. При створенні відео максимально дотримуйтеся реалістичності. Наприклад, якщо йдеться про водія вантажівки, не показуйте людину за кермом легковика, а покажіть людину за кермом саме вантажівки.

7. При зміні місця зйомок поясніть, що це нове місце, щоб люди не заплуталися. Може бути простіше показати людей, які переходять з одного місця в інше, а не показувати людей спочатку в одному місці, а потім раптом в іншому.

8. Аудіальна інформація має бути подана диктором із чіткою вимовою, достатньо повільно, щоб її було легко розуміти. Рівень звуку не має бути занадто тихим або занадто гучним. Слід забезпечити відсутність фонового шуму.

9. Спікери мають говорити по черзі. Не слід подавати інформацію від двох спікерів одночасно. Вимова має бути такою, щоб можна було відчути емоції.

10. При створенні відеоматеріалів як базове рішення слід завжди передбачати закриті субтитри (супровідні написи), оскільки їх можна вмикати за потреби й налаштовувати (наприклад, при розміщенні відеоматеріалів на офіційних вебсайтах або в соціальних мережах). Для відеоматеріалів, що транслюються на екранах у публічних місцях та платформах, де закриті субтитри (супровідні написи) є недоступними, слід передбачати відкриті субтитри.

11. При підготовці та перевірці їх доступності рекомендовано залучати громадські організації, які опікуються правами осіб з інтелектуальними порушеннями, а також безпосередньо осіб з інтелектуальними порушеннями.
