ОБ'ЄДНАНІ
любов'ю до дітей

ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ «ОБ'ЄДНАНІ ЛЮБОВ'Ю ДО ДІТЕЙ»

ЄДРПОУ: 45179507
м. Херсон, Україна

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом Голови Організації
№ 8 від «20» квітня 2026 року
Голова Організації
_____ /Костінюк І.В./

ПОЛІТИКА БЕЗБАР'ЄРНОСТІ

Тип документа: Policy
Код документа: POL-PRO-005
Версія: 1.0
Дата затвердження: 20.04.2026
Дата набрання чинності: 20.04.2026
Дата наступного перегляду: 20.04.2027

м. Херсон, 2026 рік

1. Загальні положення

1.1. Ця Політика безбар'єрності (далі — *Політика*) визначає принципи, стандарти та процедури забезпечення безбар'єрного, інклюзивного та безпечного доступу до діяльності, послуг, програм громадської організації (далі — *Організація*).

1.2. Організація гарантує рівний і безбар'єрний доступ до своїх послуг для всіх осіб незалежно від віку (включаючи дітей), статі, наявності інвалідності, функціональних порушень або інших факторів, що можуть впливати на доступ до участі, а також соціального статусу чи інших ознак. Особливий фокус діяльності спрямований на підтримку дітей, у тому числі дітей з інвалідністю та різними функціональними порушеннями, а також інших вразливих груп.

1.3. Політика є обов'язковою для виконання всіма працівниками, залученими фахівцями, підрядниками, волонтерами та партнерами, що здійснюють діяльність від імені Організації.

1.3. Політика розроблена відповідно до Конституції України, Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», Закону України «Про запобігання та протидію дискримінації в Україні», Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю, керівних принципів гуманітарної допомоги та міжнародних стандартів безбар'єрності.

2. Терміни та визначення

2.1. *Безбар'єрність* — створення умов, за яких будь-яка особа, незалежно від віку, стану здоров'я, інвалідності чи інших характеристик, має можливість безперешкодно отримувати послуги, інформацію, пересуватися, комунікувати та брати участь у процесах Організації.

2.2. *Інклюзія* — процес забезпечення повноцінної участі всіх осіб у програмах та діяльності Організації через усунення бар'єрів, забезпечення рівних можливостей, поваги до різноманіття та адаптації послуг під індивідуальні потреби.

2.3. *Доступність* – забезпечення рівного доступу всім групам населення до фізичного оточення, транспорту, інформації та зв'язку, інформаційно-комунікаційних технологій і систем, а також до інших об'єктів та послуг. У підході до питань доступності організація керується CRPD, міжнародними та національними документами у сфері прав людини та з питань доступності.

2.4. *Універсальний дизайн* – підхід до планування середовища, продуктів і послуг таким чином, щоб вони були придатними для використання максимально широким колом людей без потреби додаткової адаптації.

2.5. *Розумне пристосування* — це індивідуальні, необхідні модифікації, адаптації чи корективи (технічні, архітектурні, організаційні), які забезпечують можливість для осіб з інвалідністю користуватись правами та послугами нарівні з іншими. Це вимушений захід, що застосовується, коли неможливо застосувати універсальний дизайн.

2.6. *Особи з інвалідністю* – особи зі стійкими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями, які у взаємодії з різними бар'єрами можуть обмежувати їхню повну і ефективну участь у суспільному житті.

2.7. *Вразливі групи населення* - групи людей, які можуть зазнавати обмежень у доступі до ресурсів та можливостей, зокрема особи з інвалідністю, люди похилого віку, внутрішньо переміщені особи, діти з супроводжуючими особами, люди з хронічними захворюваннями.

3. Мета

Метою цієї політики є створення та забезпечення безпечного, безбар'єрного, поважного та рівноправного середовища, де заходи, послуги та робочі процеси доступні для всіх людей, включаючи дітей. Щоб жодна дитина або дорослий не виключалися з процесів через бар'єри.

4. Основні принципи Політики

Організація у своїй роботі керується такими принципами:

- **Безбар'єрність.** Інтеграція принципів безбар'єрності та інклюзії у всі напрями діяльності організації.

- **Недискримінація.** Заборона та запобігання будь-яких форм прямої чи непрямої дискримінації.
- **Рівність доступу.** Забезпечення рівного доступу до програм, послуг та заходів організації незалежно від інвалідності, віку, статі, мови, етнічного походження, стану здоров'я, соціального статусу тощо.
- **Людиноцентричність.** Повага до гідності, автономії та індивідуальних потреб кожної людини.
- **Прозорість та підзвітність.** Наявність відкритих механізмів скарг, контролю та виправлення недоліків.
- **Універсальний дизайн.** Упровадження рішень, які підходять максимально широкому колу людей.
- **Безпечне середовище.** Підтримка умов, що гарантують фізичну, психологічну та інформаційну безпеку для всіх груп населення. Захист дітей і вразливих груп людей.

5. Сфера застосування Політики

Політика охоплює:

5.1. Внутрішню діяльність Організації

- трудові відносини та працевлаштування;
- адаптацію робочих місць;
- внутрішню комунікацію й доступ до інформації;
- підвищення кваліфікації персоналу;
- організацію офісного, програмного та робочого середовища.

5.2. Надання гуманітарних, освітніх, соціальних, консультаційних та інших послуг

- розроблення програм та послуг адаптованих для всіх категорій населення, у тому числі для дітей з різними порушеннями та їх батьків;
- доступність приміщень для надання допомоги та послуг;
- комунікацію з отримувачами послуг;
- збір даних, оцінку потреб, моніторинг;
- роботу з вразливими групами.

6. Безбар'єрність у наданні допомоги та послуг

6.1. Фізична доступність

Організація забезпечує:

- доступні маршрути входу/виходу, пандуси/підіймачі, перила, тактильні елементи;
- доступність санітарно-гігієнічних приміщень при наданні послуг та допомоги, у тому числі для дітей;
- доступний простір для очікування, реєстрації, консультацій;
- можливість індивідуального супроводу людей та дітей з різними порушеннями;
- безпечне переміщення в місцях надання послуг, відсутність небезпечних предметів та безпечне середовище для дітей, у тому числі з різними видами порушень.

6.2. Інформаційна доступність

Організація гарантує:

- альтернативні формати інформації (великий шрифт, аудіо, проста мова);
- зрозумілу навігацію в місцях надання послуг;
- переклад жестовою мовою за потреби.
- обов'язкове використання візуальних матеріали та візуалізації в адаптованих форматах для різних вікових категорій дітей.

6.3. Комунікативна доступність

Працівники зобов'язані:

- застосовувати недискримінаційні формулювання та терміни;
- говорити простою, зрозумілою мовою;

- забезпечувати можливість спілкування з урахуванням сенсорних або когнітивних особливостей отримувачів послуг.
- забезпечувати обов'язковий переклад жестової мови при наданні допомоги та послуг для людей з порушеннями слуху.
- При роботі з дітьми (особливо з порушеннями) бути терплячими, говорити на рівні дитини, не використовувати елементи психологічного тиску та перевіряти чи зрозуміла вас дитина.

6.4. Цифрова доступність

Онлайн ресурси, вебсайти та цифрові матеріали організації мають бути максимально доступними для різних користувачів:

- забезпечення доступності цифрових сервісів та інших інформаційно-комунікаційних технологій згідно зі стандартами ДСТУ EN 301 549:2022 «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ» (WCAG 2.1 рівень АА).

6.5. Врахування індивідуальних потреб різних вразливих категорій людей

Організація адаптує свої процедури допомоги та освітні програми для людей та дітей:

- з порушеннями зору;
- слуху;
- опорно-рухового апарату;
- інтелектуального або психосоціального розвитку;
- осіб, що доглядають за дорослими членами сім'ї або дитиною з інвалідністю.

6.6. Вимоги до роботи з дітьми

Організація гарантує:

- забезпечити безпеку дитини;
- добровільність участі;
- Ідентифікацію потреб;
- Обов'язкове узгодження з батьками всіх процесів та діяльності.

Заборонено будь-яке насильство, приниження, ігнорування потреб, проводити діяльність без присутності дорослого/опікуна (за потреби).

7. Внутрішня інклюзивна кадрова політика

7.1. Рівний доступ до працевлаштування

Організація забезпечує:

- недискримінаційні процедури конкурсу;
- адаптовані співбесіди;
- можливість подачі документів у різних форматах;
- розумне пристосування робочого місця.

7.2. Умови праці

- адаптація робочого простору відповідно до індивідуальних потреб працівника;
- забезпечення технічних та програмних засобів доступності;
- створення безпечної, доброзичливої атмосфери.

7.3. Навчання персоналу

Усі працівники проходять:

- тренінги з понять інклюзії, безбар'єрності та коректної термінології;
- навчання з правильних технік роботи з людьми з інвалідністю;
- навчання по роботі з дітьми, у тому числі з інвалідністю.
- інструктаж з етичної взаємодії та недискримінаційних практик.

8. Механізм подання та розгляду скарг і пропозицій

8.1. Подання скарг та пропозицій:

Організація забезпечує доступні механізми, конфіденційні та незалежні канали для подання скарг та пропозицій на випадки дискримінації або порушення принципів безбар'єрності:

- електронні форми;

- телефонна лінія;
- усно або через паперову форму в місцях надання послуг та під час проведення заходів;
- можливість скарги через третю особу або в адаптованих форматах.
- Для дітей можливість подання інформації через супроводжуючого або дорослого.

Особа, яка подає скаргу, може зробити це конфіденційно або анонімно.

8.2. Розгляд скарг та пропозицій

1. Скарга або пропозиція реєструється відповідальною особою з питань безбар'єрності.
2. Первинний розгляд проводиться протягом **5 робочих днів**.
3. За необхідності проводиться додаткове вивчення обставин.
4. Рішення щодо реагування приймається керівництвом організації.

8.3. Заходи реагування

За результатами розгляду скарги або пропозиції можуть бути вжиті такі заходи:

- усунення бар'єрів або порушень;
- зміна процедур або правил надання допомоги або проведення заходів;
- проведення додаткового навчання працівників;
- дисциплінарні заходи.

9. Оцінка потреб та моніторинг

Організація здійснює регулярну оцінку потреб бенефіціарів для покращення безбар'єрності та моніторинг виконання цієї Політики шляхом:

- збору зворотного зв'язку від бенефіціарів;
- аналізу доступності заходів, програм та послуг.
- аналіз включеності дітей.
- проведення консультацій з представниками цільових груп та забезпечення участі людей з інвалідністю в розробленні проєктів;
- щорічного перегляду та оновлення політики;
- врахування змін законодавства та рекомендацій партнерів.

10. Відповідальність

- Всі працівники, волонтери або партнери організації, що залучені до діяльності зобов'язані дотримуватися принципів цієї Політики.
- Керівництво та відповідальна особа забезпечують впровадження принципів Політики у діяльність організації, моніторинг її виконання, навчання працівників та забезпечення ресурсів для виконання.
- Порушення Політики може бути підставою для дисциплінарних заходів згідно з внутрішніми процедурами.

11. Заключні положення

11.1. Політика набирає чинності з моменту її затвердження керівним органом Організації.

11.2. Політика є відкритим документом і публікується в доступних форматах.

11.3. Зміни до Політики вносяться за результатами щорічного моніторингу, змін у законодавстві або на підставі рекомендацій отримувачів послуг та персоналу.