

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ керівника апарату
Національної комісії, що
здійснює державне регулювання
у сферах електронних
комунікацій, радіочастотного
спектра та надання послуг
поштового зв'язку
13.10.2025 № 19/аг

**Рекомендації
щодо внутрішніх правил поведінки працівників апарату НКЕК
та стандартів врахування вимог щодо доступності
під час виконання службових обов'язків в НКЕК**

Ці Рекомендації розроблені з урахуванням Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 366-р (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 р. № 294-р), Плану заходів на 2025-2026 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, затверджених розпорядженням Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 р. № 374-р, Довідника безбар'єрності, створеного у межах ініціативи першої леді Олени Зеленської «Без бар'єрів» за участі експертів з інклюзії, мовознавців, фахівців із комунікацій та представників громадських організацій (<https://bf.in.ua/>), а також міжнародних стандартів доступності.

1. Загальні положення

1.1. Метою цих Рекомендацій є підвищення обізнаності фахівців Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (далі – НКЕК) щодо важливості доступності та рівних можливостей, у тому числі для осіб з різними ступенями обмеження здатності до спілкування, та встановлення правил поведінки працівників НКЕК та стандартів, які передбачають обов'язкове врахування вимог щодо доступності під час виконання службових обов'язків, зокрема вимог до безбар'єрності, доступності та рівних можливостей.

1.2. Кожен працівник НКЕК зобов'язаний дотримуватися цих Рекомендацій.

1.3. Працівники НКЕК заохочуються до професійного навчання щодо стандартів безбар'єрності та доступності.

Перелік [тренінгових матеріалів з питань доступності, інклюзії та безбар'єрності, зокрема для фахівців, які надають послуги](#), формується Управлінням персоналу та розміщується на офіційному сайті НКЕК у підрозділі «Професійне навчання» розділу «Умови роботи в НКЕК» - «Робота в НКЕК» (.

2. Принципи безбар'єрного спілкування та взаємодії

2.1. Людиноцентричність – у центрі уваги – людина, а не її особливості чи інвалідність. Завжди звертайтеся безпосередньо до людини, а не до особи, яка її супроводжує.

2.2. Повага та гідність – недопущення дискримінації за будь-якими ознаками, включно з віком, статтю, національністю, релігійними переконаннями, інвалідністю, сексуальними вподобаннями тощо, повага права кожної людини на конфіденційність.

Дотримуйтесь принципу «спочатку людина». Використовуйте інклюзивну термінологію, зокрема приведену у Довіднику безбар'єрності. Якщо не впевнені, як сказати правильно, починайте фразу з «людина з...», а далі зазначайте її риси чи стан здоров'я, якщо це потрібно. Наприклад, замість «інвалід», «людина з особливими потребами» використовуйте «особа з інвалідністю», «людина з порушенням здоров'я», «людина з ДЦП» тощо.

Уникайте евфемізмів і прикрас. Маскувальні слова – це наслідок незнання або страху образити людину. Проте евфемізми, метафори чи прикрашання реальності можуть бути образливими або вводити в оману. Замість поетичних виразів типу «сонячні діти» чи «люди дощу» вживайте чіткі й коректні формулювання: «діти з синдромом Дауна», «люди з аутизмом». Це вияв поваги й точності.

Використовуйте фемінітиви, як прояв мовної рівності. Вони підкреслюють, що жінки мають право на професії й посади на рівні з чоловіками. В українській мові існують усталені правила для їх утворення. Водночас важливо враховувати індивідуальний вибір: якщо людина просить вживати чоловічу форму, поважайте її побажання.

Не драматизуйте. Намагайтесь уникати перебільшень або суб'єктивних оцінок. Наприклад, фраза «прикуті до візка» є некоректною – колісне крісло є засобом мобільності, а не обмеженням. Так само «смертельний діагноз» – це емоційно забарвлений вислів, який не завжди відповідає реальності. Будьте точними й уважними до формулювань.

Вживайте нейтральні формулювання. Уникайте надмірно емоційної мови. Наприклад, замість «жертва домашнього насильства» – «постраждала особа», а замість «страждає на психічний розлад» – «людина з психічним порушенням». Це дозволяє говорити про складні ситуації з повагою, не знецінюючи досвід людей і не посилюючи стигму.

2.3. Доступність – забезпечення доступності інформації, послуг та фізичного середовища для всіх категорій громадян. Готовність надавати допомогу, якщо її потребують, але завжди за умови дозволу на її надання та після уточнення того, яка саме допомога потрібна.

2.4. Індивідуальний підхід – урахування того, що кожна людина унікальна, і її потреби можуть відрізнятися, уникнення узагальнень та стереотипів, формулювання на кшталт «усі люди з інвалідністю», «кожна жінка», «більшість геїв» – не лише некоректні, а й неправдиві, поважайте це розмаїття й не приписуйте індивідуальні риси всій групі; забезпечення достатнього часу для відповіді на запитання для осіб з інтелектуальними порушеннями; терплячість та готовність пояснити інформацію декілька разів.

3. Стандарти поведінки та спілкування з різними категоріями осіб

3.1. Особи з порушеннями слуху

Щоб звернути на себе увагу, помахайте рукою або доторкніться до плеча або руки (якщо це доречно і не порушує особисті кордони). Дивіться співрозмовнику прямо у вічі та говоріть чітко, але не кричіть, людина найімовірніше не почує, а ви можете налякати інших. Деякі люди читають по губах. Намагайтеся стояти так, щоб вас та ваші уста було добре видно, і ніщо не заважало. Краще використовуйте письмове спілкування (наприклад, на телефоні або папері). За можливості, замовте послугу перекладача жестової мови онлайн для тривалих та важливих розмов.

3.2. Особи з порушеннями зору або незрячі

Завжди представляйтесь та озвучуйте, хто поруч. Запропонуйте допомогу, дозвольте людині взяти вас за лікоть, не тягніть. Коментуйте маршрут: «попереду сходи», «зараз повернемо праворуч». Не торкайтесь собаки-поводиря. Говоріть звичайним тоном – порушення зору не означає порушення слуху. Уникайте фраз на кшталт «сліпий як кріт» – це некоректно.

3.3. Користувачі крісел колісних

При спілкуванні з людиною, яка користується кріслом колісним, завжди запитайте, чи потрібна допомога і яка саме, а потім дійте за її вказівками. Не торкайтесь крісла без дозволу, адже це особиста територія людини. Намагайтесь

розмовляти на рівні очей, присядьте або нахиліться, якщо це можливо. Завжди слідкуйте за архітектурною доступністю і, за потреби, допомагайте у її подоланні. Пам'ятайте, що правильно говорити «людина, яка користується кріслом колісним», а не «прикута до візка». Ніколи не приймайте рішень замість людини; завжди давайте їй можливість висловитися та зробити свій вибір.

3.4. Особи, які мають труднощі у спілкуванні (включно з інтелектуальними порушеннями)

Будьте терплячими, надавайте достатньо часу для формулювання та висловлювання думки, не перебивайте і не намагайтеся заповнити тишу. Використовуйте просту та чітку мову, уникайте жаргону та абстрактних понять, говоріть повільно, але природно.

Підтримуйте зоровий контакт, якщо це комфортно для співрозмовника, але не наполягайте, якщо він уникає його. Активно використовуйте власні невербальні сигнали, такі як кивання, а також будьте уважними до невербальних сигналів співрозмовника.

За потреби задавайте чіткі, короткі закриті питання для отримання «так» або «ні» відповідей, але не зловживайте ними. Уникайте припущень щодо того, що людина хоче сказати, і підтверджуйте своє розуміння, перефразовуючи почуте. Не соромтеся перепитати, якщо щось незрозуміло.

Завжди поважайте гідність співрозмовника: не вживайте зменшувальні форми слів або звернення, наче до дитини, і не допускайте поблажливого тону. Після викладення інформації переконайтесь, що вона була зрозуміла, запитавши про це або попросивши людину повторити ключові моменти.

Зберігайте спокій та позитивний настрій. Запропонуйте альтернативні способи спілкування, такі як письмо, картинки чи жести, якщо вербальне спілкування виявляється надто складним.

3.5. Особи зі складними життєвими обставинами

Ставтеся до людини з емпатією, без упереджень. Пропонуйте конкретну допомогу, наприклад: «Чи зручно буде, якщо я...?». Забезпечуйте конфіденційність, не ставте зайвих запитань. Не обіцяйте того, чого не можете гарантувати. Надайте інформацію про доступні ресурси, служби підтримки або організації. Уникайте ярликів типу «жертва», натомість – «людина, яка постраждала».