

Інформація
про результати проведення оцінки потреб осіб з інвалідністю
внаслідок війни щодо інформаційної доступності у сфері забезпечення
дотримання прав людини в діяльності Національної поліції України
відповідно до міжнародних стандартів

На виконання підпункту 1 пункту 29 Плану заходів на 2025—2026 роки з реалізації Національної стратегії з створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженого розпорядженням КМУ від 25.03.2025 № 374-р, Департаментом головної інспекції та дотримання прав людини організовано проведення оцінки потреб людей з інвалідністю у взаємодії з Національною поліцією відповідно до міжнародних стандартів. Дане опитування є важливим інструментом для виявлення бар'єрів, з якими стикаються люди з інвалідністю у взаємодії з поліцією, та для врахування їх реальних потреб. Результати допоможуть Національній поліції визначити пріоритетні напрями удосконалення інформаційної доступності, безбар'єрності та комунікації, а також стануть основою для розробки ефективних рішень та підвищення довіри між поліцією та громадянами.

Опитування складалося із 22 питань та відбувалося протягом жовтня – листопада 2025 року. В опитуванні взяли участь 54 респонденти.

Характеристика респондентів:

- представники ГО / індивідуальні респонденти (37%),
- категорії людей з інвалідністю (39%),
- інше (24%)

Досвід звернення респондентів до підрозділів Національної поліції за останні 2 роки:

- Не мали такого досвіду – 61%
- Мали досвід звернень – 39%

Доступність офіційної інформації для респондентів:

- Так – 50%
- Частково – 35%
- Ні – 15%

Оцінка респондентами доступності офіційного веб-сайту Національної поліції України:

- Зовсім недоступний/незручний – 11%
- Скоріше недоступний – 24%
- Частково доступний – 22%
- Скоріше доступний – 26%
- Повністю доступний та зручний – 17%

Наявність альтернативних форматів подання інформації у підрозділах Національної поліції України:

- Інформація шрифтом Брайля – 17%
- Переклад жестовою мовою – 11%
- Відео з субтитрами – 13%
- Відео з аудіоописами – 22%
- Не знаю – 10 %
- Відсутня – 27%

На скільки зрозумілою та простою є мова, якою подається інформація Національною поліцією для громадян:

- Зрозуміла – 66%
- Дуже зрозуміла – 17%
- Складна – 17%

Які канали отримання інформації від Національної поліції є найбільш зручними для громадян (декілька варіантів відповідей):

- Безпосереднє спілкування – 43%
- Веб-сайт – 24%
- Соцмережі – 58%
- Месенджери – 28%
- Друковані матеріали – 19%
- Чат-бот – 26%

Оцінка доступності приміщень поліції:

- Недоступні – 32%
- Частково доступні – 43%
- Скоріше доступні – 18%
- Повністю доступні – 10%

Наявність у підрозділах поліції пандусів, підйомників, доступних санітарно-гігієнічних кімнат, обладнаних зручних місць для очікування:

- Так – 9%
- Ні – 13%

- Не знаю – 26%
- Частково – 52%

Обізнаність громадян про можливість звернення за номером «102» жестовою мовою чи через чат:

- Так – 44%
- Ні – 56%

Чи відомі громадянам випадки, коли поліція організовувала адаптовані формати спілкування:

- Так – 30%
- Ні – 70%

Важливість підготовки поліцейських до спілкування з людьми з інвалідністю:

- Зовсім неважливо – 4%
- Скоріше неважливо – 6%
- Важливо частково – 2%
- Скоріше важливо – 20%
- Дуже важливо – 69%

Чи відчували громадяни увагу та розуміння з боку поліцейських під час звернення:

- Ні – 22%
- Частково – 39%
- Так – 39%

Чи були випадки, коли через бар'єри респонденти не отримали послугу:

- Ні – 69%
- Так – 31%

Найбільші труднощі у спілкуванні (відкриті відповіді респондентів):

- Стереотипи поліцейських щодо людей з інвалідністю
- Поліцейські не знають як спілкуватися з людиною з інвалідністю
- Не реагування на повідомлення про правопорушення
- Недоступне приміщення підрозділу поліції

Рекомендації за результатами проведення опитування

Розширення та оновлення інформаційних електронних ресурсів із забезпечення їх відкритості та зручності для громадян, зокрема створення зрозумілих, доступних веб-сайтів і мобільних додатків для отримання послуг та інформації.

Здійснення систематичного навчання працівників поліції у сфері комунікації, зокрема коректного спілкування, навчання фізичного супроводу людей з інвалідністю.

Забезпечення регулярного зворотного зв'язку з громадськістю через зручні канали комунікації для можливості оперативного реагування на запити та потреби громадян.

Більше спілкування поліцейських з людьми з інвалідністю та громадськими організаціями.

Респонденти у більшості виявили готовність брати участь у робочих групах чи спільних навчаннях з поліцією щодо створення безбар'єрного простору.