

**Пономаренко Алла Василівна,**  
кандидат юридичних наук, старший науковий співробітник,  
провідний науковий співробітник ДНДІ МВС України, м. Київ, Україна,  
ORCID ID 0000-0002-6271-4485  
**Мацько Віта Андріївна,**  
кандидат юридичних наук, старший науковий співробітник  
ДНДІ МВС України, м. Київ, Україна,  
ORCID ID 0000-0002-4149-8744

## ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ДЛЯ МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ МВС УКРАЇНИ ТА ОРГАНІВ ЙОГО СИСТЕМИ

*У статті досліджено правове забезпечення доступності для маломобільних груп населення публічних послуг. Проаналізовано міжнародні стандарти та вітчизняне законодавство у цій сфері. Виокремлено проблеми, які перешкоджають ефективній реалізації деяких положень законодавства щодо забезпечення безбар'єрного середовища для маломобільних груп населення. Зосереджено увагу на відсутності в законодавстві України чітко визначених критеріїв оцінювання доступності для маломобільних груп населення публічних послуг, інформації про їх надання, а також методики оцінювання доступності таких послуг. Сформовано орієнтовні складові елементи Методики оцінювання доступності для маломобільних груп населення публічних послуг МВС України та органів його системи, а також інформації про такі послуги.*

**Ключові слова:** публічні послуги, доступність, безбар'єрність, маломобільні групи населення, моніторинг доступності публічних послуг, правове забезпечення, Міністерство внутрішніх справ України.

**Постановка проблеми.** Євроінтеграційні процеси в Україні зумовлюють необхідність імплементації нормативно-правових актів Європейського Союзу в національне законодавство України. Однією з основних сфер суспільного життя, яка потребує впровадження європейських стандартів та цінностей, є соціальна. Саме тому особливої уваги в цьому контексті набуває забезпечення прав і свобод маломобільних груп населення (далі – МГН). Створення для них правового підґрунтя для забезпечення доступності публічних послуг нарівні з іншими учасниками правових відносин є одним із важливих показників рівня правової культури, соціального розвитку та цивілізованості нашої держави, а також її готовності до євроінтеграції.

Наразі, правову основу з питань забезпечення доступності для МГН публічних послуг становить значна кількість загальних та спеціальних нормативно-правих актів, які за останній час набули низки позитивних змін з огляду на виклики сьогодення. Особливої актуальності набуває питання забезпечення доступності для маломобільних груп населення публічних послуг, що надаються Міністерством внутрішніх справ України

(далі – МВС) та органами його системи, оскільки вони надають широкий спектр послуг, пов'язаних з оформленням документів, реєстрацією, отриманням довідок та іншими процедурами, які є необхідними для повноцінного життя в суспільстві.

Незважаючи на наявність значної законодавчої бази у сфері доступності для МГН публічних послуг та її постійне вдосконалення, сьогодні ще існують проблеми з реалізацією цих норм на практиці, у тому числі й у МВС, що вказує на *актуальність* обраної теми дослідження.

*Метою* статті є аналіз законодавства у сфері забезпечення доступності для МГН публічних послуг МВС та органів його системи.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Питання доступності в різних сферах суспільного життя для осіб з інвалідністю розглядали такі вчені, як: В. Кондратенко, Є.Легеза, П. Лютіков, В. Мороз, Т. Мінка, Т. Кочубей, М. Рябініна, О. Кувіла, О. Варгуляк, О. Кувіла. Дослідженню проблематики доступності для маломобільних груп населення свої роботи присвятили: А. Даниленко, О. Ващинська, В. Виноградова та ін. Однак, попри високий інтерес до вивчення проблематики доступності для МГН публічних послуг, питання щодо їх надання органами системи МВС залишається недостатньо вивченими.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Послуги, які надаються МВС, а також органами його системи, зокрема: Національною поліцією України, Державною прикордонною службою України, Державною службою України з надзвичайних ситуацій, Державною міграційною службою України, Сервісними центрами МВС України, належать до категорії публічних, оскільки вони мають високу соціальну значимість і заінтересованість у них більшості членів суспільства.

Дослідивши зазначені послуги, встановлено, що органи, які входять до системи МВС, надають різні публічні послуги, що пов'язані:

- 1) з видачею, переоформленням, анулюванням ліцензій;
- 2) проставленням апостиля на офіційних документах, що видаються;
- 3) видачею сертифікатів кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг;
- 4) видачею та переоформленням свідоцтва;
- 5) оформленням, видачею, реєстрацією та перереєстрацією дозволів;
- 6) оформленням та переоформленням паспортів, посвідчень водія тощо.

При цьому, слід зауважити, що запропонований поділ публічних послуг МВС та органів його системи є надто умовним, оскільки їх чіткий перелік та систематизація на законодавчому рівні відсутні, що ускладнює контроль за їх доступністю.

Однією із важливих якісних характеристик публічних послуг є доступність. За допомогою цього критерію можна оцінити ступінь відповідності умов надання послуг потребам і можливостям користувачів, а також виявити ймовірні бар'єри, які заважають їх ефективному використанню різними категоріями населення. Особливу увагу слід акцентувати на забезпеченні доступності публічних послуг для МГН, яка наразі є однією з найбільш вразливих категорій населення.

Говорячи про доступність, слід зауважити, що часто поняття «доступність» помилково отождоюють з поняттям «безбар'єрність». Вживання цих термінів як синонімів призводить до плутанини та неоднозначного їх тлумачення.

На нашу думку, безбар'єрність – це більш широке поняття, яке охоплює не тільки фізичний, але й інформаційний, соціальний та інші аспекти, а також передбачає зміну в ставленні суспільства до осіб з інвалідністю, подолання стереотипів та дискримінації.

Поняття «безбар'єрність» визначене в положеннях Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року (далі – Стратегія), під яким пропонується розуміти загальний підхід до формування та імплементації державної політики для забезпечення безперешкодного доступу всіх груп населення до різних сфер життєдіяльності [1].

Як слушно зазначає І. Комар, безбар'єрність полягає насамперед в ідеї рівних можливостей для всіх і заперечує будь-які форми дискримінації та нерівності, незалежно від расової, етнічної, гендерної, соціальної чи фізичної належності. Це створює основу для інклюзивного суспільства, де кожна людина має право на свою унікальну ідентичність та можливість досягти свого потенціалу [2, с. 212].

Аналізуючи наукові джерела, вбачаємо, що бар'єри, які перешкоджають повноцінній участі МГН у суспільному житті, поділяються на:

- ментальні, які полягають у специфічному ставленні оточуючих до осіб з інвалідністю, нерозумінні їхніх проблем;
- фізичні, в контексті яких ідеться про недостатню архітектурну та транспортну доступність, що є головною перешкодою в доступі осіб з інвалідністю до освіти, праці, культури, спорту, інформації, туризму тощо;
- інформаційні, спричинені невикористанням існуючих форматів подачі інформації, які враховують потреби осіб з інвалідністю з порушеннями зору, слуху, психічними та інтелектуальними порушеннями, зокрема абетки Брайля, великого шрифту, аудіо- та електронних засобів тощо;
- інституційні, які стосуються проблем законодавчої регламентації різноманітних аспектів життя осіб з інвалідністю тощо [3, с. 34].

На наше переконання, зазначені види бар'єрів також стосуються доступності публічних послуг для МГН.

Відповідно до положень Стратегії поняття «доступність» означає 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 [1]. Як убачаємо, поняття «доступність» стосується забезпечення можливостей доступу людей до конкретних ресурсів та послуг (фізичних, інформаційних чи цифрових). Доступність зосереджена на практичних заходах забезпечення доступу до конкретних місць або ресурсів.

Досліджуючи питання доступності об'єктів і послуг, О. Варгуляк пропонує розуміти доступність для людей з інвалідністю об'єктів і послуг як «властивість відповідних об'єктів і послуг, яка дає змогу особам цієї категорії вільно ними користуватися без будь-яких бар'єрів, у тому числі завдяки адаптації чи спеціальному дизайну» [3, с. 34]. На підставі зазначеного О. Кувіла слушно доходить висновку про те, що доступність напряму залежить від наявності чи відсутності бар'єрів [4, с. 123].

Отже, терміни «безбар'єрність» та «доступність» тісно пов'язані між собою. Можна

зазначити, що доступність є складовою безбар'єрності. Проте, не зважаючи на те, що обидва терміни стосуються створення умов для повноцінного життя та участі в суспільстві всіх груп населення, незалежно від їхніх особливих потреб, вони мають різні акценти.

Коли йдеться про доступність, то зазвичай це поняття пов'язують з особами з інвалідністю, проте воно стосується більш широкого кола осіб, зокрема МГН. У п. 16 ст. 1 Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності» законодавець закріпив визначення «маломобільні групи населення», як осіб, які відчувають труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі. До таких осіб зокрема належать: особи з інвалідністю, особи з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, громадяни похилого віку, особи з дитячими візками [5].

До МГН також можна віднести осіб, які супроводжують малолітніх дітей, осіб з ментальними розладами, які можуть відчувати труднощі при орієнтації в просторі, людей з нестандартними розмірами тіла тощо. У більшості країн Європи до цієї категорії населення також відносять дітей дошкільного віку.

З огляду на викладене вище необхідно розуміти, що МГН становлять широке коло осіб, які в повсякденному житті стикаються з тимчасовими або постійними труднощами та бар'єрами, що заважають їм повноцінно брати участь у житті суспільства, у зв'язку з цим у законодавстві потрібно розробити більш інклюзивний підхід до визначення поняття МГН, який би охоплював усю різноманітність потреб усіх членів суспільства, незалежно від індивідуальних особливостей, які вирізняють їх від більшості членів суспільства.

Сьогодні в Україні забезпечення доступності для МГН публічних послуг, а також створення безбар'єрного простору регулюється низкою міжнародних та вітчизняних нормативно-правових актів.

Серед основних міжнародних нормативних актів, у яких закріплені загальні засади гарантування права безперешкодного доступу для МГН, є Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю. Саме у її ст. 9 передбачено, що держави-учасниці цієї Конвенції мають вживати належних заходів для забезпечення особам з інвалідністю доступу нарівні з іншими до фізичного оточення, транспорту, інформації та зв'язку, зокрема інформаційно-комунікаційних технологій і систем, а також до інших об'єктів і послуг [6]. Крім того, в цьому документі вперше було визначено такі важливі поняття, як «розумне пристосування» та «універсальний дизайн», які в подальшому імплементовані в законодавство України та широко використовуються під час створення інклюзивного середовища для МГН, у тому числі при створенні доступності послуг.

Іншим, не менш важливим міжнародним нормативним актом, є Марракеський договір про полегшення доступу сліпих, осіб з порушеннями зору або іншими обмеженнями з причин інвалідності сприймати друковану інформацію до опублікованих творів [7]. Приєднавшись 12 січня 2023 року до цього договору, Україна взяла на себе зобов'язання гарантувати МГН, зокрема сліпим, особам з порушеннями зору або іншими обмеженнями з причин інвалідності, доступність до творів або їх примірників, а також забезпечити доступність до друкованої інформації.

У національному законодавстві засадничим нормативно-правовим актом, який регулює права МГН, є Конституція України, де закріплено принципи, спрямовані на створення в суспільстві таких умов, за яких кожна людина повною мірою зможе брати участь у житті суспільства на рівних умовах без будь-якої дискримінації за ознакою раси, релігії, віку, статі чи інвалідності [8].

Важливим нормативно-правим актом у зазначеній сфері є й Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», в якому закріплено основу соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні та гарантовано їм рівні з усіма іншими громадянами можливості для участі в економічній, політичній і соціальній сферах життя суспільства, створення необхідних умов, які дають можливість особам з інвалідністю ефективно реалізувати права та свободи людини і громадянина та вести повноцінний спосіб життя згідно з індивідуальними можливостями, здібностями і інтересами [9].

Законом України «Про архітектурну діяльність» визначено, що держава забезпечує умови для здійснення архітектурної діяльності шляхом створення безперешкодного життєвого середовища для осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших МГН, а також забезпечення економічних та інших аспектів, важливих з погляду задоволення інтересів суспільства [10].

Вагоме місце серед підзаконних нормативно-правових актів посідає розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року» [1]. У вказаній Стратегії визначено стратегічний курс України на створення безбар'єрного простору для всіх груп населення, у тому числі для МГН. Однією з пріоритетних стратегічних цілей держави є оновлення нормативно-правової бази, що регулює доступність об'єктів фізичного оточення, транспорту, інформації та послуг. Це передбачає комплекс заходів, спрямованих на актуалізацію чинних нормативних документів та розробку нових, які б відповідали сучасним вимогам інклюзивності.

Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку проведення моніторингу та оцінки ступеня безбар'єрності об'єктів фізичного оточення і послуг для осіб з інвалідністю» визначено критерії безбар'єрності об'єктів фізичного оточення і послуг для осіб з інвалідністю [11].

У розпорядженні Кабінету Міністрів України «Про схвалення рекомендацій щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття» суб'єктам владних повноважень вказано на необхідність викладення інформації у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття особами з інвалідністю та особами з порушенням інтелектуального розвитку [12].

У постанові Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» визначено окремі вимоги до інформації, яка розміщується в приміщенні центру надання послуг та на вебсайті органу, який надає послуги, а також вимоги до облаштування прилеглої території, входу та внутрішньої частини будівлі, де надаються послуги, з урахуванням потреб осіб з інвалідністю [13].

Наказом Міністерства цифрової трансформації України «Про затвердження вимог до дизайну та порядку погодження проектів дизайну офіційних вебсайтів (вебпорталів)

органів виконавчої влади та офіційних вебресурсів, що пов'язані з діяльністю органів виконавчої влади, та Єдиного вебпорталу Кабінету Міністрів України» визначено, що офіційний вебсайт має бути доступним для користувачів з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також з різними комбінаціями порушень [14].

До підзаконних нормативно-правових актів, які безпосередньо встановлюють вимоги для забезпечення доступності для МГН публічних послуг, у тому числі, які надаються МВС та органами його системи, належать державні будівельні норми (далі – ДБН) та державні стандарти України (далі – ДСТУ).

Якщо говорити про фізичну та інформаційну доступність для МГН публічних послуг, то основним документом у цій сфері є ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» [15]. У зазначеному ДБН закріплено загальні положення щодо забезпечення доступності будівель і споруд, їх розумного пристосування з урахуванням потреб МГН, а також конкретизовано вимоги облаштування місць для паркування, входу до будівлі, де надаються послуги, пандусів, сходів, внутрішньої частини приміщень тощо. Крім того, у цьому документі встановлено вимоги до тактильно-інформаційних покажчиків (інформаційні тактильні таблички (зовнішні і внутрішні), інформаційні тактильні позначки та мнемосхеми тощо), які забезпечують орієнтування, отримання необхідної інформації для отримання публічних послуг тощо.

ДБН В.1.2-9:2021 «Основні вимоги до будівель і споруд. Безпека і доступність під час експлуатації» визначають вимоги безпеки і доступності будівель і споруд для МГН, зокрема: безпечні підходи і під'їзди до будівель і споруд; можливість користування без додаткової адаптації для МГН; безпечне переміщення усередині будівель; відсутність порогів і перепадів висот у дверних прорізах; наявність зони обслуговування МГН у громадських будівлях тощо [16].

У ДБН В.2.2-5:2023 «Захисні споруди цивільного захисту» із Зміною № 1 встановлено основні положення щодо проектування захисних споруд цивільного захисту та споруд подвійного призначення, призначених для укриття населення, зокрема і для осіб з інвалідністю [17]. Для такої категорії осіб має бути забезпечено: відокремлену зону (за необхідністю із супроводжуючими) не менше ніж 10% від загальної місткості захисної споруди або споруда подвійного призначення (укриття) або окремого приміщення; простір для маневрування та повороту на 90° для осіб на кріслі колісному перед входними дверима до захисних споруд цивільного захисту та споруд подвійного призначення; поручні на стінах ділянок коридорів, які слугують шляхами евакуації; зони для душі тощо.

ДСТУ-Н Б В.2.2.-31:2011 «Настанова з облаштування будинків і споруд цивільного призначення елементами доступності для осіб з вадами зору та слуху» передбачено вимоги щодо облаштування будинків і споруд з урахуванням потреб осіб з вадами зору та слуху [18]. Зокрема, для забезпечення доступності осіб з вадами зору передбачена необхідність розміщення тактильних наземних та підлогових покажчиків на шляху руху до будівлі, де надаються послуги, та всередині цієї будівлі. Для забезпечення доступності осіб з вадами слуху до будівель, де надаються послуги, необхідно передба-

чати додаткові системи звукопідсилення та розміщення візуальної інформації (світлові табло); рекомендується передбачати звукопоглинальні поверхні, такі як перфорована багат шарова акустична стеля, килимове покриття підлоги тощо; забезпечити достатнє освітлення для забезпечення їх можливості читати по губах; оснащувати місця, де надаються послуги, послідовною і повною (від входу до окремих приміщень) візуальною інформацією тощо.

ДСТУ ISO 17049:2017 «Доступне проектування. Застосування шрифту Брайля на інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах» визначено вимоги щодо викладення інформації на інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах шрифтом Брайля [19].

ДСТУ EN 301 549:2022 «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ» встановлює вимоги до інформаційно-комунікаційних технологій, які мають бути доступними для людей з інвалідністю [20].

ДСТУ EN 81-40:2016 «Норми безпеки щодо конструкції та експлуатації ліфтів. Спеціальні ліфти для перевезення осіб та вантажів. Частина 40. Сходові підйомачі та похилі підйомальні платформи для осіб з обмеженою рухливістю (EN81-40:2008, IDT визначає вимоги до вертикальних підйомальних платформ, призначених для пересування осіб з обмеженими можливостями [21]. Стандарт детально регламентує технічні характеристики, умови монтажу та експлуатації сходових підйомачів та похилих підйомальних платформ, забезпечуючи високий рівень безпеки та комфорту для користувачів.

Незважаючи на наявність в Україні значного обсягу законодавства, спрямованого на забезпечення безбар'єрного середовища для МГН, практична реалізація багатьох норм часто стикається з низкою перешкод. До таких проблем можна віднести: нечіткі, незрозумілі та неоднозначні положення вітчизняного законодавства, у тому числі в ДБН та ДСТУ, які регулюють питання доступності публічних послуг та інформації про їх надання; відсутність єдиних критеріїв оцінювання доступності для МГН публічних послуг та інформації про їх надання; відсутність алгоритму дій щодо проведення оцінювання доступності для МГН публічних послуг, а також методики оцінювання доступності таких послуг.

Зазначені проблеми не оминають МВС та органи його системи. Одним із факторів, що ускладнює надання МГН якісних публічних послуг, є відсутність відомчої методики оцінювання доступності таких послуг.

Важливим інструментом контролю доступності для МГН публічних послуг, у тому числі, які надаються МВС і органами його системи, та інформації про їх надання є моніторинг доступності для МГН. Під ним слід розуміти процес систематичного збору, аналізу та узагальнення інформації про рівень доступності публічних послуг та інформації про їх надання для МГН. Його проведення передбачене в положеннях Стратегії.

Проведення моніторингу доступності для МГН публічних послуг МВС та органів його системи, а також інформації про такі послуги здійснюється відповідно до підп. 3 п. 86 Плану заходів на 2023–2024 роки з реалізації Стратегії [1] та підп. 3 п. 7 Плану заходів Міністерства внутрішніх справ на 2023–2024 роки з реалізації Стратегії [22].

Проте, наразі проведення моніторингу доступності для МГН публічних послуг МВС та органів його системи ускладнено через відсутність єдиного нормативно-пра-

вового акта, який би узагальнював усі критерії фізичної та інформаційної доступності для МГН публічних послуг МВС та органів його системи. Відсутність уніфікованих критеріїв оцінки доступності для МГН при наданні публічних послуг МВС призводить до варіативності підходів у процесі моніторингу та унеможлиблює проведення об'єктивного аналізу стану доступності.

При проведенні моніторингу доступності для МГН публічних послуг МВС та органів його системи, а також інформації про такі послуги, наразі використовуються Методичні рекомендації щодо доступності публічних послуг з урахуванням потреб МГН, у тому числі осіб з різним рівнем комунікаційних можливостей, які розроблені Управлінням моніторингу дотримання прав людини МВС. Однак, вони не містять алгоритму дій під час оцінювання доступності, індикаторів (показників) такої доступності, що ускладнює процес оцінювання доступності для МГН публічних послуг МВС та органів його системи.

Зазначене зумовлює необхідність у розробленні єдиної Методики оцінювання доступності для МГН публічних послуг МВС та органів його системи, а також інформації про такі послуги, яка б давала змогу проводити моніторинг доступності для зазначеної категорії осіб з метою визначення рівня доступності для МГН публічних послуг МВС та органів його системи, а також інформації про такі послуги за чітко визначеними критеріями оцінювання.

На нашу думку, у Методиці оцінювання доступності для маломобільних груп населення публічних послуг МВС та органів його системи, а також інформації про такі послуги необхідно:

- визначити мету й завдання методики; принципи, відповідно до яких має здійснюватись оцінювання; об'єкти оцінювання;
- дослідити категорії МГН;
- визначити види доступності для МГН публічних послуг МВС та органів його системи, а також інформації про такі послуги (фізична доступність та інформаційна доступність);
- систематизувати критерії оцінювання фізичної та інформаційної доступності для МГН публічних послуг МВС та органів його системи, а також інформації про такі послуги;
- розробити формулу, за якою вираховується показник доступності послуг та шкалу оцінювання рівня доступності.

Результати оцінювання мають стати основою для моніторингу доступності для МГН інформації та публічних послуг органів системи МВС.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року: розпорядження Каб. Міністрів України від 14.04.2021 р. № 366-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-p#Text> (дата звернення: 01.03.2024).

2. *Комар І.В.* Безбар'єрність як соціальна норма сучасного суспільства. Modern Trends are the Driving Force of Scientific Progress: XIX International scientific and practical conference (April 17–19, 2024). Lisbon, Portugal. International Scientific Unity, 2024. 269 p. С. 213–214.

© Ponomarenko Alla, Matsko Vita, 2024

3. Варгуляк О.Г. Сутність та зміст права осіб з інвалідністю на доступність об'єктів і послуг. *Чинники розвитку юридичних наук у XXI столітті*: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф.: зб. наук. пр. (м. Дніпро, 1–2 листоп. 2019 р.). Дніпро: Правовий світ, 2019. С. 32–35.

4. Кувіла О.І. Адміністративно-правове забезпечення доступу осіб з інвалідністю до правосуддя: дис. ... д-ра філософ.: 081. Дніпро, 2024. 209 с.

5. Про регулювання містобудівної діяльності: Закон України від 17.02.2011 р. № 3038-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3038-17#Text> (дата звернення: 01.03.2024).

6. Конвенція про права осіб з інвалідністю від 13.12.2006. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_g71#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text) (дата звернення: 01.03.2024).

7. Марракеський договір про полегшення доступу сліпих, осіб з порушеннями зору або іншими обмеженнями з причин інвалідності сприймати друковану інформацію до опублікованих творів від 27.06.2013 р. № 999\_001-13. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/999\\_001-13#n2](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/999_001-13#n2) (дата звернення: 01.03.2024).

8. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 01.03.2024).

9. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні: Закон України від 21.03.1991 р. № 75-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text> (дата звернення: 02.03.2024).

10. Про архітектурну діяльність: Закон України від 20.05.1999 р. № 687-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/687-14#Text> (дата звернення: 02.03.2024).

11. Про затвердження Порядку проведення моніторингу та оцінки ступеня безбар'єрності об'єктів фізичного оточення і послуг для осіб з інвалідністю: постанова Каб. Міністрів України від 26.05.2021 р. № 537. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-2021-%D0%BF#top> (дата звернення: 02.03.2024).

12. Про схвалення рекомендацій щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття: розпорядження Каб. Міністрів України від 17.11.2023 р. № 1046-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1046-2023-%D1%80#Text> (дата звернення: 02.03.2024).

13. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг: постанова Каб. Міністрів України від 01.08.2013 р. № 588. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#Text> (дата звернення: 02.03.2024).

14. Про затвердження вимог до дизайну та порядку погодження проектів дизайну офіційних вебсайтів (вебпорталів) органів виконавчої влади та офіційних вебресурсів, що пов'язані з діяльністю органів виконавчої влади, та Єдиного вебпорталу Кабінету Міністрів України: наказ М-ва цифрової трансформації України від 23.06.2022 р. № 57. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0785-22#Text> (дата звернення: 02.03.2024).

15. ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» від 30.11.2018 р. URL: [file:///C:/Users/admin/Downloads/BN01\\_2101-4608-3065-1581\\_d8a8cbbb67.pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/BN01_2101-4608-3065-1581_d8a8cbbb67.pdf) (дата звернення: 02.03.2024).

16. ДБН В.1.2-9:2021 «Основні вимоги до будівель і споруд. Безпека і доступність під час експлуатації» від 30.06.2021 р. № 668. URL: [https://dreamdim.ua/wp-content/uploads/2022/08/DBN-V\\_1\\_2\\_9-2021.pdf](https://dreamdim.ua/wp-content/uploads/2022/08/DBN-V_1_2_9-2021.pdf) (дата звернення: 02.03.2024).

17. ДБН В.2.2-5:2023 «Захисні споруди цивільного захисту» із Зміною № 1 від 10.08.2023 р. № 702. URL: [file:///C:/Users/admin/Downloads/BN01\\_9096-0455-6544-5353\\_64817328cd.pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/BN01_9096-0455-6544-5353_64817328cd.pdf) (дата звернення: 02.03.2024).

18. ДСТУ-Н Б В.2.2.-31:2011 «Настанова з облаштування будинків і споруд цивільного призначення елементами доступності для осіб з вадами зору та слуху» від 30.12.2011 р. URL: <https://dnaor.com/get/67328/> (дата звернення: 02.03.2024).

19. ДСТУ ISO 17049:2017 «Доступне проектування. Застосування шрифту Брайля на інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах» від 31.05.2017 р. URL: [https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=71457](https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=71457) (дата звернення: 02.03.2024).

20. ДСТУ EN 301 549:2022 «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ» від 05.05.2022 р. URL: [https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=97742](https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=97742) (дата звернення: 02.03.2024).

21. ДСТУ EN 81-40:2016 «Норми безпеки щодо конструкції та експлуатації ліфтів. Спеціальні ліфти для перевезення осіб та вантажів. Частина 40. Сходові підйомачі та похилі підйомальні платформи для осіб з обмеженою рухливістю (EN81-40:2008, IDT)» від 27.12.2016 р. URL: [https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id\\_doc=71520](https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=71520) (дата звернення: 02.03.2024).

22. План заходів Міністерства внутрішніх справ на 2023–2024 роки з реалізації Стратегії: наказ М-ва внутрішніх справ України від 09.06.2023 р. № 478.

### REFERENCES

1. Pro skhvalennia Natsionalnoi stratehii iz stvorennia bezbariernoho prostoru v Ukraini na period do 2030 roku. “On the approval of the National Strategy for the creation of a barrier-free space in Ukraine for the period up to 2030”: Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated April 14, 2021 No. 366. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-p#Text> (Date of Application: 01.03.2024) [in Ukrainian].

2. Komar, I.V. (2024). Bezbariernist yak sotsialna norma suchasnoho suspilstva. “Barrier-free as a social norm of modern society”. *Modern Trends are the Driving Force of Scientific Progress: XIX International scientific and practical conference* (April 17–19, 2024). Lisbon, Portugal. International Scientific Unity. 269 p. P. 213–214 [in Ukrainian].

3. Varhuliak, O.H. (2019). Sutnist ta zmist prava osib z invalidnistiu na dostupnist obiektiv i posluh. “The essence and content of the right of persons with disabilities to access facilities and services”. *Factors of the development of legal sciences in the 21st century: materials of the International science and practice conf.: Coll. of scientific works*. (Dnipro, November 1–2, 2019). Dnipro: Pravovy svit. P. 32–35 [in Ukrainian].

4. Kuvila, O.I. (2024). Administratyvno-pravove zabezpechennia dostupu osib z invalidnistiu do pravosuddia. “Administrative and legal provision of access to justice for persons with disabilities”: Doctor’s thesis: 081. Dnipro. 209 p. [in Ukrainian].

5. Pro rehuliuвання mistobudivnoi diialnosti. “On regulation of urban planning activities”: Law of Ukraine dated February 17, 2011 No. 3038-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3038-17#Text> (Date of Application: 01.03.2024) [in Ukrainian].

6. Konventsiiia pro prava osib z invalidnistiu. “Convention on the Rights of Persons with Disabilities dated December 13, 2006”. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_g71#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text) (Date of Application: 01.03.2024) [in Ukrainian].

7. Marrakeskyi dohovir pro polehshennia dostupu slipykh, osib z porushenniamy zoru abo inshymy obmezheniamy z prychn invalidnosti sprymaty drukovanu informatsiiu do opublikovanykh tvoriv. “Marrakesh Agreement on Facilitating the Access of the Blind, Visually Impaired or Other Disabled Persons to Perceiving Printed Information to Published Works dated August 27, 2013 No. 999\_001-13. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/999\\_001-13#n2](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/999_001-13#n2) (Date of Application: 01.03.2024) [in Ukrainian].

8. Konstytutsiia Ukrainy. “Constitution of Ukraine dated June 28, 1996 No. 254k/96-VR”. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (Date of Application: 01.03.2024) [in Ukrainian].

9. Pro osnovy sotsialnoi zakhyschenosti osib z invalidnistiu v Ukrainy. “On the basics of social protection of persons with disabilities in Ukraine”: Law of Ukraine dated March 21, 1991 No. 75-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text> (Date of Application: 02.03.2024) [in Ukrainian].

10. Pro arkhitekturnu diialnist. “On architectural activity: Law of Ukraine dated May 20, 1999 No. 687-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/687-14#Text> (Date of Application: 02.03.2024) [in Ukrainian].

11. Pro zatverdzhennia Poriadku provedennia monitorynhu ta otsinky stupenia bezbariernosti obiektiv fizychnoho ototchennia i posluh dlia osib z invalidnistiu. “On the approval of the Procedure for monitoring and assessing the degree of barrier-free physical environment facilities and services for persons with disabilities”: resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated May 26, 2021 No. 537. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-2021-%D0%BF#top> (Date of Application: 02.03.2024) [in Ukrainian].

12. Pro skhvalennia rekomendatsii shchodo vykladennia informatsii subiektamy vladnykh povnovazhen u formatakh, shcho zabezpechout dostupnist yii spryoniattia. “On the approval of recommendations on the presentation of information by subjects of authority in formats that ensure the availability of its perception”: order of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated November 17, 2023 No. 1046 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1046-2023-%D1%80#Text> (Date of Application: 02.03.2024) [in Ukrainian].

13. Pro zatverdzhennia Prymirnoho rehlamentu tsentru nadannia administratyvnykh posluh. “On the approval of the Model Regulations of the center for the provision of administrative services”: resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated August 1, 2013 No. 588. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#Text> (Date of Application: 02.03.2024) [in Ukrainian].

14. Pro zatverdzhennia vymoh do dyzainu ta poriadku pohodzhennia proektiv dyzainu ofitsiinykh vebseitiv (vebportaliv) orhaniv vykonavchoi vlady ta ofitsiinykh vebresursiv, shcho poviazani z diialnistiu orhaniv vykonavchoi vlady, ta Yedynoho vebportalu Kabinetu Ministriv Ukrainy. “On the approval of design requirements and the procedure for approving design projects of official websites (web portals) of executive authorities and official web resources related to the activities of executive authorities and the Unified web portal of the Cabinet of Ministers of Ukraine”: order of the Ministry of Digital Transformation of Ukraine dated August 23, 2022 No. 57. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0785-22#Text> (Date of Application: 02.03.2024) [in Ukrainian].

15. DBN V.2.2-40:2018 “Inclusiveness of buildings and structures. Basic Provisions” dated November 30, 2018. URL: [file:///C:/Users/admin/Downloads/BN01\\_2101-4608-3065-1581\\_d8a8cbbb67.pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/BN01_2101-4608-3065-1581_d8a8cbbb67.pdf) (Date of Application: 02.03.2024) [in Ukrainian].

16. «Inklyuzyvnist budivel i sporud. Osnovni polozhennia». “DBN V.1.2-9:2021 ‘Basic requirements for buildings and structures. Safety and accessibility during operation’ dated August 30, 2021 No. 668”. URL: [https://dreamdim.ua/wp-content/uploads/2022/08/DBN-V\\_1\\_2\\_9-2021.pdf](https://dreamdim.ua/wp-content/uploads/2022/08/DBN-V_1_2_9-2021.pdf) (Date of Application: 02.03.2024) [in Ukrainian].

17. «Zakhysni sporudy tsyvilnoho zakhystu». “DBN V.2.2-5:2023 ‘Protective structures of civil defense’ with Amendment No. 1 dated August 10, 2023 No. 702”. URL: [file:///C:/Users/admin/Downloads/BN01\\_9096-0455-6544\\_-5353\\_64817328cd.pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/BN01_9096-0455-6544_-5353_64817328cd.pdf) (Date of Application: 02.03.2024) [in Ukrainian].

18. «Nastanova z oblashtuvannia budynkiv i sporud tsyvilnoho pryznachennia elementamy dostupnosti dlia osib z vadamy zoru ta slukhu». “DSTU-NB V.2.2.-31:2011 ‘Instructions on furnishing buildings and structures of civil purpose with elements of accessibility for persons with visual and hearing impairments’” dated December 30, 2011. URL: <https://dnaop.com/get/67328/> (Date of Application: 02.03.2024) [in Ukrainian].

19. «Dostupne proektuvannia. Zastosuvannia shryftu Brailia na informatsiynykh vkazivnykakh, obladnanni ta pryladakh». “DSTU ISO 17049:2017 ‘Accessible design. Application of the Braille font on information signs, equipment and devices’ dated 31.05.2017”. URL: [https://online.budstandart.com.ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=71457](https://online.budstandart.com.ua/catalog/doc-page.html?id_doc=71457) (Date of Application: 02.03.2024) [in Ukrainian].

20. «Informatsiini tekhnolohii. Vymohy shchodo dostupnosti produktiv ta posluh IKT». “DSTU EN 301 549:2022 ‘Information technologies. Requirements for the availability of ICT products and

services' dated 05.05.2022". URL: [https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=97742](https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=97742) (Date of Application: 02.03.2024) [in Ukrainian].

21. «Normy bezpeky shchodo konstruktsii ta ekspluatatsii liftiv. Spetsialni lify dlia perevezennia osib ta vantazhiv. Chastyna 40. Skhodovi pidiimachi ta pokhyli pidiimalni platformy dlia osib z obmezhenoiu rukhlyvistiui». "DSTU EN 81-40:2016 'Safety standards for the design and operation of elevators. Special elevators for transporting people and goods. Part 40. Stair lifts and inclined lifting platforms for persons with reduced mobility (EN81-40:2008, IDT)' dated 27.12.2016". URL: [https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id\\_doc=71520](https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=71520) (Date of Application: 02.03.2024) [in Ukrainian].

22. Plan zakhodiv Ministerstva vnutrishnikh sprav na 2023–2024 roky z realizatsii Stratehii. "Action plan of the Ministry of Internal Affairs for 2023-2024 for the implementation of the Strategy": Order of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine dated June 9, 2023 No. 478 [in Ukrainian].

UDC 342.95:351.74-056.2

**Ponomarenko Alla,**

Candidate of Juridical Sciences, Senior Researcher, Leading Researcher of the  
State Research Institute MIA Ukraine, Kyiv, Ukraine,  
ORCID ID 0000-0002-6271-4485

**Matsko Vita,**

Candidate of Juridical Sciences, Senior Researcher,  
State Research Institute MIA Ukraine, Kyiv, Ukraine,  
ORCID ID 0000-0002-4149-8744

## LEGAL SUPPORT FOR THE ACCESSIBILITY OF PUBLIC SERVICES OF THE MINISTRY OF INTERNAL AFFAIRS AND ITS AGENCIES FOR PEOPLE WITH REDUCED MOBILITY

The article examines the legal framework for ensuring accessibility of public services for people with limited mobility. It is determined that one of the important qualitative characteristics of public services is accessibility. It allows assessing the degree to which the conditions of service provision meet the needs and capabilities of different categories of the population and identifying possible barriers to the effective use of these services.

The authors emphasize that the creation of a legal basis for ensuring access to public services for people with limited mobility on an equal footing with other participants in legal relations is one of the important indicators of the level of legal culture, social development and civilization of our country, as well as its readiness for European integration.

The paper analyzes international standards and Ukrainian legislation in this area. It is established that despite the existence of a significant amount of legislation in Ukraine aimed at ensuring a barrier-free environment for people with limited mobility, the practical implementation of many of the norms often faces a number of obstacles. These problems include: unclear, incomprehensible and ambiguous provisions of domestic legislation, including state building codes and state standards regulating the accessibility of public services and information about their provision; lack of uniform criteria for assessing the accessibility

© Ponomarenko Alla, Matsko Vita, 2024

DOI (Article): [https://doi.org/10.36486/np.2024.2\(64\).5](https://doi.org/10.36486/np.2024.2(64).5)

Issue 2(64) 2024

<https://naukaipravoohorona.com/>

of public services and information about their provision for people with reduced mobility; lack of an algorithm for assessing the accessibility of public services for people with reduced mobility, as well as a methodology for assessing the accessibility of such services.

The researchers emphasize that the services provided by the Ministry of Internal Affairs of Ukraine and its agencies are categorized as public: the National Police of Ukraine, the State Border Guard Service of Ukraine, the State Emergency Service of Ukraine, the State Migration Service of Ukraine, and the Service Centers of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine, are classified as public services, as they are of high social importance and are of interest to most members of society. These services are related to paperwork, registration, obtaining certificates and other procedures that are necessary for a full life in society.

Based on the study of Ukrainian legislation, the researchers concluded that in order to improve the quality of public services provided to people with limited mobility, the Ministry of Internal Affairs of Ukraine and its system bodies should develop an appropriate methodology for assessing the accessibility of such services and information about such services.

**Keywords:** public services, accessibility, barrier-free access, low-mobility groups, monitoring of accessibility of public services, legal support, Ministry of Internal Affairs of Ukraine.

Отримано 03.06.2024