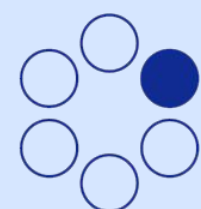


Доступність екстрених служб та сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ України для різних верств населення



Міністерство
внутрішніх справ
України



суспільна
та громадянська
безбар'єрність



✖ Проблема

У будь-який момент може виникнути потреба в екстреній допомозі чи послугах служб МВС

Реагування екстрених служб МВС за неповні 3 місяці 2025 року:

ДСНС: 114 650 виїздів здійснено
(+ 14.8% у порівнянні з аналогічним періодом минулого року)

НПУ: 1 млн 70 тис. викликів опрацьовано
(+16,6% у порівнянні з аналогічним періодом минулого року)



✓ Рішення

Забезпечення рівного доступу до екстрених служб та послуг МВС:

1. створення та розвиток служби 112
2. цифровізація послуг
3. адаптація інтерфейсів та каналів комунікації для консультування та супроводу
4. опанування персоналом навичок комунікації з різними верствами населення

Мета:

доступна та ефективна система надання допомоги та послуг МВС, яка відповідає потребам суспільства

Завдання:

- Оперативне реагування екстрених служб у будь-якому регіоні
- Підвищення зручності та ефективності отримання послуг через усунення цифрових та інформаційних бар'єрів
- Покращення якості взаємодії громадян із МВС шляхом навчання персоналу та адаптації сервісів



Міністерство
внутрішніх справ
України

Служба 112

Хто отримує користь

Громадяни та іноземці, які проживають на території України та потребують допомоги

Поточний стан



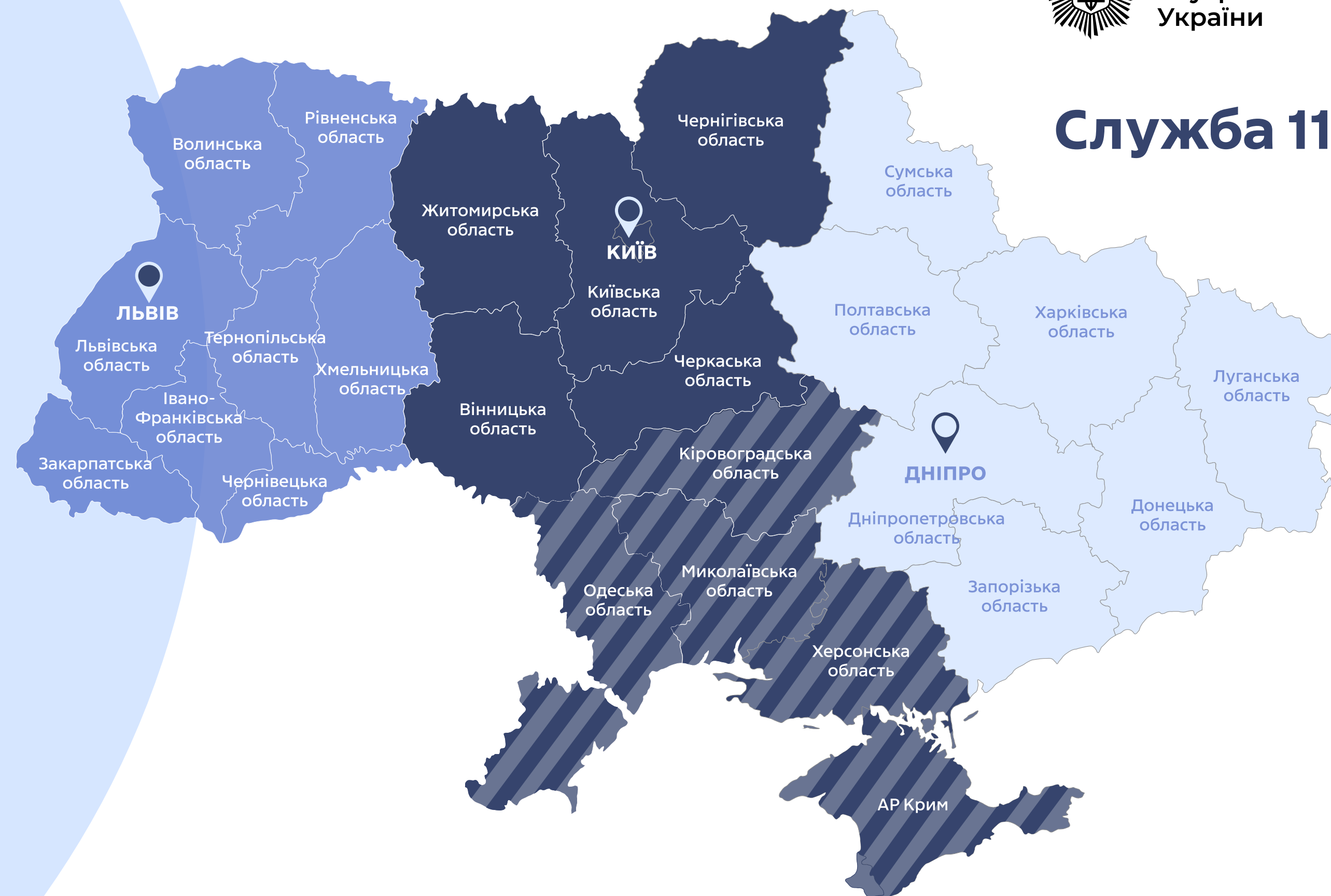
Було:

ускладнений доступ до екстрених служб отримання інформації та послуг МВС для різних верств населення



Стало:

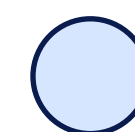
службою 112 приймаються виклики жестовою мовою (опрацьовано понад 26 тисяч) та іноземними мовами (понад півтисячі)



м. Київ - центральний макрорегіон. Охоплює: м. Київ, Київську, Чернігівську, Черкаську, Вінницьку та Житомирську обл. Тимчасово покриває виклики південного макрорегіону.



м. Львів - західний макрорегіон. Охоплює: м. Львів, Львівську, Волинську, Рівненську, Івано-Франківську, Хмельницьку, Тернопільську, Чернівецьку та Закарпатську обл.

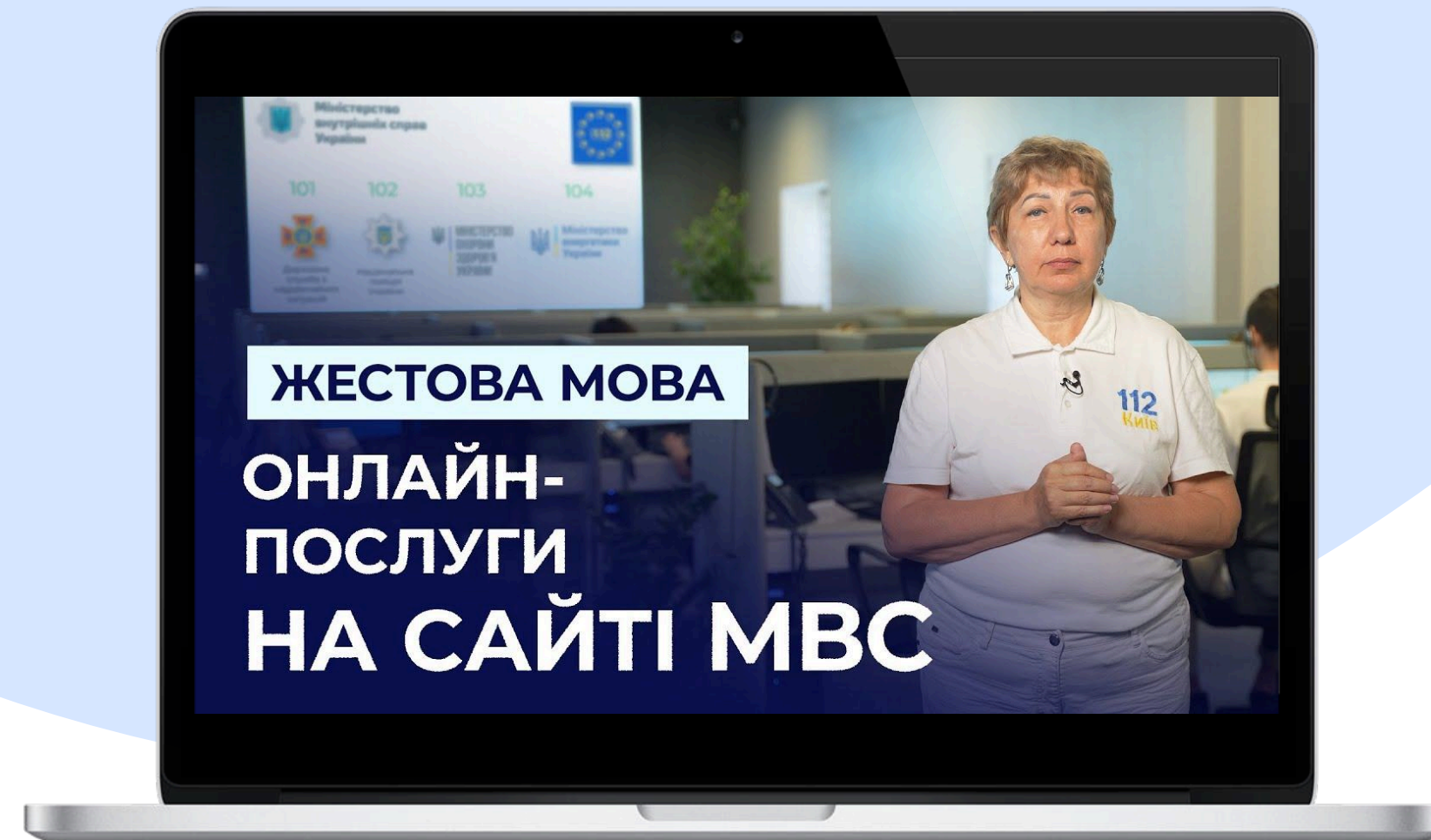


м. Дніпро - східний макрорегіон. Охоплює: м. Дніпро, Дніпропетровську, Донецьку, Луганську, Запорізьку, Харківську, Полтавську та Сумську обл.



2025 р. - відкриття центру в м. Одеса (південний макрорегіон), який охопить Одеську, Миколаївську, Херсонську, Кіровоградську обл. та АР Крим.

Поточний стан і цільова модель



Досягнутий прогрес в оцінці базової доступності сайту МВС (достатній рівень, +3 бали у порівнянні з минулим роком):

- доступні налаштування для осіб з порушенням зору
- використовується програмне забезпечення «вушко» для комунікації із залученням перекладача жестової мови
- забезпечено використання альтернативних форматів донесення інформації (титрування, проста мова, аудіодискрипція, жестова мова, великошрифтовий друк)



Створена серія відеороликів щодо доступності інформації та послуг МВС:

- «Як замовити відеоконсультацію на сайті МВС»
- «Як замовити онлайн-послугу на сайті МВС через онлайн сервіс «Єдине вікно»
- «Як замовити апостиль для оригіналів документів»
- «Як викликати Службу 112 жестовою мовою»
- «Як повідомити про особу, яка зникла безвісти за особливих обставин»
- «На які виплати має право військовополонений та члени його сім'ї»
- «Абетка безпеки ДСНС»



Створено інтерактивний кіоск МВС, який дозволяє у зручному форматі отримати інформацію про послуги МВС



Розроблено посібник «Комунікація поліцейських та людей з інвалідністю» та проведено навчання



Розроблено нову комунікаційну кампанію та брендбук флагманського проекту МВС «Безбар'єрні автошколи»



Таймлайн та очікувані результати

2025

Завершення розгортання
мережі Служби 112 по всій
території України

2025-2026

Посилення інформаційної
кампанії щодо доступності
сервісних послуг МВС

2025-2026

Аналіз доступності
послуг МВС

2023-2026

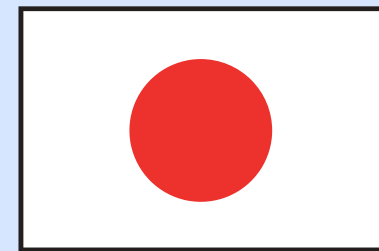
Досягнення високого
рівня вебдоступності
сайтів служб МВС

2026

Опанування навичок
безбар'єрної комунікації
службами МВС

Співпраця з Міжнародними партнерами

Міжнародні партнери:



From
the People of Japan



Закупівля автомобілів, планшетів,
проведення навчань, інформаційної кампанії



створення навчальних
матеріалів



підтримка у
створенні Служби 112

Передовий досвід:

Країни Європейського Союзу

Додаткові сфери залучення:

Міжнародні партнери. Підтримка у проведенні навчань працівників служб МВС із безбар'єрної комунікації та цифровізації послуг.

Комунікації



Міністерство
внутрішніх справ
України

Ключові спікери проєкту:

**Міністр внутрішніх справ України -
Ігор Клименко**

**Заступники Міністра внутрішніх справ
України - Леонід Тимченко та Катерина
Павліченко**



комунікація не рідше
одного разу на 2 місяці

10.02.2025 – візит до Служби 112 президентки
Європейського інвестиційного банку Наді Кальвіньо
та Посла ЄС в Україні Катаріни Матернової

