

ЗВІТ

від 30.07.2026

Щодо проведення навчальних програм (курсів) тренінгів для надавачів послуг (наприклад, правила спілкування, толерантність, чутлива мова, клієнтоорієнтованість, навички взаємодії, організація безбар'єрного простору тощо), на території Краснокутської селищної територіальної громади Богодухівського району Харківської області п. 58.4.

В центрі життєдіяльності Краснокутської селищної територіальної громади, щоквартально проводяться тренінги, які є центральним інструментом у реалізації Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні. Головна мета таких занять- навчити персонал державних та приватних структур коректно комунікувати з особами з інвалідністю та МГН, усуваючи психологічні, інфраструктурні та цифрові бар'єри на етапі надання сервісу.

Працівники Центру життєдіяльності щоденно контактують із громадянами:

- Публічний сектор: працівники ЦНАПів, пенсійних фондів, соціальних служб, ТЦК та державні службовці і посадовці органів місцевого самоврядування;

- Медична сфера: лікарі, сестри медичні та адміністратори реєстратур державних і комунальних закладів охорони здоров'я;

- Сфера послуг та бізнес: працівники банківських установ, поштових операторів, транспортних компаній та ресторанно - готельного сектору.

- Освіта та сектор безпеки: вчителі, тренери, правоохоронці та фахівці служб цивільного захисту.

Тренінги проводяться по запланованому графіку, а саме:

- Безбар'єрна комунікація (правила мови, вивчення принципів Довідника безбар'єрності.

- Етика взаємодії: як правильно запропонувати допомогу людині з інвалідністю.

- Травмочутливість: особливості спілкування та обслуговування ветеранів і військовослужбовців.

- Організація доступного сервісу «Розумне пристосування, як надавати послугу, якщо приміщення тимчасово не відповідає ДБН В.2.2-40:2018.

- Алгоритм дій у специфічних ситуаціях: як супроводжувати незрячу людину, як обслуговувати глухого клієнта (через письмові контакти, екран телефону або спеціальний додаток із перекладачем жестової мови).

- Практикум та розбір кейсів: симуляційні вправи: програмування реальних робочих ситуацій (конфлікт при обслуговуванні, черга, стресова ситуація клієнта)

- Оцінка простору своєї установи: робота з чек-листами доступності вашого офісу.

Наявні готові тренінгові та цифрові ресурси.

1. Освітній серіал «Безбар'єрна грамотність» на Дія. Освіта.
2. Гайд «Безбар'єрність на публічній службі» методичні рекомендації для навчання персоналу, розроблені Нацдержслужбою (НАДС) та (ПРООН в Україні).

Начальник відділу містобудування,
архітектури та будівництва апарату
Краснокутської селищної ради,
головний архітектор

Вікторія ШИГИМАГА