Рокада
Благодійний фонд

UNHCR
Агентство ООН у справах біженців

КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

“ЕФЕКТИВНІСТЬ КОМУНІКАЦІЙНИХ КАНАЛІВ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ: АНАЛІЗ БАР'ЄРІВ”



Автори: Катерина Перегуда, Сергій Жуковецький

Координаторка дослідження: Ірина Корольчук

Над дослідженням працювали: Катерина Баранова – начальниця управління інформаційної політики та доступу до публічної інформації апарату КМДА

Соціолог: Мирослава Козюпа

Оформлення: Анна Левіс

Дослідження зосереджене на оцінці ефективності каналів комунікації між органами місцевої влади, надавачами соціальних послуг і повнолітніми мешканцями Києва з урахуванням соціального, вікового та функціонального розмаїття. Воно охоплює питання доступності, зрозумілості й інклюзивності інформаційного середовища, адаптації форматів комунікації, а також професійної взаємодії працівників з представниками різних цільових груп, зокрема осіб з інвалідністю, осіб старшого віку, маломобільних груп осіб і внутрішньо переміщених осіб. Дослідження базується на емпіричних даних, отриманих шляхом опитування мешканців і працівників установ міста Києва. Особливу увагу приділено виявленню інформаційно-комунікаційних бар'єрів і практик безбар'єрності, що впроваджуються в міських сервісах відповідно до ***Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року.***

Благодійний фонд "Рокада" є виконавчим партнером ***Агентства ООН у справах біженців*** та здійснює свою діяльність вже понад 20 років. До лютого 2022 року команда Фонду складалася із двадцяти осіб, які допомагали облаштовувати своє життя в Україні біженцям із понад сорока країн: Афганістану, Судану, Сирії тощо.

24 лютого 2022 року все змінилося: для українців, для біженців, для ***"Рокади".*** З початку повномасштабного вторгнення, спираючись на ***20-річний*** досвід та підтримку міжнародних організацій, наш фонд суттєво розширив географію своєї діяльності. Нині "Рокада" працює на всій території України, за винятком тимчасово окупованих територій. Сьогодні сотні фахівців щоденно допомагають постраждалому населенню, внутрішньо переміщеним особам та шукачам захисту. Маючи значний досвід роботи з вразливими групами, "Рокада" здійснює це дослідження як частину своєї аналітичної діяльності щодо впровадження практик безбар'єрності.

Список скорочень

Вступ

Методологія дослідження

1 Інформаційна безбар'єрність у Києві: виклики, оцінки, перспективи

2 Інституційна та законодавча складова питання безбар'єрності

3 Бачення безбар'єрності мешканцями Києва

3.1 Соціально-демографічна структура респондентів

3.2 Розуміння безбар'єрності жителями м. Київ

3.3 Оцінка каналів комунікації, що використовуються місцевою владою та надавачами соціальних послуг міста Києва

3.4 Доступність (безбар'єрність) каналів комунікації, що використовуються місцевою владою та надавачами адміністративних/соціальних послуг міста Києва

Висновки

4 Безбар'єрність у професійній діяльності працівників установ

4.1 Профіль респондентів

4.2 Базові уявлення про безбар'єрність і доступність

4.3 Взаємодія та комунікація з мешканцями

4.4 Інклюзивність у роботі установи

4.5 Етика спілкування та реагування на порушення

4.6 Навчання та професійний розвиток

4.7 Емоційне навантаження та професійна стійкість

Висновки

Рекомендації

Список скорочень

БО – Благодійна організація

ВПО – Внутрішньо переміщена особа

ГО – Громадська організація

ЖЕК – Житлово-експлуатаційна контора, назва часто використовується як синонім для керуючих компаній або організацій, що обслуговують житловий фонд.

ЗУ – Закон України

КМДА – Київська міська державна адміністрація

КМУ – Кабінет Міністрів України

МСЕК – Медико-соціальна експертна комісія (з січня 2025 ліквідовані)

Національна стратегія – Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України № 366 від 14 квітня 2021 року

НСТУ – Національна суспільна телерадіокомпанія України

ОМС – Орган місцевого самоврядування

ООН – Організація Об'єднаних Націй

ОСББ – Об'єднання співвласників багатоквартирного будинку

ПРООН – Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй

РАЦС – Орган реєстрації актів цивільного стану

РДА – Районна державна адміністрація

ТЦК – Територіальний центр комплектування та соціальної підтримки

ТЦСО – Територіальний центр соціального обслуговування

УВКБ ООН – Управління Верховного комісара ООН у справах біженців

УТСЗН – Управління праці та соціального захисту населення

ЦЗ – Центр зайнятості

ЦКС – Центр комунального сервісу

ЦНАП – Центр надання адміністративних послуг

ЦСС – Центр соціальних служб

Розбудова безбар'єрного простору в Україні передбачає створення середовища, доступного та комфортного для всіх людей, незалежно від їх стану здоров'я, фізичних можливостей, віку чи соціально-економічного становища. Його основу складає не лише фізична доступність, а й інформаційна зрозумілість та адаптивність послуг, які дозволяють кожному і кожній вільно пересуватися, взаємодіяти з оточенням, отримувати інформацію та брати участь у суспільному житті. Ключовим орієнтиром цієї роботи є Національна стратегія зі створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 366-р.

У цьому контексті надзвичайно важливо аналізувати ситуацію в найбільших містах, де принципи безбар'єрності впроваджуються у складних умовах і мають безпосередній вплив на життя великої кількості мешканців. Зокрема, актуальним є дослідження Києва – найбільшого адміністративного центру України, де зосереджено велику кількість державних, муніципальних і громадських установ та цифрових сервісів. А також міста, де проживає найбільша кількість людей і, відповідно, найбільша кількість представників категорій, які можуть стикатися з бар'єрами. В умовах воєнного стану, прискореної цифровізації та зростання навантаження на сервіси міста питання оцінки ефективності комунікації між населенням та органами влади й соціальними установами набуває особливої актуальності.

Метою цього дослідження є аналіз ефективності каналів комунікації, які використовують органи місцевої влади та надавачі соціальних послуг міста Києва. Оцінка проводиться з урахуванням досвіду як мешканців громади, так і працівників відповідних установ. У центрі уваги – доступність і зрозумілість інформації, адаптація комунікації до потреб різних груп, етична взаємодія працівників із клієнтами та здатність персоналу ефективно працювати в умовах підвищеного емоційного навантаження.

До ключових ***завдань*** дослідження входять: оцінка рівня доступності та зрозумілості офіційних інформаційних ресурсів міста для різних категорій населення, аналіз практик фахівців соціальної сфери та муніципальних служб у взаємодії з людьми різних соціальних і вікових груп, вивчення дотримання етичних норм у комунікації, а також готовності установ до впровадження принципів Стратегії безбар'єрності. Дослідження враховує позиції обох сторін процесу комунікації – отримувачів послуг (мешканців) та їхніх надавачів (фахівців ЦНАПів, соціальних служб, інтеграційних просторів, закладів культури, а також представників структурних підрозділів КМДА).

Практичне значення дослідження полягає в тому, що отримані результати дозволяють обґрунтувати конкретні рекомендації для покращення інформаційної політики міста Києва, підвищення рівня адаптивності цифрових сервісів, посилення інституційної спроможності місцевих установ та розвитку чутливої, ефективної й безбар'єрної комунікації на всіх рівнях взаємодії між владою та мешканцями.

Методологія дослідження

Дослідження щодо ефективності комунікаційних каналів Київської міської громади проводилося з ***19 травня до 10 серпня 2025 року.***

Опитування охопило дві основні групи за двома різними анкетами:

- ***Мешканці та мешканки Києва (18+),*** зокрема: місцеві жителі, ВПО, особи з інвалідністю, батьки дітей до 6 років, опікуни дітей з інвалідністю, особи з порушеннями зору, слуху, мовлення, мобільності, інтелектуальними чи ментальними порушеннями, а також користувачі послуг підтриманого проживання, стаціонарного та домашнього догляду.
- ***Працівники і працівниці установ, які взаємодіють з мешканцями:*** фахівці ЦНАПів, соціальних служб, органів місцевого самоврядування, комунальних, медичних та інших муніципальних установ.

У цьому дослідженні застосовано ***кількісний підхід до збору даних*** – методом онлайн-анкетування (CAWI). Основним інструментом стали стандартизовані анкети, розроблені Благодійним фондом "Рокада" у співпраці з Київською міською державною адміністрацією (КМДА). Для врахування думки осіб, які не користуються гаджетами (смартфон, комп'ютер тощо) було поширено паперовий варіант стандартизованої анкети (адаптований формат CAPI з попереднім паперовим етапом PAPI), з яких ***93,5%*** заповнили її самостійно, а ***6,5%*** – з допомогою інтерв'юерів.

Участь в опитуванні була добровільною, анонімною і без збору персональних даних. Респонденти самостійно заповнювали анкети у зручний для себе час. Це забезпечувало конфіденційність, зокрема для вразливих категорій населення. Запитання були закритого, відкритого, напіввідкритого, шкального та ситуаційного типів.

Застосовано метод зручної (доступної) вибірки: анкети були у відкритому доступі без попереднього відбору респондентів. Частина учасників долучилася до опитування за принципом "снігової кулі" – посилання на анкету передавалося від одного респондента до іншого в межах професійного чи соціального середовища.

Опитування охопило мешканців ***10 адміністративних районів Києва:*** Голосіївський, Дарницький, Деснянський, Дніпровський, Оболонський, Печерський, Подільський, Святошинський, Солом'янський, Шевченківський.

Вибірка нерепрезентативна, що може впливати на точність отриманих результатів, оскільки окремі соціальні групи можуть бути недостатньо або надмірно представлені, що спричиняє зміщення у розподілі соціально-демографічних характеристик вибірки. Це варто враховувати при інтерпретації зібраних даних та не переносити їх на генеральну сукупність.

У деяких питаннях сума відповідей перевищує 100%, оскільки респонденти могли обирати кілька варіантів відповідей одночасно.

Інформаційна безбар'єрність у Києві: виклики, оцінки, перспективи

В умовах воєнного стану, високої мобільності населення та цифрової трансформації комунікація між владою та мешканцями Києва набуває особливого значення. Від її ефективності залежить оперативність інформування, рівність доступу до послуг і рівень довіри до офіційних інституцій на рівні міста, особливо серед вразливих груп – внутрішньо переміщених осіб, осіб з інвалідністю, осіб старшого віку та батьків з малими дітьми.

Хоча Київ має розвинену мережу офіційних каналів зв'язку: вебсайти, гарячі лінії, мобільні застосунки, соцмережі та центри обслуговування, досі бракує цілісного розуміння, наскільки ці інструменти реально є доступними, зрозумілими та зручними для всіх мешканців, зокрема для тих, хто стикається з додатковими бар'єрами. Паралельно з розвитком цифрових сервісів постає питання їхньої інклюзивності: чи враховують вони різний рівень цифрової компетентності, чи є адаптованими до потреб людей із сенсорними чи когнітивними порушеннями?

У доступних публічних аналітичних матеріалах акцент часто робиться на фізичній та інфраструктурній безбар'єрності, тоді як питання доступності офіційної інформації, зручності електронної комунікації, зрозумілості сервісів і чутливості персоналу до потреб різних груп населення залишаються менш розкритими.

Це дослідження покликане з'ясувати, наскільки гострою є проблема бар'єрності в комунікації, які саме перешкоди домінують, як різняться оцінки ситуації з боку мешканців і працівників установ, а також які аспекти потребують найбільшої уваги для забезпечення відкритої, чутливої та рівної взаємодії у місті Києві.

Дослідження проводиться з урахуванням основних принципів інформаційної та цифрової безбар'єрностей, визначених Національною стратегією зі створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року, що є одними з ключових напрямів державної політики. Воно конкретизує завдання Стратегії на рівні міста Києва, аналізуючи практики взаємодії влади, соціальних установ і громади.

Практичне значення результатів полягає в наданні емпіричної бази для управлінських рішень, які можуть використовуватись місцевими органами влади та соціальними установами для:

- планування інклюзивних інформаційних кампаній;
- оцінки доступності офіційного контенту;
- удосконалення етичних стандартів комунікації;
- формування ефективного механізму зворотного зв'язку.

Безбар'єрна комунікація має відповідати низці ключових принципів:

- зрозумілість – простота формулювань, чіткі інструкції, адаптація до різного рівня цифрової компетентності;
- відкритість – прозорість у поясненні рішень, визнання обмежень, чесність у кризових умовах;
- своєчасність – оперативне інформування, особливо в ситуаціях ризику або змін;
- послідовність – узгодженість інформації з діями влади;
- зворотний зв'язок – не лише збір звернень, а й аналіз, реагування та інформування про результати.

Дотримання цих принципів є основою для формування довіри, забезпечення рівності й ефективності комунікаційної політики в умовах сучасних викликів.

У підсумку дослідження водночас ідентифікує прогалини інформаційної безбар'єрності та створює підґрунтя для її системного втілення в політики міста у відповідності до державних стратегічних цілей.

Інформаційна та цифрова безбар'єрність – аналітичні матеріали, моніторинги та законодавчі засади:

Пріоритети та виклики політики безбар'єрності

Аналітичний звіт підготовлений до розробки урядового Плану заходів на 2025-2026 роки з реалізації Нацстратегії безбар'єрності охоплює бар'єри, загострені війною, зокрема для осіб з інвалідністю, осіб старшого віку, ветеранів і батьків з дітьми. Серед ключових тем – недоступність житла, укриттів, інформації.

Окрема увага – інформаційній та цифровій безбар'єрності: нестача адаптованих форматів, відсутність стандартів подачі, слабкий зворотний зв'язок. Публікація ґрунтується на фокус-групах і аналізі вторинних даних та формує базу для інклюзивної міської політики.

Вебдоступність сайтів державних органів влади. Звіт за результатами моніторингу в 2023 році

ПРООН і Міністерство цифрової трансформації України оцінили 100 державних сайтів за стандартами WCAG 2.1. Бар'єри виявлено на 97% ресурсів: відсутність переходу до основного вмісту, низький контраст, неозвучені посилання, проблеми з навігацією.

Виняток – Дія.Безбар'єрність (10/10). Моніторинг показав: без обов'язкових вимог і фахової підтримки вебдоступність не стає системною. Рекомендовано гармонізувати законодавство з Директивою ЄС 2019/882.

Інформаційна безбар'єрність у Національній стратегії зі створення безбар'єрного простору – як досягатимуть доступності?

Аналітична стаття ГО "Група Впливу" узагальнює заходи з реалізації інформаційної безбар'єрності як одного з напрямів Нацстратегії до 2030 року. Розглянуто чотири стратегічні цілі – від доступу до офіційної, культурної та щоденно важливої інформації до комунікаційної доступності публічних послуг. Акцент зроблено на законодавчих змінах, форматах легкого читання, жестовій мові, субтитрах і системній міжвідомчій взаємодії. Тематика матеріалу перегукується з ключовими аспектами нашого дослідження – оцінкою бар'єрів і доступності комунікації в місті Києві.

Розумні міста, цифровий розрив і особи з інвалідністю

Дослідження аналізує, як цифровізація може поглиблювати нерівність, якщо не враховує потреби осіб з інвалідністю, осіб старшого віку і тих, хто не має цифрових навичок. На прикладі Нью-Йорка, Мадрида, Торонто і Сан-Паулу показано: без цифрової доступності й універсального дизайну "розумні міста" не є інклюзивними. Наведено ефективні практики – від впровадження стандартів WCAG до партнерств із громадськими ініціативами. Для Києва цифрова інклюзія є передумовою повноцінного доступу до міських сервісів.

Вплив готовності до технологій на адаптивну поведінку в робочому середовищі: опосередкована роль кар'єрної адаптивності

Дослідження Ернеста Кумі та співавт. (2024) аналізує, як відкритість до технологій впливає на адаптивність у професійному середовищі. Ключовим чинником є цифрова впевненість: вона формує ініціативність, гнучкість і здатність до змін, незалежно від віку чи стажу. Для публічних службовців це означає, що цифрова відкритість – самостійний фактор успішного впровадження інклюзивних і безбар'єрних практик.

Digital Review 2021: роль працівників "першої лінії" у цифровій трансформації

Урядовий звіт Австралії наголошує: ефективні цифрові сервіси неможливі без участі працівників, які щоденно взаємодіють з громадянами. Їх залучення до планування, дизайну та оцінки послуг знижує ризик формального підходу. Також звіт підкреслює потребу в розвитку цифрових навичок і впровадженні простих, інклюзивних форматів комунікації.

Інституційна та законодавча складова питання безбар'єрності

Зараз ми живемо в умовах максимального впливу інформації на життя людини. З повномасштабним вторгненням значущість доступного діалогу між місцевою владою та жителями громади лише зросла. Нерідко від ефективності комунікаційних каналів може залежати не лише зручність та своєчасність отримання соціальних, адміністративних та інших послуг, а й життя людини.

Національними нормативними актами, що визначають засади інформаційної доступності є:

- Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України № 366 від 14 квітня 2021 року;
- Закон України "Про медіа" № 2849-IX від 13 грудня 2022 року;
- Закон України "Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні";
- Постанова Кабінету Міністрів України "Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі" та інші.

Важливими міжнародними документами щодо питання безбар'єрного доступу до інформації є:

- Конвенція про права осіб з інвалідністю, ратифікована 16.12.2009;
- Стратегія Європейського союзу щодо прав осіб з інвалідністю на 2021-2030 роки;
- Директива Європейського Союзу 2018.

Варто зазначити, що у квітні 2025 року в Українському кризовому медіацентрі було презентовано дослідження "Вступ України до ЄС та рівноправне залучення людей з інвалідністю: доступність аудіовізуальних медіапослуг". Зазначається, що хоча Закон України "Про медіа" є важливим кроком у напрямі імплементації стандартів Європейського Союзу щодо доступності аудіовізуальних послуг, проте є низка питань, що потребують подальшого доопрацювання. Це насамперед стосується врегулювання використання простої мови в медіапросторі та організації передачі екстреної інформації, доступної для сприйняття всіма особами.

На урядовому рівні питанням створення безбар'єрного простору займається Рада безбар'єрності – тимчасовий консультативно-дорадчий орган Кабінету Міністрів України, створення і діяльність якого регламентовано Постановою Кабінету Міністрів України Про утворення Ради безбар'єрності № 443 від 14 квітня 2021 року. На адміністративний орган покладено обов'язки щодо розробки законодавства та впровадження проєктів в межах Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року. Розпорядженням Кабінету Міністрів України затверджено План заходів на 2025-2026 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року. Проте, значна роль в формуванні інклюзивності суспільства покладається саме на місцеві ради безбар'єрності. Вже з 2024 року почався процес активного утворення рад безбар'єрності на обласному рівні. Тенденцією 2025 року є процес утворення цих органів на локальному рівні (рівень громад). За підтримки ПРООН та МЗС Данії в рамках ініціативи "Безбар'єрність – спільними зусиллями" підготовлено посібник "Методичні рекомендації зі створення місцевих рад безбар'єрності". Вказаний документ є цінним дороговказом, оскільки саме на рівні громади безпосередньо надаються послуги та створюються комфортні умови проживання. Посібник окреслює основні завдання місцевої ради безбар'єрності, оптимальну організаційну структуру, принципи та підходи при формуванні персонального складу, можливі форми роботи, а також рекомендації стосовно проведення моніторингу та аналізу ефективності роботи. У Києві 28 січня 2025 року була створена Рада безбар'єрності. Очолює її міський голова, а до складу увійшли представники структурних підрозділів КМДА, громадських і міжнародних організацій.

Не можна оминути той факт, що доступність компанією передбачається не лише для новин офіційного характеру, а й для розважально-культурної складової інформаційного наповнення. Наприклад, при трансляції міжнародного конкурсу Євробачення відбувається переклад пісень жестовою мовою. Також Суспільним мовленням розроблений мультфільм "Тото", який не лише має переклад жестовою мовою, а й в сюжеті присутній персонаж з порушеннями стану здоров'я (в кріслі колісному). Вказаний елемент мультфільму покликаний формувати світогляд дітей з безбар'єрним та рівним ставленням до кожного.

Також НСТУ приділяє увагу інституційній безбар'єрності, що створює комфортні умови як для відвідувачів, так і для співробітників з інвалідністю. Приміщення медіакомпанії обладнані адаптованими вбиральнями, доступне безперешкодне пересування у кріслі колісному.

Також проводиться масштабна робота в напрямі цифрової доступності. Всі сайти, мобільні застосунки та сторінки в соцмережах аналізуються на предмет легкості сприйняття тексту, зручності навігації та адаптації інтерфейсів під потреби користувачів з порушеннями стану здоров'я (порушення зору, слуху та ін.).

Міністерство культури та інформаційної політики затвердило Методичні рекомендації щодо забезпечення безбар'єрності у сфері медіа для впровадження кращих світових практик інформаційної безбар'єрності.

Бачення безбар'єрності мешканцями Києва

3.1. Соціально-демографічна структура респондентів

Загалом в опитуванні щодо зручності отримання інформації та послуг від місцевої влади та соціальних служб жителями Києва взяли участь ***4 592 особи.***

Гендерний склад опитаних виглядає так:

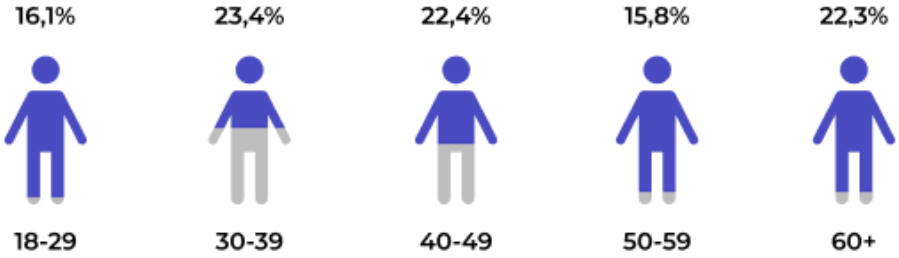


Жінки – 74,8%

Чоловіки – 22,7%

Не бажають відповідати – 2,5%

Вік респондентів:

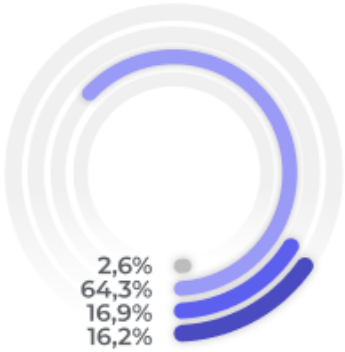


Більшість респондентів – особи працездатного віку від 18 до 59 років, тоді як ***22,3%*** віком від 60 років і старші.

Також більшість опитаних, а саме ***64,3%,*** мають вищу освіту. ***2,6%*** респондентів мають науковий ступінь (кандидат наук, доктор наук).

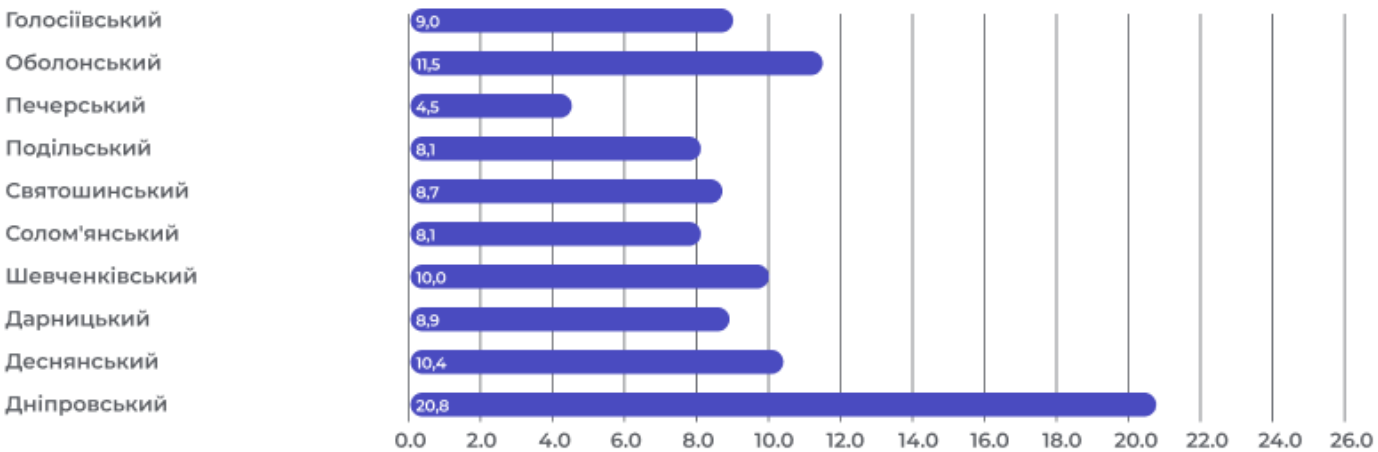
Рівень освіти:

Середня освіта	16,2%
Професійна або фахова передвища освіта	16,9%
Вища освіта	64,3%
Науковий ступінь (кандидат наук, доктор наук)	2,6%



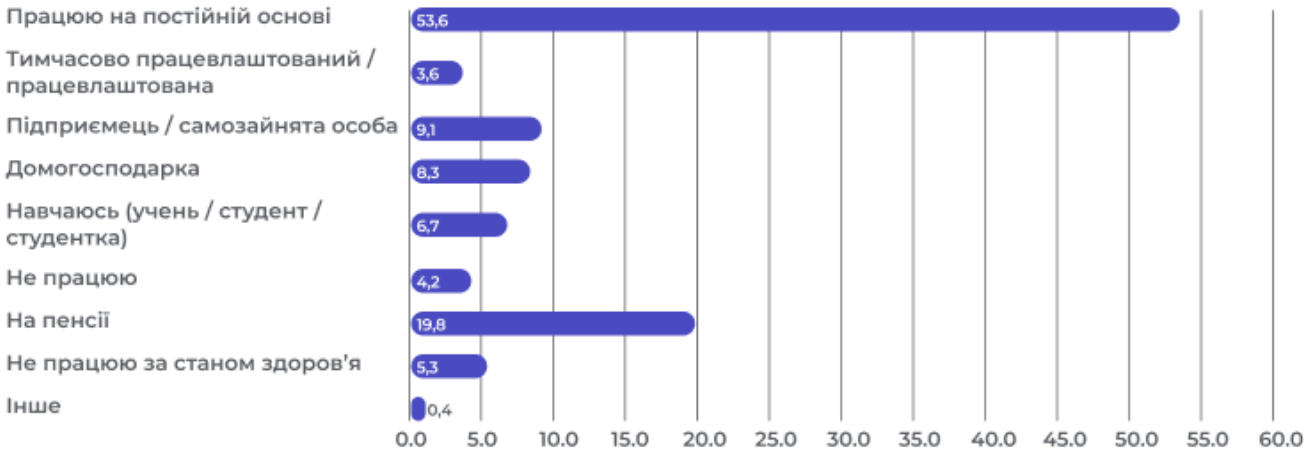
Найактивніше долучились до опитування жителі Дніпровського ***(20,8%)*** та Оболонського ***(11,5%)*** районів міста Києва. Найменше представлені в опитуванні Печерський ***(4,5%),*** Солом'янський ***(8,1%)*** та Подільський ***(8,1%)*** райони.

Район проживання



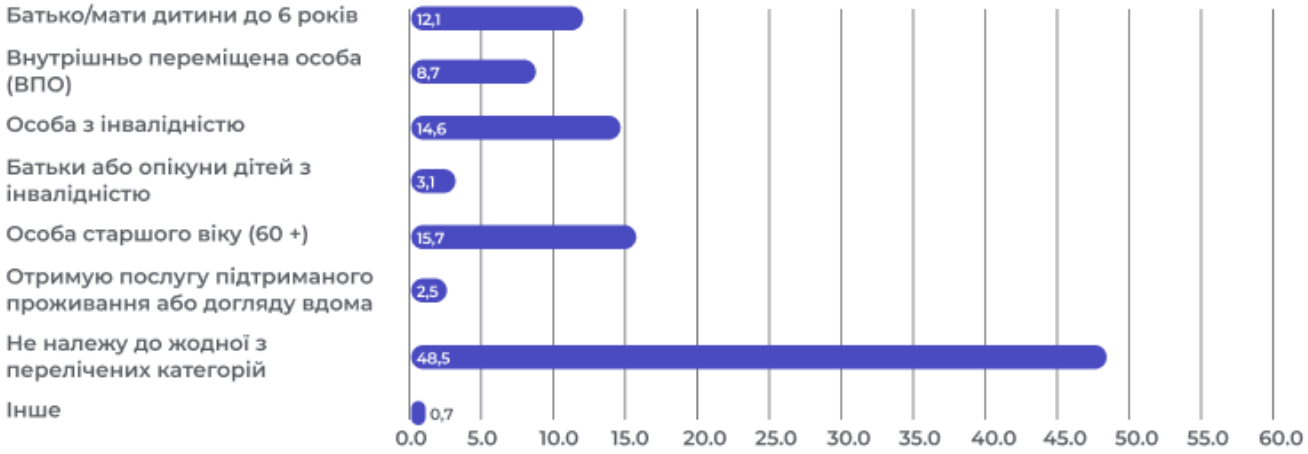
Найбільше опитаних – ***53,6%*** – працюють на постійній основі, а найменше респондентів тимчасово працевлаштовані ***(3,6%)*** та не працевлаштовані на момент опитування ***(4,2%).***

До якої з нижченаведених категорій належите ви або особа, від імені якої ви заповнюєте анкету?



Близько половини опитаних ***(48,5%)*** не належать до жодної з вразливих категорій, а ***15,7%*** – особи старшого віку (60+) і ***14,6%*** особи з інвалідністю. Також вагому частку в опитуванні склали батьки дітей до 6 років – ***12,1%.*** Повний перелік категорій респондентів, залучених до опитування, виглядає наступним чином:

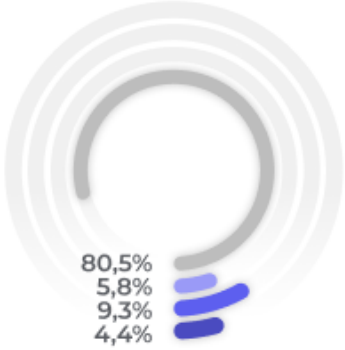
До якої з нижченаведених категорій належите ви або особа, від імені якої ви заповнюєте анкету?



80,5% опитаних не мають встановленої інвалідності, ***5,8%*** вказали про наявність третьої групи інвалідності, ***9,3%*** про другу, і лише у ***4,4%*** опитаних встановлено першу групу інвалідності.

Яку встановлену групу інвалідності маєте ви / інша особа, від імені якої відповідаєте?

1 група	4,4%
2 група	9,3%
3 група	5,8%
Не маю інвалідності	80,5%



Щодо напряму інформаційної безбар'єрності в Національній стратегії передбачені 2 стратегічні цілі:

1. "Публічна інформація суб'єктів владних повноважень є доступною для кожного у різних форматах";

2. "Інформація в аудіовізуальних та друкованих медіа відповідає потребам осіб з обмеженнями повсякденного функціонування".

Для реалізації першої стратегічної цілі заплановані заходи: приведення законодавства щодо доступності до міжнародних стандартів, впровадження технологій на основі ШІ на офіційних порталах органів влади для покращення адаптації та доступності розміщеного контенту, впровадження принципів використання простої мови та рівності доступу до інформації та ін.

З метою реалізації другої стратегічної цілі Національної стратегії передбачено: формування тісної взаємодії з експертами та зацікавленими сторонами, проведення моніторингу медіаресурсів на доступність, розроблення та впровадження національних стандартів у сфері доступності та механізмів їх реалізації та ін.

Реалізація стратегічних цілей інформаційної безбар'єрності покладається в тому числі і на КМДА. Тому був розроблений План заходів на 2025 – 2026 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року у м. Києві. Варто зазначити, що в документі в напрямі інформаційної безбар'єрності закладено 16 стратегічних цілей на противагу двом описаним вище із Національної стратегії, а акценти з доступності інформації для осіб з інвалідністю дещо зміщуються в напрямі комунікації з громадськістю та проведення просвітницьких заходів.

Громадська організація "Детектор медіа", одним з напрямів діяльності якої є моніторинг українського медіаринку, як взірцевий приклад інформаційної доступності наводить діяльність Суспільного мовлення. Сама модель керування компанією робить великий акцент на безбар'єрності. Суспільне мовлення в професійній діяльності керується власними, значно вищими ніж вимоги законодавства стандартами. Наглядова рада – колегіальний орган управління, містить як представників різних фракцій і груп, так і 9 представників громадських об'єднань. Вказана структура дає змогу залучити делегатів різних соціальних груп, в тому числі які представляють інтереси осіб з інвалідністю. Також в межах організації провадить свою діяльність департамент розмаїття, інклюзії та рівності. Зазначений структурний підрозділ розробив концепцію, що охоплює всі аспекти безбар'єрності – від доступного медіаконтенту до HR-політики, що заснована на рівності та безбар'єрності. Для реалізації політики доступності Суспільне мовлення сфокусовано на трьох ключових напрямах: контентній, інституційній та цифровій безбар'єрності.

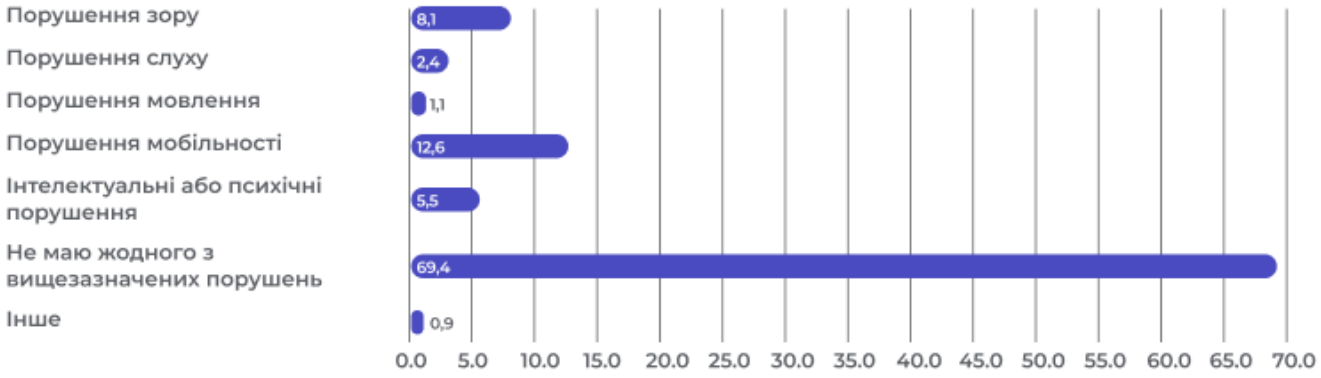
У напрямі контентної доступності здійснюється адаптація медіаматеріалу у різних форматах (субтитри, адаптація відео для осіб з порушеннями зору і слуху тощо). Наприклад, на Першому каналі ***80%*** інформації в будні й ***70%*** в вихідні дні дубльовано жестовою мовою (законодавча вимога ***5%***).

"Національна рада 14-15 жовтня 2024 року провела моніторинг 35 загальнонаціональних телеканалів та 3 аудіовізуальних сервісів для оцінки рівня їхньої інклюзивності. За результатами аналізу встановлено, що технологія субтитрування використовується на 33 із 35 телеканалів, що вказує на технічну можливість забезпечення доступності. Однак із 50 400 хвилин загального мовлення лише 16 042 хвилини ***(32%)*** супроводжуються субтитрами, водночас субтитри, які відповідають потребам інклюзивності, становлять лише ***15,35%*** (***4,84%*** загального мовлення). Основними формами субтитрування є рухомий рядок (***81%*** усіх субтитрів), комбіновані форми ***(10,7%)*** і синхронізація тексту ***(0,15%).*** Жестова мова використовується лише на 10 телеканалах із 35, а її загальний обсяг становить 1 305 хвилин (***2,6%*** загального мовлення). Значна частина цих хвилин припадає на контент марафону "Єдині новини" та програми суспільного мовника – АТ "НСТУ". Таким чином, АТ "НСТУ" залишається єдиним системним джерелом жестової мови на загальнонаціональному рівні." – зазначено у Звіті про діяльність Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення 2024.

69,4% респондентів не мають фізичних чи психічних порушень, які впливають на здатність отримувати інформацію чи користуватися послугами, **12,6%** мають порушення мобільності, а **8,1%** – порушення зору.

Вичерпний перелік порушень стану здоров'я, що можуть впливати на доступ до інформації чи послуг, виглядає так:

Чи є у вас або в особи, яку ви представляєте, порушення здоров'я, що можуть впливати на доступ до інформації чи послуг?



3.2. Розуміння безбар'єрності жителями м. Київ

На початку дослідження респондентам було запропоновано висловити власне бачення того, що означають для них поняття "безбар'єрність" і "доступність". Під час опитування виявили, що найбільша частка респондентів – **38%** – ототожнюють ці поняття перш за все з фізичною доступністю і мобільністю, а для **24,9%** опитаних жителів Києва це означає дотримання принципів рівності, гідності та недискримінації. **19,6%** учасників дослідження відзначає важливість такого підходу, за якого простір чи послуги одразу враховують потреби різних людей – універсальний дизайн, а **13,6%** – як доступність інформації – сприйняття, формат, спосіб подачі, який би був доступний для всіх категорій осіб. **15,3%** вказують на важливість доступу до комунікації з органами влади, можливості звернення, отримання відповідей і різноманітних соціальних та адміністративних послуг.

Вкажіть своїми словами, що для Вас означає "доступність" (безбар'єрність)? Вкажіть, до кого або до чого, на вашу думку, вона має застосовуватися.

Фізична доступність і мобільність (локальна адаптація)	**38%**
Доступність громадського транспорту та транспортної інфраструктури	8,9%
Мовна доступність (лінгвістична)	0,1%
Доступність для людей з порушеннями слуху	2,8%
Доступність для людей з порушеннями зору	11,8%
Когнітивна доступність і адаптація для людей старшого віку	3,4%
Доступ до комунікації з органами влади, зворотного зв'язку та отримання публічних послуг	15,3%
Реалізація в суспільстві (освіта, праця, участь)	6,6%
Інформаційна доступність (зміст, форма, отримання)	13,6%
Цифрова доступність (онлайн-платформи, сайти, QR)	2,5%

Універсальний дизайн (інтегративне проєктування)	**19,6%**
Залучення до прийняття рішень	1,3%
Принцип рівності / гідності / недискримінації	**24,9%**
Рекреаційна інфраструктура	1,8%
Стигматизація та емоційний дискомфорт	1,7%
Системні бар'єри у взаємодії з державою / критика	1,4%
Поганий стан інфраструктури	2,9%
Загальне розуміння, без конкретизації та деталей	6,9%

"...Це коли не залишилось бордюрів на пішохідних переходах. Коли всі підземки мають зручний спуск для колясок, вело і т.п., а не одна підземка із тисячі. Бо більшість мають муляжі – після спуску, по яких думаєш, як це пережив такий екстрим. Це коли дружина-інвалід може за безкоштовними ліками записатись по телефону на будь-який день – і ліки будуть, а не скажуть, що нам не виділили фінансування. Хоча по новинах кажуть, що з фінансуванням усе чітко. Або якщо дзвониш записатись за ліками, а вони кажуть, що на цей місяць усе розписано – такий цинізм, наче онкохвора людина може перескочити той місяць на інший, як перешкоду у грі "Маріо". Все зміниться, коли буде швидка і пряма комунікація між кожним киянином і виконавцем – надавачем послуг. А також, якщо послуги не здійснюються, щоб була проста процедура притягнення до відповідальності всіх винних. Дякую за увагу".

"...Доступність для мене, як для мами з маленькою дитиною, – це можливість без проблем дістатися до необхідного місця (магазин, аптека, заклад дошкільної освіти, поліклініка, органи місцевої влади) з візочком. На жаль, не всюди є така можливість, а там, де встановлені пандуси (особливо у підземних переходах), вони дуже незручні й небезпечні, бо хід сходів не розрахований для цього – щоразу втрачається рівновага, і можна просто полетіти вниз по сходах разом із візочком і дитиною. Тому доводиться кожного разу просити про допомогу перехожих. На мою думку, встановлення пандусів має бути не "для галочки", а для реальної зручності та безпеки – насамперед для людей з обмеженими можливостями, ветеранів і мам з візочками".

"...Те, що людина може легко, без перешкод самостійно отримати або зробити те, що їй потрібно. Фізично – для людей на візочках, для людей з вадами зору це легке та безпроблемне пересування містом. Інформаційно – знання про програми для людей з вадами... Наприклад, я тільки місяць тому дізнався про "Кабінет інваліда", а я інвалід дитинства з 1992 року...".

85,1% респондентів асоціюють доступність (безбар'єрність) у житті громади з фізичною безбар'єрністю (можливість вільно пересуватися містом (зручний транспорт, тротуари, пандуси, будівлі) і в ***65%*** з інформаційною безбар'єрністю. Загалом, можна зазначити про зростаючу роль та увагу респондентів до кожного з напрямів безбар'єрності.

А тепер виберіть зі списку, що для вас означає доступність (безбар'єрність) у житті громади?

Можливість вільно пересуватися містом (зручний транспорт, тротуари, пандуси, будівлі) – фізична безбар'єрність	***85,1%***
Доступ до інформації у зрозумілому форматі (аудіо, відео, збільшений шрифт, шрифт Брайля, проста мова) – інформаційна безбар'єрність	65,0%
Зручні для всіх сайти та застосунки, цифрова грамотність – цифрова безбар'єрність	52,8%
Рівні права на участь у громадському житті (голос, представництво, гендерна рівність) – суспільно-громадянська безбар'єрність	52,8%
Освіта, доступна для кожного (інклюзія, навчання впродовж життя) – освітня безбар'єрність	58,4%
Рівні можливості в економіці (робота, фінансові послуги) – економічна безбар'єрність	54%
Жодне із переліченого	3,3%

Респондентам у Києві запропонували оцінити рівень доступності за шістьма напрямами – фізичним, цифровим, інформаційним, економічним, суспільно-громадським та освітнім. Оцінювання здійснювалося за п'ятибальною шкалою (де 1 означає "дуже погано", а 5 – "відмінно").

Фізичну доступність як "відмінну" оцінили лише ***3,3%*** опитаних, тоді як ***26,7%*** поставили найнижчу оцінку – 1 бал. Середнє значення оцінки склало 2,24, що свідчить про загалом низький рівень задоволеності фізичною безбар'єрністю в місті і має найнижчу оцінку серед усіх запропонованих напрямів.

Економічну доступність на 5 балів оцінили лише ***3,2%,*** а ***23,2%*** визначили рівень вказаного напряму безбар'єрності в 1 бал. Середнє значення оцінки склало 2,46, що вказує на нижчий за середній рівень задоволеності економічною безбар'єрністю в Києві.

Рівень безбар'єрності у місті Києві



Середнє значення:

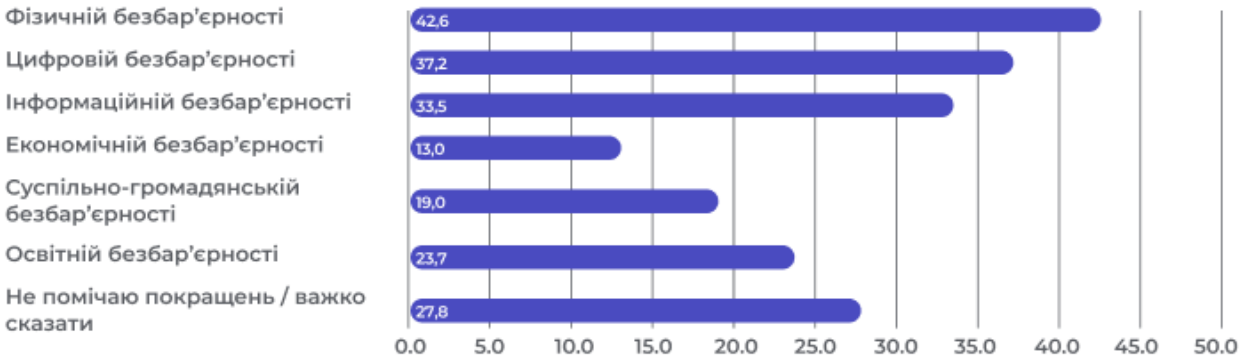


Цифрову доступність як "відмінну" оцінили ***8%,*** тоді як ***10,4%*** поставили найнижчу оцінку – 1 бал. Середнє значення оцінки склало 3, що вказує на помірний рівень задоволеності цифровою безбар'єрністю в Києві. А серед усіх напрямів це найвищий рівень оцінки безбар'єрності.

Інформаційну та освітню доступність респонденти оцінили найвище – на середні оцінки 2,9 та 2,92. Утім, частка тих, хто поставив найнижчий бал (1), лишається помітною – на рівні ***12,6%.*** На 2, 72 бали опитані кияни оцінили суспільно-громадську безбар'єрність.

Отримані середні оцінки демонструють помірний рівень задоволеності безбар'єрністю в Києві у всіх визначених напрямах, що потребує значної уваги для покращення. Такі результати мають слугувати підґрунтям для ухвалення рішень і впровадження нових ініціатив, орієнтованих на покращення якості доступного середовища відповідно до очікувань і потреб мешканців Києва.

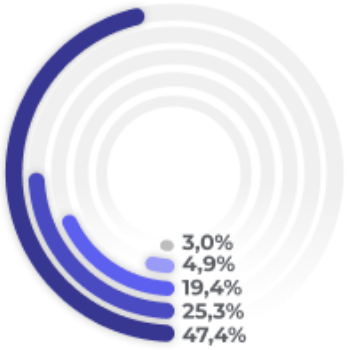
У яких сферах ви бачите покращення доступності (безбар'єрності) в Києві?



Попри не надто високий середній рівень оцінки безбар'єрності, ***42,6%*** опитаних відзначили позитивні зрушення у сфері фізичної та ***37,2%*** – у сфері цифрової доступності. Водночас найменше респондентів повідомили про покращення економічної безбар'єрності – лише ***13%.***

У Києві реалізуються інфраструктурні заходи, спрямовані на покращення безбар'єрного пересування для людей з інвалідністю, батьків із дитячими візочками та осіб старшого віку. Зокрема, облаштовуються маршрути, що з'єднують Центри надання адміністративних послуг із житловими масивами та ключовими транспортними вузлами. Один із таких маршрутів – від ЦНАПу у Деснянському районі (просп. Червоної Калини, 29) до Центрального залізничного вокзалу, протяжністю 20,8 км. Першим етапом стало оновлення підземного переходу на перетині проспекту Червоної Калини та вул. Рональда Рейгана, де заплановано облаштування рівного покриття та тактильної навігації. Крім того, передбачено формування безбар'єрних підходів до чотирьох зупинок громадського транспорту із зниженими бордюрами та візуальними орієнтирами. Аналогічні маршрути будуються й у Солом'янському районі – зокрема між ЦНАПом на бульв. Чоколівському, 40 та житловим масивом Кадетський Гай. Заходи спрямовані на розширення простору доступності та формування зручного міського середовища для всіх категорій мешканців.

Під час дослідження ми запитали у респондентів, чи чули вони про безбар'єрні маршрути в Києві, та виявили, що майже половина опитаних ***(47,4%)*** нічого про них не чула. Лише ***7,9%*** респондентів повідомили, що користування такими маршрутами, з них ***4,9%*** позитивно оцінили їхню зручність, а ***3%*** сказали, що вони незручні в користуванні. Тож варто зазначити, що вагома частина опитаних, які є потенційними користувачами безбар'єрних маршрутів, не знають про їх наявність.



Чи чули ви про безбар'єрні маршрути в Києві?

Ні, нічого не чув/не чула про безбар'єрні маршрути	47,4%
Так, чув/чула, але не бачив/не бачила	25,3%
Так, чув/чула, але не користувався/не користувалась	19,4%
Так, користувався/користувалась і це було зручно	4,9%
Так, користувався/користувалась, але це було незручно	3,0%

7,2% осіб з порушеннями зору та ***7,1%*** осіб з порушеннями мобільності відзначили зручність у користуванні цими маршрутами. Тоді як про незручність повідомили ***3,6%*** та ***5,9%*** осіб, що мають такі порушення відповідно.

Ці дані вказують на необхідність посилення інформаційної кампанії щодо наявних безбар'єрних маршрутів у місті, з метою підвищення обізнаності населення та ширшого залучення до їх використання. Адже навіть серед респондентів, що мешкають у зазначених районах, низька поінформованість про ці маршрути.

Доцільно звернути увагу, що жителям Києва доступна для ознайомлення "Мапа доступності" в мобільному застосунку "Київ Цифровий". До вказаного цифрового сервісу вже внесено понад 2 000 об'єктів різних категорій (ЦНАП, лікувальні та освітні заклади, адміністративні та житлові будівлі тощо). Користувач може налаштувати необхідні елементи доступності й перевірити, чи присутні вони в будівлі: безбар'єрний вхід (пандус, безпороговий вхід чи підйомник), тактильні й акустичні засоби (аудіосупровід, тактильні покажчики), візуальні засоби (кольорові покажчики, світлові сигнали, інформаційні табло), міжповерхова доступність (ліфт для осіб з інвалідністю, підйомник, внутрішні пандуси), супровід (перекладач з жестової мови, супровідник для осіб з інвалідністю), зручності (вбиральня для осіб з інвалідністю, Wi-Fi, пеленальний столик, дитяча кімната).

43,9% опитаних чули про реалізацію проєктів, орієнтованих на покращення безбар'єрного доступу на території міста Києва, а ***56,1%*** респондентів зазначили, що їм про такі невідомо.

Серед ініціатив, про які відомо мешканцям Києва, найчастіше вказуються проєкти у сфері фізичної безбар'єрності ***(72,4%),*** а найрідше – щодо громадської взаємодії ***(0,2%)*** та культурної сфери ***(0,3%).***

Вкажіть, що саме ви чули, знаєте про реалізацію проєктів з безбар'єрності на території Києва

Фізична доступність	**72,4%**
Транспортна доступність	15,8%
Інформаційна доступність	**42,7%**
Цифрова доступність	3%
Робочі місця / працевлаштування	5,4%
Освітня доступність	3,8%
Соціальні об'єкти / сервіси	14,4%
Ініціативи / Програми / Стратегії	4%
Реалізовані приклади / позитив	10,7%

Недостатність / формальність	7,5%
Бар'єри / технічні проблеми	4,9%
Критика влади / потреба в покращенні	4,4%
Чув / чула	4,1%
Особистий досвід / спостереження	8,9%
Активізм / громадська участь	0,2%
Бізнес / приватні ініціативи	6,2%
Медіа / просвітництво / кампанії	1,8%
Емоційна реакція / позитив/ сарказм / злість	2,3%
Пасив / байдуже ставлення	0,1%
Узагальнення без деталей	6,8%
Негативне ставлення, упередження	0,3%
Культура взаємодії / комунікативна інклюзія	0,3%

"...Я знаю, що по місту ще давно створили "скошені" бордюри – на вимогу якогось будівельного ДБН, якраз у рамках вимог щодо доступності, щоб на бордюри могли заїжджати люди на візках або з каляскими. У рамках тих же ДБНів була вимога щодо встановлення пандусів біля аптек, лікарень, інших соціальних будівель. Але по факту у багатьох із них дуже великий кут підйому – їх не можна використовувати, якщо ти не екстремал."

"...Чула і бачила різноманітні проєкти, але основна їхня проблема в тому, що вони точкові, не пов'язані між собою. Щоб дістатися до нового безбар'єрного простору, треба тричі потрапити під колеса автомобілів, бо пішохідні зони для громадян перебувають у вкрай неналежному стані. Місто дбає лише про тих жителів, які мають автотранспорт. Після цього ти маєш бозна-як перелетіти на інший бік вулиці, бо звичайним смертним людям доводиться йти кілометрами до найближчого наземного світлофора. Далі – маєш якимось чином зубами зачепитися за маршрутку.... І як у цьому місті живуть люди з фізичними та психологічними вадами – бісова загадка. Якщо навіть для середньостатистичної здорової жінки 20 років звичайне "вийти до магазину" – окреме коло урбаністичного пекла.

"...Тактильної плитки і пандусів стало більше, але все ще замало і часто хаотично".

"... Стало більше пандусів, світлофори обладнані звуковими сигналами. Також багато нових будинків мають пандуси!".

"...Роблять пандуси, але з скаженим кутом нахилу. Або ж перед ним сходинка. Плитка для слабозорих осіб, що веде в нікуди, точніше під колеса автівок. Ліфти, що номінально працюють. Дегтярівський міст, що відремонтували без врахувань маломобільних груп - ця розв'язка не створена для пішоходів. Це я перечислюю речі, що зроблені за гроші платників податків, а не бізнесами".

Таким чином, респонденти визнають, що певні елементи безбар'єрного простору, як-от скошені бордюри, тактильна плитка та пандуси, стали більш поширеними у Києві. Їхнє впровадження пов'язують із вимогами державних будівельних норм (ДБН), що регламентують доступність для маломобільних груп осіб. Проте зазначається, що якість виконання цих елементів не завжди відповідає практичним потребам, зручності користувачів і на практиці виконані з порушеннями логіки використання. Зокрема, пандуси біля соціальних установ мають надто крутий кут, унеможливлюють самостійне пересування осіб на кріслах колісних і фактично перетворюються на джерело небезпеки. Аналогічні зауваження стосуються плитки для людей з порушеннями зору, яка веде у невідповідні зони, або ліфтів, що є номінально доступними, але не функціональними. Такі приклади формують недовіру до інфраструктурних рішень і ставлять під сумнів ефективність витрачання коштів.

Тож загалом рівень безбар'єрності в Києві оцінюють на 2,6, що фіксує нижчий за середній рівень задоволеності жителями загальним станом доступності в столиці.

Рівень безбар'єрності в Києві загалом:



**Середнє значення – 2,6 бали*

На питання щодо можливих заходів, які б позитивно вплинули на доступність у Києві, респонденти найчастіше акцентують на фізичній безбар'єрності. Зокрема, ***24,7%*** опитаних вказали на необхідність облаштування пандусів відповідно до державних стандартів (ширина, кут нахилу), збільшення їх кількості та забезпечення реальної функціональності цих елементів.

Ще ***20,8%*** наголосили на потребі у доступному громадському транспорті, включаючи належне облаштування зупинок і вокзалів.

Варто також звернути увагу на те, що ***16,1%*** респондентів підтримують ідею розробки та впровадження цілісної стратегії формування інклюзивного міського середовища. Серед пропозицій – врахування інклюзивності при проєктуванні нових об'єктів, адаптація наявної інфраструктури в різних районах столиці, створення уніфікованого стандарту безбар'єрного облаштування та обов'язкове дотримання принципів доступності у комерційних закладах (відділення пошти, кафе тощо).

Окрему групу ***(6,2%)*** становлять пропозиції, спрямовані на пріоритизацію пішоходів – зокрема, розв'язання проблеми паркування на тротуарах і спеціально відведених місцях для осіб з інвалідністю.

Які заходи, на вашу думку, змогли б покращити доступність (безбар'єрність) в Києві?

Облаштування пандусів згідно зі стандартами (ширина, кут нахилу), щоб ними можна було користуватись, збільшення їх кількості	***24,7%***
Доступний безбар'єрний транспорт (в тому числі облаштування зупинок і вокзалів)	***20,8%***
Обговорення вказаного питання з громадськістю (представниками осіб з інвалідністю, експертами), проведення опитувань, вивчення позитивних прикладів інших міст/країн з цього питання	11,3%
Збільшення фінансування в реалізації безбар'єрних проєктів, цільове фінансування	3,2%
Тренінги, інші інформаційні заходи щодо питання безбар'єрності та формування у людей толерантного ставлення до осіб з інвалідністю, мам з дітьми (в тому числі соціальна реклама)	13,4%
Більше проєктів (в тому числі облаштування нових безбар'єрних маршрутів)	3,6%
Моніторинг та контроль безбар'єрності (в т.ч. тестування новостворених об'єктів, контроль наявності доступу)	6,1%
Інше	15,5%
Інформування про наявні безбар'єрні об'єкти та маршрути, мапування досягнень та проблем	4,7%
Пониження бордюрів (в т.ч. занижені з'їзди)	8,8%
Наявність ліфтів (підіймачів) та доступ до них (в т.ч. в метро, переходах)	9,8%
Облаштування наземних переходів відповідно до інклюзивних стандартів (з озвучуванням тощо)	11,4%
Створення стратегії формування інклюзивного середовища (при проєктуванні нових будівель та додатковому облаштуванні наявних в т.ч. залучення різних районів міста, створення уніфікованого стандарту для облаштування, обов'язковість облаштування з вимогами інклюзивності комерційних закладів (пошта, кафе тощо)	16,1%
Таблички для осіб з порушеннями зору	3,2%
Маркування пішохідних зон для слабозорих (тактильні смуги, контрастні лінії на спусках, підйомах, сходинках)	1,3%
Широкі двері, фіксатори дверей	1,0%
Якість доріг, тротуарів	10,7%

Цифровізація послуг, а також адаптація сайтів та застосунків	3,6%
Наявність інклюзивних громадських вбиралень	1,8%
Людиноцентричний підхід (в тому числі толерантне ставлення, соціалізація в громаді, робочі місця для осіб з інвалідністю, облаштування безбар'єрного доступу згідно із запитами), розвиток безбар'єрності в усіх напрямах	12,2%
Подолання корупції	3,8%
Фізична безбар'єрність (без деталізації)	12,9%
Зобов'язання щодо норм безбар'єрності та штрафні санкції в разі недотримання	3,3%
Пріоритизація пішоходів (в тому числі розв'язання питання паркування на тротуарах, паркування на місцях для осіб з інвалідністю, стихійної торгівлі на пішохідних зонах)	6,2%
Покращення інформаційної безбар'єрності (доступ до інформації для всіх, в тому числі покажчики на зупинках шрифтом Брайля, голосове супроводження в громадському транспорті, великий шрифт тощо)	9,5%

Ось як звучать думки жителів Києва щодо заходів, які, на їхню думку, могли б суттєво покращити доступність міського середовища:

"...Необхідність тренінгів для працівників держустанов, комунальних закладів, банків, медустанов стосовно навиків спілкування (як мінімум, бо часте явище – це коли замість пояснення на тебе просто кричать, бо не вважають тебе повноцінною людиною) та обслуговування. Коли приходить усвідомлення та навик спілкування – тоді є шанс на достойну комунікацію."

"...Зменшити рівень автомобілізованости міста, себто максимально обмежити рух автівок містом, а замість інфраструктури, що зараз пристосована для автомобілістів, створити інфраструктуру для пішоходів та інклюзивного громадського транспорту (я водійка, але я з задоволенням готова відмовитися від машини на користь зручного громадського транспорту та комфортнішого міста для пішохода)."

"...Залучати бізнес для створення умов щодо безбар'єрності. Наприклад, щоб умовою відкриття будь-якого закладу було створення безбар'єрності для всіх відвідувачів (від музею до аптеки)."

"...Найголовніша – це інфраструктура. Якщо буде інфраструктура, то і інші бар'єри будуть подолані швидше, адже якщо людина фізично може дістатись до місця, то і освіту можна здобувати в університеті, в якому є безбар'єрне пересування, і кави випити у кав'ярні, яка має нормальний заїзд для людей з обмеженими можливостями."

"...Зменшити рівень автомобілізованости міста, себто максимально обмежити рух автівок містом, а замість інфраструктури, що зараз пристосована для автомобілістів, створити інфраструктуру для пішоходів та інклюзивного громадського транспорту (я водійка, але я з задоволенням готова відмовитися від машини на користь зручного громадського транспорту та комфортнішого міста для пішохода)."

"...Є чудова організація "dostupno.ua". Вони займаються просвітництвом, збирають досвід і допомагають втілювати проєкти в громадах. Співпраця з ними чи подібними ініціативами дасть реальні результати. Кількість людей, яким вже зараз потрібна доступність – зростає щодня і зростатиме ще багато років. Це тепер наша нова реальність і місту потрібно швидшими темпами адаптовувати простір і послуги."

Доречно зазначити, що суттєва частка респондентів ***11,3%*** вказує на потребу залучення до розробки проєктів з компонентом безбар'єрності представників громадськості, зокрема сферою інтересів яких є захист прав та інтересів осіб з інвалідністю. Цю ж думку поділяє влада Києва. Зокрема ще у 2021 звучали звернення до лідерів громадських організацій з пропозицією активніше долучатись до роботи районних комітетів доступності. "Ми працюємо над планом заходів для Києва в контексті реалізації Національної стратегії із безбар'єрності. Запрошую громадські організації бути проактивними, подавати пропозиції, допомагати нам реалізовувати спільну мету: місто – доступне для всіх" – закликав у 2021 році очільник Міського комітету доступності.

3.3. Оцінка каналів комунікації, що використовуються місцевою владою та надавачами соціальних послуг міста Києва

Найчастіше актуальну інформацію про роботу міської влади та надавачів соціальних послуг жителі Києва дізнаються із соцмереж/месенджерів: у ***53,2%*** з новин та ***38,3%*** з офіційних сторінок у зазначених каналах комунікації. Найрідше актуальну інформацію респонденти отримують з отриманих на електронну пошту листів – лише ***1,6%.***

Не зважаючи на суттєву цифровізацію суспільства та популярність соціальних мереж і месенджерів, залишається суттєва частина суспільства, яка продовжує користуватись альтернативними способами отримання інформації. Це, перш за все, стосується осіб старшого віку та осіб з інвалідністю. Для виключення ризиків створення інформаційного вакууму для вказаних категорій вкрай важливим є продовження або запровадження доступних саме для них каналів комунікації.

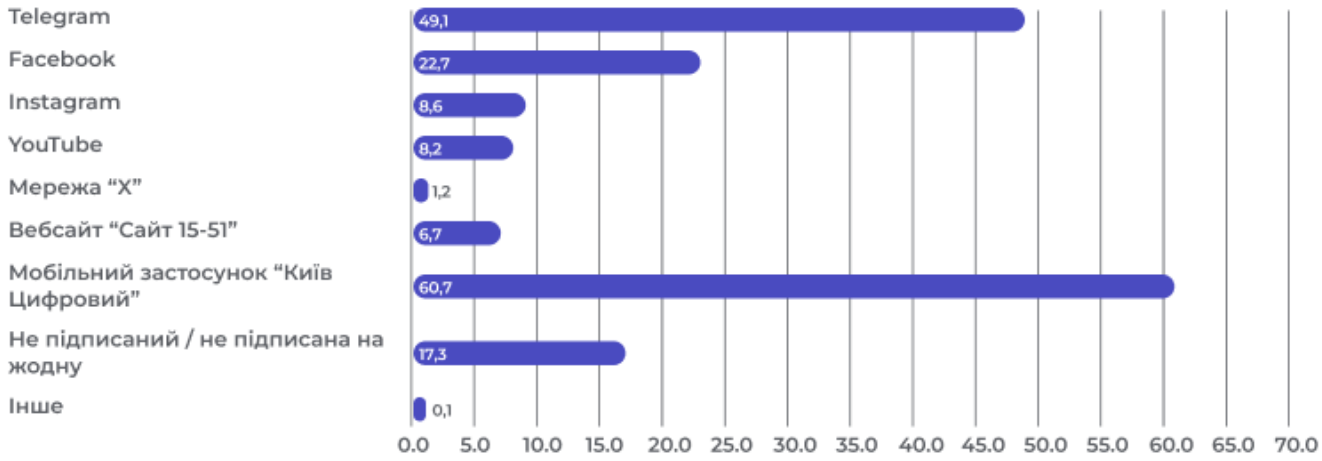
Звідки зазвичай ви дізнаєтесь актуальну інформацію про діяльність міської влади та надавачів соціальних послуг?

На офіційних сайтах відповідних органів	**27%**

З офіційних сторінок місцевої влади в соцмережах/месенджерах	***38,3%***
З новин у соцмережах/месенджерах	***53,2%***
Телебачення	25,2%
З інтернет-сайтів	21,9%
Радіомовлення	8,1%
Зовнішня реклама	9,2%
З газет	2,6%
З оголошень в громадських місцях	8,5%
Від друзів/знайомих	30,1%
Звернення за телефоном гарячої лінії	5,1%
Отримую листи на електронну пошту	1,6%
Особисте відвідування установи	8,5%
Інше	0,1%

60,7% опитаних стежать за діяльністю Київської міської державної адміністрації (КМДА), її структурних підрозділів та міського голови в мобільному застосунку "Київ Цифровий", а ***49,1%*** в Telegram. Лише ***1,2%*** респондентів використовує мережу "Х" для отримання новин від місцевої влади. Тож, можна вказати на популярність локального застосунку "Київ Цифровий" та необхідність подальшого розвитку каналу в діалозі з жителями громади.

За якими інформаційними ресурсами Київської міської державної адміністрації (КМДА), її структурних підрозділів та міського голови ви стежите?



Жителі Києва найчастіше отримують новини від місцевої влади через мобільний застосунок Київ Цифровий – ***71,3%*** та Telegram – ***41,5%.*** Найменшою популярністю серед офіційних каналів комунікації користуються Мережа Х ***(8,9%),*** Instagram ***(14,1%)*** та Youtube-канал ***(14,5%).***

Чи стежите ви за публікаціями на сторінках або каналах Київської міської державної адміністрації (КМДА), її структурних підрозділів чи міського голови?

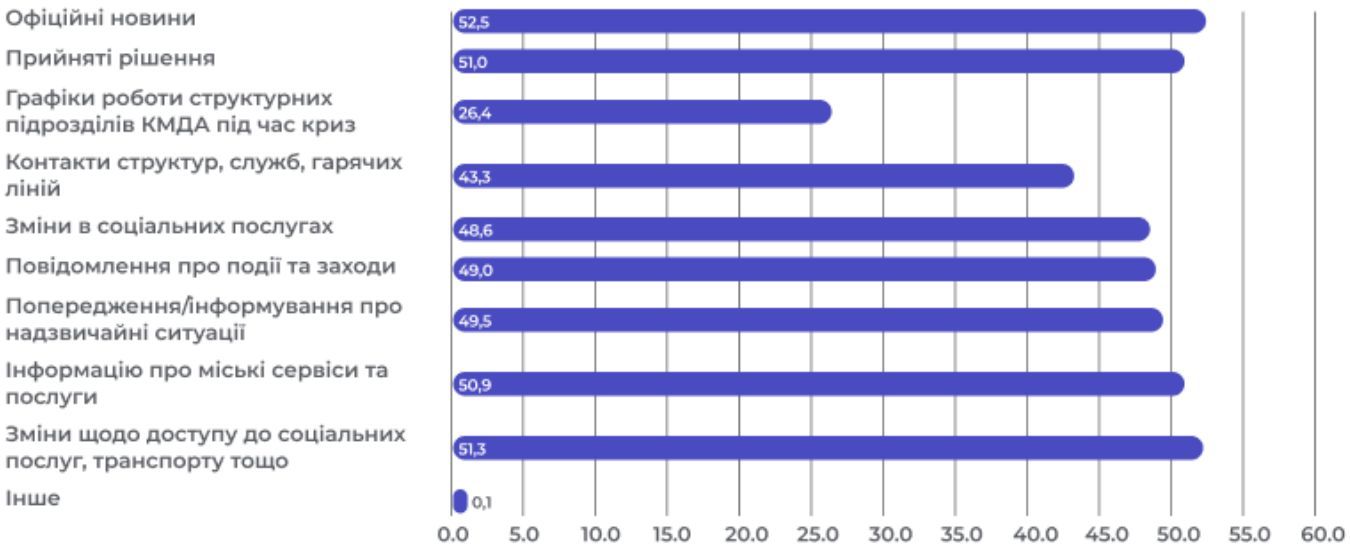
	Читаю/ переглядаю	Бачу випадково	Не читаю
Офіційний портал Києва: https://kyivcity.gov.ua/	28,2%	***20,8%***	51,0%
Особисті сторінки міського голови Києва Віталія Кличка	24,6%	18,4%	57,0%
Telegram-канал: https://t.me/KyivCityOfficial	41,5%	14,9%	43,6%
Facebook-сторінка: https://www.facebook.com/kyivcity.gov.ua/	23,3%	16,2%	60,6%
Instagram: https://www.instagram.com/kyivcityofficial	14,1%	11,7%	***74,1%***
Youtube-канал: https://www.youtube.com/@KyivCityOfficial	14,5%	12,2%	73,3%
Мережа X: https://x.com/kmda_official	8,9%	6,8%	84,3%
Сайт 15-51: https://1551.gov.ua	18,7%	15,9%	65,3%
Мобільний застосунок Київ Цифровий	***71,3%***	11,9%	16,8%

У результаті проведеного моніторингу Інститутом масової інформації в липні 2024 року стало відомо, що ***26,6%*** популярних інтернет-медіа як джерело інформації використовують соціальні мережі. Для офіційних новин медіа найчастіше звертаються до офіційних сторінок державних установ та посадовців. У новинах, які мають посилання на соцмережі, найчастіше був використаний Telegram ***(53,8%)*** та Facebook ***(19,9%).***

Отже, можна констатувати безперечну популярність онлайн-ресурсу Telegram як в Україні загалом, так і в Києві зокрема.

Жителі столиці найбільше цікавляться офіційними новинами ***(52,5%),*** змінами в доступності до соціальних послуг, транспорту тощо ***(51,3%),*** прийнятими міською владою рішеннями ***(51%)*** та інформацією про доступні міські сервіси та послуги ***(50,9%).*** При цьому респондентам менше цікаві графіки роботи структурних підрозділів КМДА під час кризових ситуацій – про це зазначили лише ***26,4%.***

Яку інформацію від Київської міської державної адміністрації вам було б цікаво отримувати в соцмережах чи месенджерах?

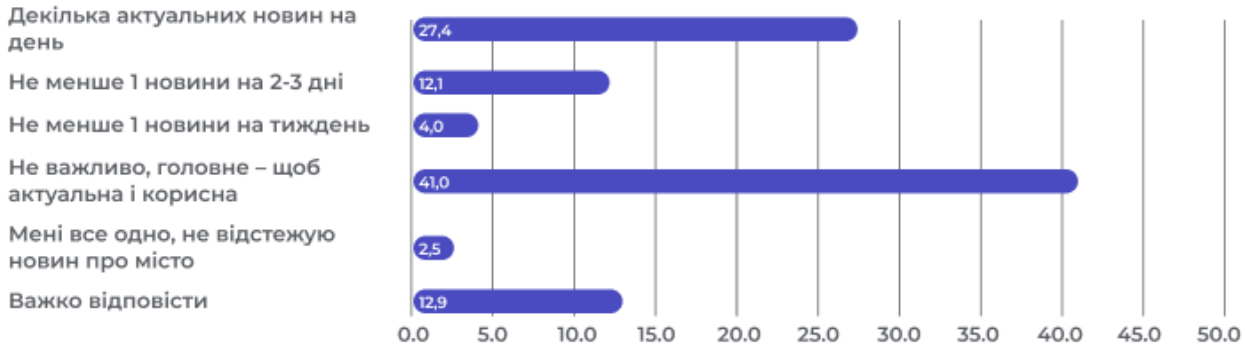


Середня оцінка інформаційної діяльності КМДА становить 3,17 бала. Це становить вище середнього, але нижчий за бажаний рівень задоволеності з боку мешканців. На відмінно (5 балів) діяльність оцінили лише ***5,9%*** респондентів, а дуже погано (1 бал) – ***6,1%.***

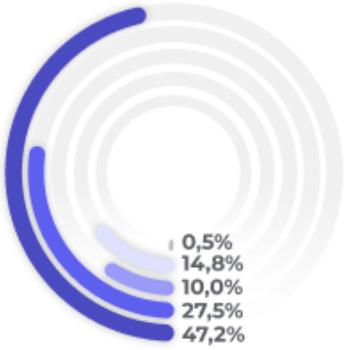
Оцінювання охоплювало такі критерії: зручність користування, доступність, користь та актуальність інформації на офіційних сайтах і в соціальних мережах Київської міської державної адміністрації.

41% опитаних вказують, що їм не важлива частота оновлення новин, головне актуальність і корисність отримуваної інформації. ***27,4%*** висловлюють бажання бачити декілька актуальних новин на день у каналах місцевої влади та надавачів адміністративних та соціальних послуг.

Яка частота оновлення новин у каналах місцевої влади та надавачів адміністративних та соціальних послуг є оптимальною для вас?



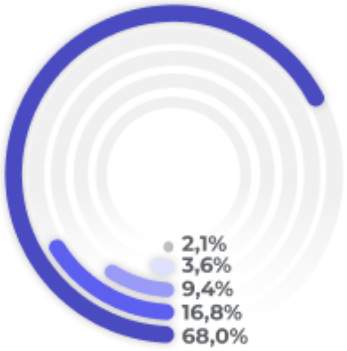
47,2% опитаних вказують, що їх повністю влаштовує наявний формат отримання інформації, а ***27,5%*** зазначають про потребу в створенні каналів за тематикою.



У якому вигляді вам було б найбільш зручно отримувати інформацію про діяльність міської влади, реалізовані проєкти тощо?

Наявний формат інформування мене повністю влаштовує	47,2%
Варто створити канал за тематикою	27,5%
Безкоштовне друковане видання, де будуть всі новини за тиждень	10,0%
Не цікавлюсь цією темою	14,8%
Інше	0,5%

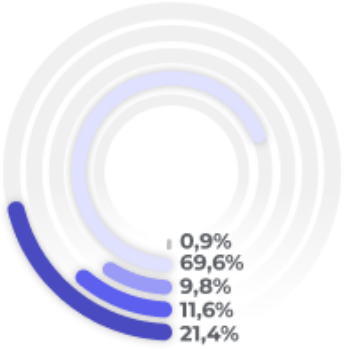
68% респондентів вказує на зручність отримання саме текстових новин і лише ***3,6%*** бажають отримувати новини у вигляді подкасту/аудіоформату.



Який формат подачі інформації був би для вас найзручнішим?

Текстові новини	68,0%
Відео	16,8%
Інфографіки	9,4%
Подкасти/аудіоформат	3,6%
Інше	2,1%

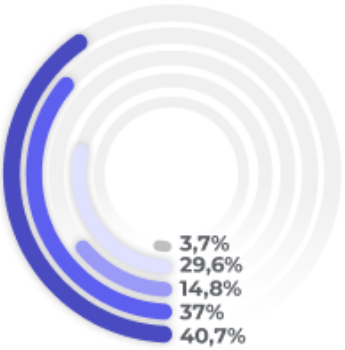
84,1% опитаних відповіли, що користуються онлайн-сервісами (послугами й сервісами, які надаються в електронній формі, через мобільні застосунки й сайти, наприклад, Дія, Київ Цифровий тощо), а ***15,9%,*** що ні. Найчастішою причиною відмови від використання онлайн-сервісів респонденти зазначили відсутність такої потреби – ***69,6%.*** Ще ***21,4%*** відповіли, що не мають гаджета, а ***11,6%*** зазначили про відсутність навичок користування гаджетом.



Якщо не користуєтесь онлайн сервісами, то чому?

Не маю гаджета	21,4%
Не маю навичок користування гаджетом	11,6%
Наявні онлайн-сервіси не адаптовані під мої потреби	9,8%
Не було потреби	69,6%
Інше	0,9%

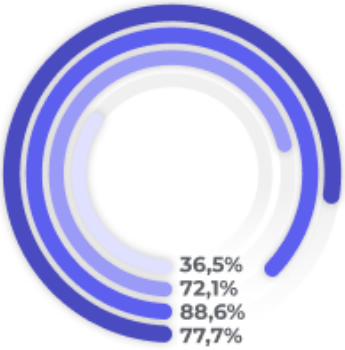
Варто зазначити, що опитані у віковій категорії 60 років і старші, в ***40,7%*** випадках не користуються цифровими сервісами з тієї причини, що відсутній гаджет, і в ***37%*** не мають навичок користування ними. Отримані результати опитування підтверджують потребу у розвитку цифрових навичок людей старшого віку, а також необхідність збереження можливості отримання тих чи інших послуг альтернативним способом.



Якщо не користуєтесь онлайн сервісами, то чому? (Відповіді респондентів у віці від 60 років і старші)

Не маю гаджета	40,7%
Не маю навичок користування гаджетом	37%
Наявні онлайн-сервіси не адаптовані під мої потреби	14,8%
Не було потреби	29,6%
Інше	3,7%

Найчастіше серед онлайн-сервісів жителі Києва використовують застосунок Київ Цифровий ***88,6%,*** а найрідше сайти державних установ ***36,5%.***



Якими саме онлайн-сервісами ви користуєтесь?

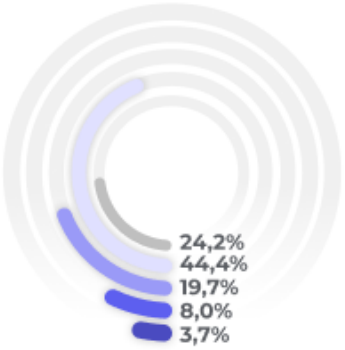
Портал Дія	77,7%
Київ Цифровий	88,6%
Мобільні додатки банків	72,1%
Сайти державних установ	36,5%

Для отримання інформації під час кризових ситуацій респонденти в ***60,1%*** випадках переглядають канали місцевих новин у соціальних мережах, а ***57,9%*** читають повідомлення місцевої влади в соцмережах/месенджерах.

Які джерела інформації ви використовуєте під час кризових ситуацій?

Переглядаю повідомлення місцевої влади в соцмережах/месенджерах	***57,9%***
Переглядаю в каналах місцевих новин у соцмережах/месенджерах	***60,1%***
Отримую SMS-повідомлення	***14,6%***
Слухаю радіо	10,1%
Слідкую за новинами по телебаченню	16,1%
Телефоную родичам / знайомим	16,3%
Особисто звертаюсь у необхідний орган (особисто чи дистанційно)	11,6%
Не відстежую інформацію під час криз	4,2%
Інше	0,1%

24,2% опитаних вважають повідомлення міської влади в кризових ситуаціях (під час повітряних тривог, ворожих обстрілів, аварій тощо) повністю зрозумілими, ще для ***44,4%*** вони є переважно зрозумілими. Лише ***3,7%*** вказують на повну незрозумілість таких повідомлень.

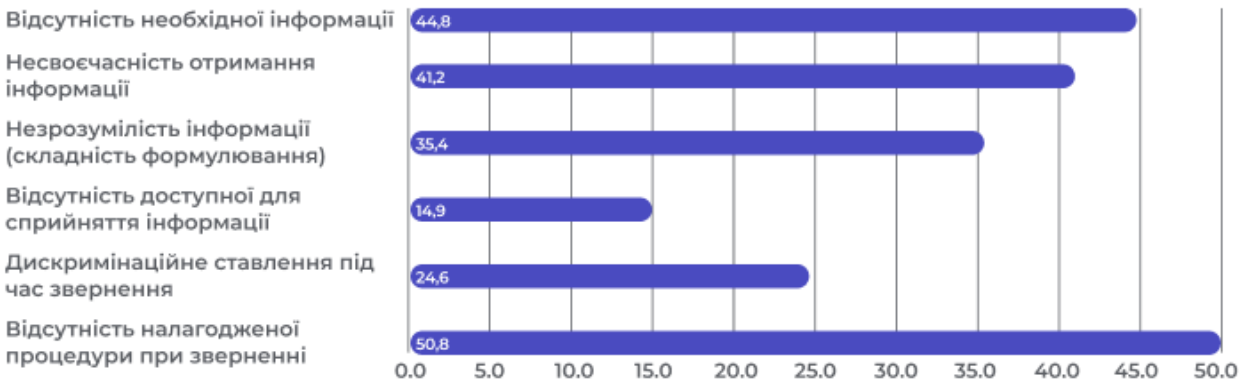


Наскільки легко вам було зрозуміти повідомлення міської влади у кризовій ситуації (під час повітряних тривог, ворожих обстрілів, аварій тощо)?

Зовсім незрозуміло	**3,7%**
Переважно незрозуміло	**8,0%**
Частково зрозуміло	**19,7%**
Переважно зрозуміло	**44,4%**
Повністю зрозуміло	**24,2%**

45% респондентів стикались з бар'єрами у спілкуванні з представниками міської влади або установ, які надають соціальні чи адміністративні послуги. Серед бар'єрів в комунікації жителі Києва найчастіше згадують відсутність налагодженої процедури при зверненні – ***50,8%,*** відсутність необхідної інформації – ***44,8%,*** несвоєчасність отримання інформації – ***41,2%*** та її незрозумілість (складність формулювання) – ***35,4%.***

Які бар'єри в комунікації з представниками міської влади/ надавачами адміністративних та соціальних послуг є актуальними для вас?



Позитивний вплив на комунікацію з міською владою можуть мати наступні заходи, запропоновані жителями Києва: підбиття підсумків за день/тиждень/місяць та щодо петицій чи проробленої роботи ***(25,9%),*** телепередача ***(15,4%),*** оголошення у ЦНАП ***(14,4%),*** комунікабельність, фаховість і культура спілкування працівників установ ***(14,2%),*** переклад жестовою мовою (в каналах комунікації і при отриманні послуг) ***(13,5%)*** та озвучування тексту ***(13%)*** та інші.

Що, на вашу думку, змогло б покращити комунікацію з міською владою?

Переклад жестовою мовою (в каналах комунікації і при отриманні послуг)	***13,5%***
Безкоштовне друковане видання	10,6%
Озвучування тексту	***13,0%***
Налагоджений зворотний зв'язок (актуальні номери гарячих ліній на сайтах, врахування думки жителів, швидка реакція на звернення, чат-бот, контроль за реагуванням на звернення)	9,3%
Телебачення	***15,4%***
Радіомовлення	12,6%
Оголошення, соціальна реклама	2,5%
Розширення можливості отримання послуг онлайн	1,5%
Проста мова у всіх комунікаціях (без використання термінології та бюрократичного стилю мовлення), адаптована для широкої аудиторії	4,7%
Комунікабельність, фаховість і культура спілкування працівників установ	***14,2%***
Регулярний моніторинг та опитування для визначення якості надання послуг, проведення опитування з важливих питань та реагування на думку суспільства	2,5%
Інше	0,3%
Оголошення у ЦНАП	***14,4%***
Адаптація сайтів для осіб з особливими потребами	0,7%
Підбиття підсумків за день/тиждень/місяць та щодо петицій чи проробленої роботи	***25,9%***
Вчасне інформування (особливо про зміни, виїзні послуги, приймальні тощо) та оперативне реагування на звернення	6,7%
Месенджер, сайт, додаток Київ цифровий, створити інший додаток	8,2%
Інформування за темами	1,2%
Громадські слухання, особистий прийом	3,6%

Систематизація інформації, єдиний довідковий центр (де можна дізнатись куди звернусь, рішення по направленому запиту, залишити скаргу чи пропозицію тощо)	2,8%
Прозорість, відповідальність	1,9%
Гарячі лінії	0,5%
Все влаштовує	4,5%

"...Щотижневе зведення по актуальних проблемах/досягненнях в різних сферах діяльності міста - ЖКГ, освіта, транспорт, брати наші менші, медицина, розгляд петицій, збереження пам'яток архітектури, забудова міста, екологія тощо. Детально - по районах, зведено, з найбільш гострими проблемами або найбільш значними досягненнями, - по місту".

"...На мою думку проблема полягає не в перекладі або озвучуванні, а в тому що по-перше не завжди зрозуміло куди можна звернутися, по-друге коли ти вже звернувся ти можеш довго очікувати відповідь, або отримати перенаправлення на інший канал зв'язку і знову довго чекати, по-третє якість наданої інформації не допомагає вирішити проблему і в четвертих, навіть якщо твою проблему розглядають дуже складно дізнатися процес та фінальне рішення".

"...Я зазвичай намагаюсь звести особисте спілкування до мінімуму, тож мені хотілося б більш оптимізований пошук на сайтах і більш швидке реагування на звернення в додатку 1551".

"...Покращення умов працівників, щоб у них було більше мотивації розбиратись в своїй роботі і компетентно надавати послуги. Проведення перевірок та контролю якості обслуговування".

"...Думаю що буде правильним продублювати всю важливу інформацію для людей з проблемами. Чи то буде відео з мовою жестів в місцях куда приходять люди з порушенням слуху, чи то таблички з спеціальним шрифтом для тих хто втратив зір, також і публікації в соцмережах з можливістю прослухати повідомлення для тих у кого проблеми з зором".

Тож, опитані мешканці Києва очікують від міських служб чіткої, швидкої та зручної комунікації у вигляді підбиття підсумків та звітів. У відповідях респонденти зазначають, що інформація має бути доступною, оновлюватися регулярно та охоплювати всі важливі сфери. Люди хочуть бачити зрозумілу навігацію на сайтах та мобільних додатках і отримувати відповіді на звернення без затримок. Також підкреслюється важливість інклюзивності – адаптації інформації для людей з

порушеннями слуху, зору та іншими бар'єрами в отриманні інформації. Окремо звучить прохання контролювати якість обслуговування і створювати умови, в яких працівники були б мотивовані надавати послуги уважно й компетентно.

3.4. Доступність (безбар'єрність) каналів комунікації, що використовуються місцевою владою та надавачами адміністративних/соціальних послуг міста Києва

Жителям Києва було запропоновано оцінити рівень доступності для розуміння, доступності для сприйняття та вчасність отримуваної від місцевої влади інформації за шкалою від 1 до 5, де 1 – дуже погано, 5 – відмінно.

Доступність для розуміння (формулювання прості, без складної термінології) на 5 оцінили ***13,8%,*** а на ***17,2%.*** Середня оцінка становить 3,29, що фіксує середній рівень задоволеності.

Доступність для розуміння:



**Середнє значення – 3,29 бали*

Доступність для сприйняття (розмір шрифту дозволяє прочитати новину, є озвучування тексту або переклад жестовою мовою) на 5 оцінили ***17,4%,*** а на 1 – ***6,6%.*** Середня оцінка становить 3,39, що фіксує середній рівень задоволеності.

Доступність для сприйняття:



**Середнє значення – 3,39 бали*

Вчасність отримання інформації на 5 оцінили ***12,6%,*** а на 1 – ***8,4%.*** Середня оцінка становить 3,24, що фіксує середній, але менший ніж достатній, рівень задоволеності. З трьох досліджуваних критеріїв доступності вчасність отримала найменший показник, що має спонукати до перегляду алгоритмів інформування населення.

Вчасність отримання інформації:



**Середнє значення – 3,24 бали*

Найчастіше серед заходів, що змогли б покращити доступність отримуваної інформації в соціальних установах та органах міської влади респонденти називають адаптацію змісту та мови інформації ***(46,1%),*** озвучення інформації / аудіоформати ***(23,1%)*** та візуальну адаптацію інформації ***(18,3%).***

Які саме заходи, змогли б покращити доступність отримуваної вами інформації в соціальних установах/ органах міської влади?

Візуальна адаптація інформації	***18,3%***
Адаптація змісту та мови інформації	***46,1%***
Озвучення інформації / аудіоформати	***23,1%***
Адаптація для людей з порушенням слуху	7,9%
Комунікаційна підтримка персоналу	5,8%
Мультимодальне подання інформації	7,5%
Повторюване, регулярне та оперативне інформування	7,1%
Приклади та візуалізація / навчальні матеріали	2,5%
Цифрова доступність інформації	4,8%
Зрозуміла структура і навігація	2,6%
Мовна доступність (українська / інші мови)	0,6%
Підтримка для людей старшого віку	0,6%
Наявність друкованих матеріалів	2,8%
Фізична інфраструктура для доступу до інформації	2,2%
Інше	0,1%

З приводу покращення доступності отримуваної інформації жителі Києва висловлюють такі ідеї:

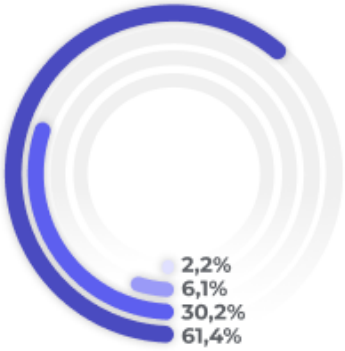
"...Як би інформування в екстрених ситуаціях відбувалося якомога раніше. Перші новини часто отримуються не з офіційних джерел"

"...Зрозумілі короткі речення, залучення інфографіки, відеозаписи з коротким поясненням/інструкцією, qr-коди з ботами для допомоги та/чи зв'язку з фахівцем"

"...Щоб працівники хоча б були компетентні, знали, які послуги надають і яким саме чином, бо часто відповіді на питання або не знають або відсилають кудись ще або дають навідмаш, що нічого не зрозуміло, але більше часу на тебе витрачати не хочуть"

"...1. Навчання персоналу міської влади спілкуванню з різними групами жінок та чоловіків (ментальне порушення, особи з інвалідністю, похилого віку, меншини тощо) 2.Контрастність кольорів, візуальні позначки, використання зрозумілої мови (уникнення бюрократичної термінології) з короткими реченнями. Можливо озвучування інформації (для слабочуючих жінок та чоловіків)"

Про потребу в додаткових засобах комунікації (переклад жестовою мовою, текстові системи або інші засоби для осіб з порушеннями слуху чи мови тощо) вказали ***10,7%*** опитаних. Серед них переважна кількість звертається до місцевих органів влади, надавачів соціальних чи адміністративних послуг самостійно. А ***6,1%*** зазначають, що потреба у зверненні до вищезазначених органів є, але відсутня можливість.



Яким чином в разі потреби ви звертаєтесь до місцевих органів влади, надавачів соціальних/ адміністративних послуг?

Самостійно	61,4%
З допомогою законного представника/ родича чи іншої особи	30,2%
Є потреба у зверненні, проте не маю можливості	6,1%
Інше	2,2%

Лише у ***19,9%*** випадках під час звернення особи, що має потребу в додаткових засобах комунікації до органів місцевої влади або органів, що надають адміністративні чи соціальні послуги залучались додаткові засоби комунікації (переклад жестовою мовою, текстові системи або інші засоби для осіб з порушеннями слуху чи мови тощо).

Чи залучались при вашому зверненні до органів місцевої влади/ органів, що надають адміністративні чи соціальні послуги додаткові засоби комунікації (переклад жестовою мовою, текстові системи або інші засоби для осіб з порушеннями слуху чи мови тощо)?

Так	19,9%
Ні	80,1%



29,5% респондентів, які мають потребу в додаткових засобах комунікації, зіткнулись з труднощами у доступі до офіційної інформації (розуміння офіційної інформації) під час кризових ситуацій.

Чи стикалися ви з труднощами у доступі до офіційної інформації (розуміння офіційної інформації) під час кризових ситуацій? (наприклад, не змогли ідентифікувати сигнал повітряної тривоги тощо)

Так	29,5%
Ні	70,5%



29,1% опитаних знають куди потрібно звернутись в разі потреби залучення перекладача жестовою мовою (державна структура, громадська чи благодійна організація та ін.), тоді як вагома частина респондентів ***59,7%*** самостійно використовують мобільні додатки та технології для здійснення комунікації.

Чи знаєте ви куди потрібно звернутись в разі потреби для залучення перекладача жестовою мовою

Так	29,1%
Ні	70,9%



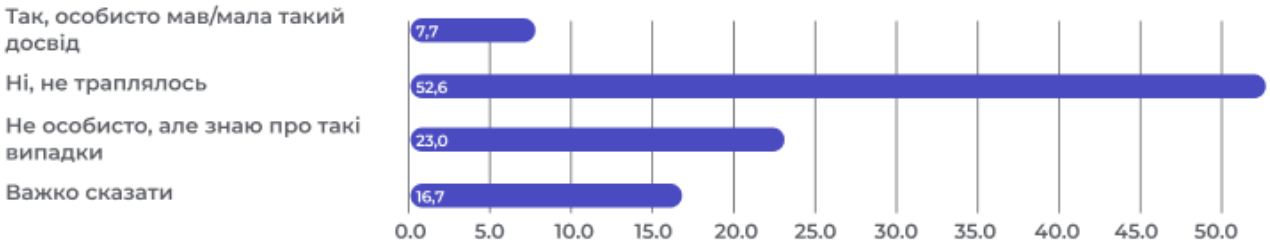
Чи використовуєте ви самостійно мобільні додатки та технології для здійснення комунікації?

Так	59,7%
Ні	40,3%



52,6% опитаних вказують, що не стикались з ситуаціями, коли не змогли отримати інформацію чи послугу в Києві через відсутність доступної комунікації (наприклад, перекладача жестової мови, адаптованих матеріалів для осіб з порушеннями слуху, зору, мовлення тощо). Проте, ***7,7%*** особисто мали такий досвід, а ***23%*** знають про такі випадки.

Чи траплялись ситуації, коли ви або знайомі не змогли отримати інформацію чи послугу в Києві через відсутність доступної комунікації (наприклад, перекладача жестової мови, адаптованих матеріалів для осіб з порушеннями слуху, зору, мовлення тощо)



Респонденти, які мають порушення здоров'я, з такими ситуаціями стикаються значно частіше. ***21,8%*** опитаних з порушенням слуху та ***15%*** з порушенням зору повідомляють про власний досвід обмеження в отриманні інформації та послуг через відсутність доступної комунікації.

Чи траплялись ситуації, коли ви або знайомі не змогли отримати інформацію чи послугу в Києві через відсутність доступної комунікації (наприклад, перекладача жестової мови, адаптованих матеріалів для осіб з порушеннями слуху, зору, мовлення тощо)



Жителям Києва було запропоновано оцінити культуру спілкування співробітників органів міської влади, органів надання адміністративних та соціальних послуг в Києві за шкалою від 1 до 5. Найвище – на 5 – оцінили ***13,8%*** респондентів, а на 1 – ***5,5%.*** Середня оцінка становить 3,44, що фіксує дещо вище від середнього, але недостатній рівень задоволеності професійністю та культурою спілкування фахівців місцевої влади та соціальних установ.

Оцініть професійність та культуру спілкування співробітників органів міської влади, органів надання адміністративних та соціальних послуг в Києві.

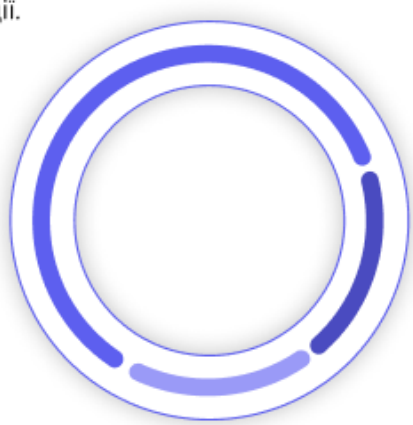


**Середнє значення – 3,44 бали*

З упередженим ставленням у зв'язку зі станом здоров'я, віком, статусом ВПО або іншими ознаками стикались ***19,8%*** опитаних, а ще ***18,8%*** були свідками такої ситуації.

Чи стикались ви або особа від імені якої ви заповнюєте анкету з упередженим ставленням у зв'язку зі станом здоров'я, віком, статусом ВПО або іншими ознаками?

Так	19,8%
Ні	61,3%
Був / була свідком такої ситуації	18,8%



Варто звернути увагу, що опитані особи, які мають порушення здоров'я з проявами дискримінації стикаються дещо частіше, ніж інші категорії респондентів. ***33,3%*** опитаних з порушенням мовлення та ***29,2%*** з інтелектуальними або психічними порушеннями відчували на собі упереджене ставлення.

Чи траплялись ситуації, коли ви або знайомі не змогли отримати інформацію чи послугу в Києві через відсутність доступної комунікації (наприклад, перекладача жестової мови, адаптованих матеріалів для осіб з порушеннями слуху, зору, мовлення тощо)

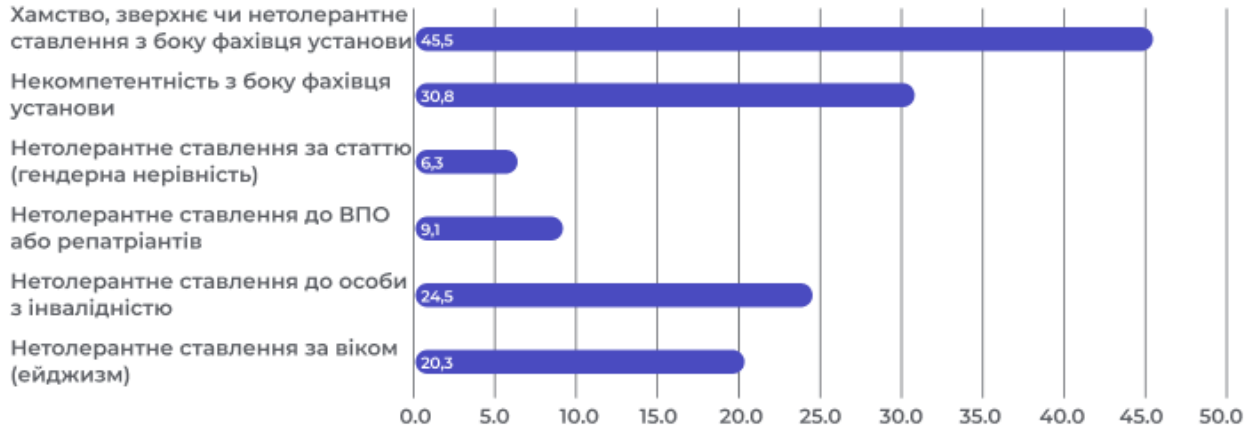


29,6% опитаних стикались з нетолерантним ставленням в ЦНАПі, а ***26,5%*** в медичних закладах (лікарня, поліклініка) і ***15,4%*** в органах житлово-комунальної сфери (в тому числі ЦКС, ЖЕК, Донбаська паливно-енергетична компанія (виробник та постачальник електроенергії), теплопостачсервіс тощо). В ***45,5%*** випадків нетолерантне ставлення полягало в хамстві, зверхньому чи дискримінаційному ставленні з боку фахівця установи й у ***30,8%*** випадках – у некомпетентності з боку фахівця установи.

Якщо так, за можливості вкажіть, в якій установі ви стикалися з нетолерантним ставленням?

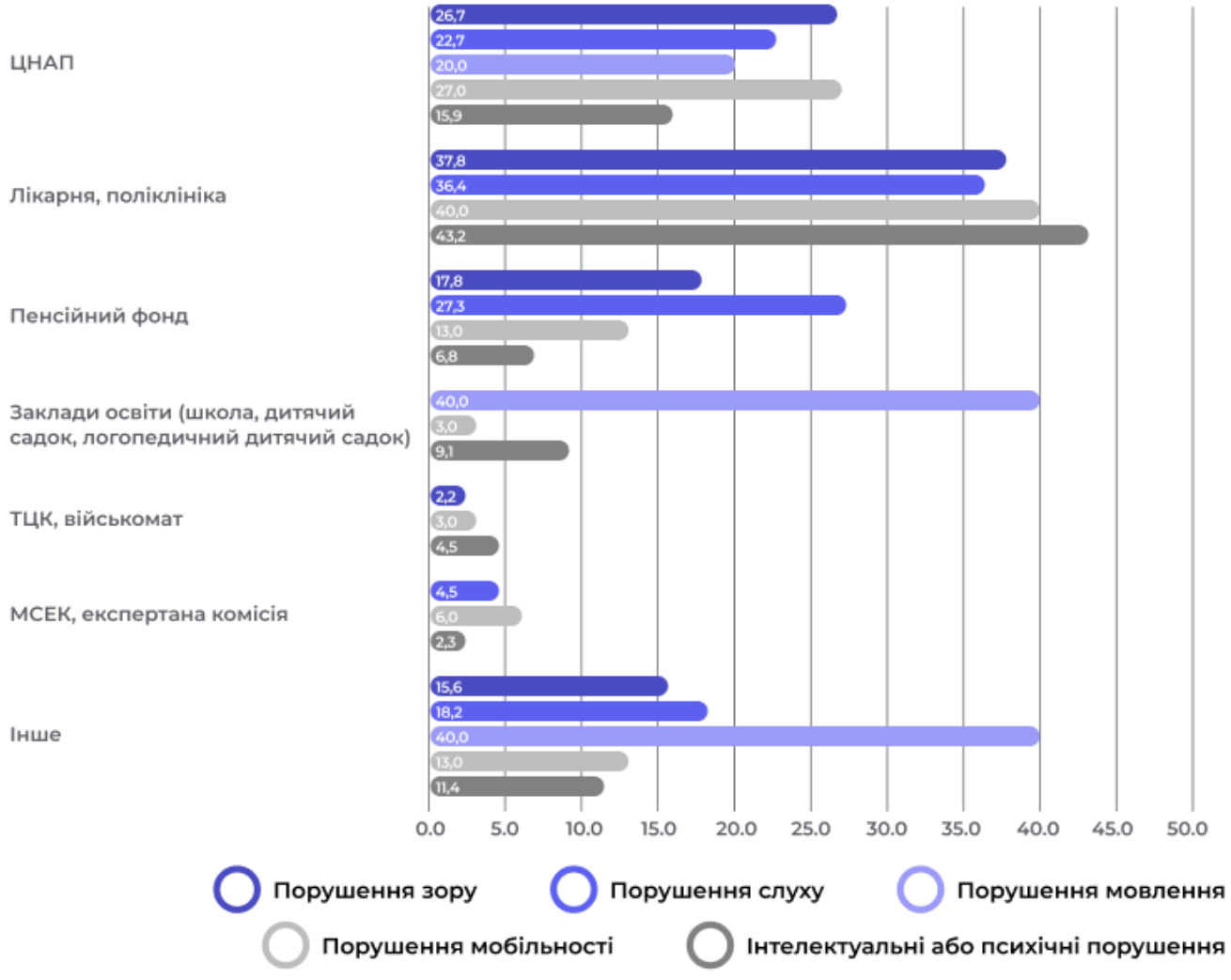
ЦНАП	***29,6%***
Лікарня, поліклініка	***26,5%***
Пенсійний фонд	12,5%
Заклади освіти (школа, дитячий садок, логопедичний дитячий садок)	3,4%
ТЦК, військкомат	2,7%
МСЕК, експертна комісія	1,8%
Інше	14,7%
Органи житлово-комунальної сфери (ЦКС, ЖЕК, ДТЕК, теплопостачсервіс тощо)	15,4%
Поліція	2,9%
Органи соціального захисту населення (соціальна служба, УТСЗН, управління соціальної та ветеранської політики)	13,1%
Міська влада (КМДА, РДА)	7,1%
РАЦС	1,6%
Транспорт	3,8%

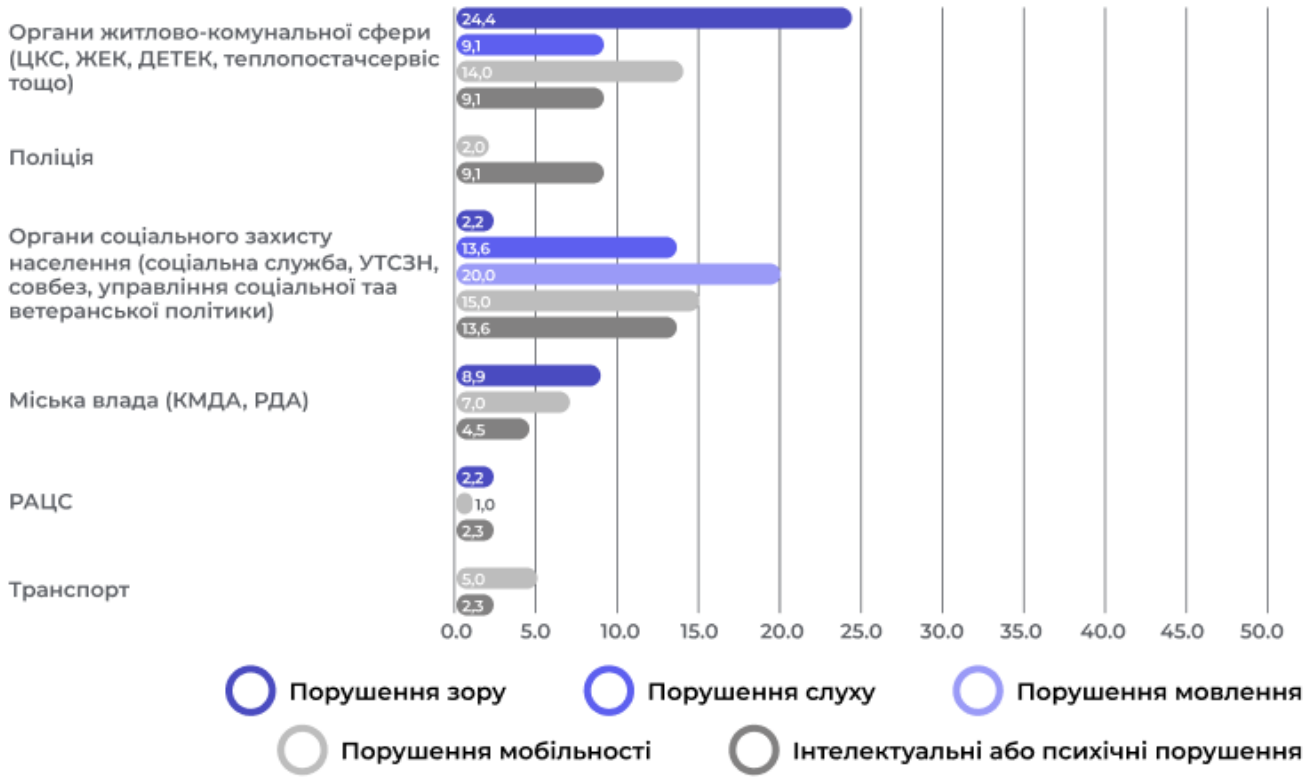
У чому проявлялося нетолерантне ставлення?



Варто звернути увагу, що особи з порушеннями здоров'я вказують на випадки нетолерантного ставлення саме в медичних установах (***43,2%*** опитаних з інтелектуальними або психічними порушеннями та ***40%*** з порушеннями слуху), закладах освіти (***40%*** з порушенням мовлення) та органах ЦНАП (***27%*** з порушенням мобільності та ***26,7%*** опитаних з порушенням зору). Для ***100%*** опитаних осіб з порушенням мовлення і ***66,7%*** з порушенням зору нетолерантне ставлення полягало у хамстві і зверхньому ставленні з боку фахівця установи.

Вкажіть, в якій установі ви стикалися з нетолерантним ставленням?





28,7% опитаних не вдаються до активних дій після випадків дискримінації, в той час, як ***30,5%*** пишуть заяву або залишають свій відгук за номером 1551. Про тяжкі наслідки у зв'язку з некомпетентністю та нетолерантним ставленням зазначають ***6%*** респондентів. Отримані результати вказують на важливість налагодження зручного та доступного зворотного зв'язку, що дозволить вчасно виявляти системні проблемні питання надання соціальних та адміністративних послуг.

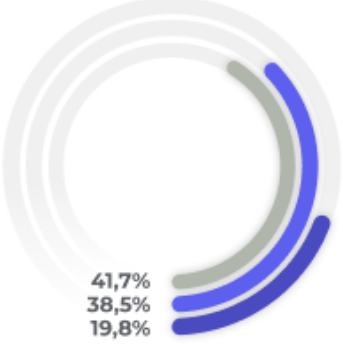
Які були Ваші подальші дії в зв'язку з інцидентом?

Ніяких дій (як реакції на ситуацію) з мого боку не було	***28,7%***
Словесна перепалка, зауваження з мого боку	17,4%
Написали скаргу (заяву), звернулись для надання зворотнього зв'язку (служба 1551)	***30,5%***
Інші дії з мого боку	21%
Розмова з керівником органу (установи), де стався інцидент	12,6%
Ймовірні тяжкі наслідки	6%

19,8% респондентів вказують на обмеження в доступності адміністративних чи соціальних послуг при особистому зверненні разом з дитиною (наприклад, відсутність пандусів, пеленальних столиків, негативного ставлення співробітників органу, до якого звертаються).

Чи відчуваєте ви обмеження в доступності адміністративних чи соціальних послуг при особистому зверненні разом з дитиною? (Наприклад, відсутність пандусів, пеленальних столиків, негативного ставлення співробітників органу, до якого звертаєтесь)

Так	19,8%
Ні	38,5%
Мене це не стосується	41,7%



Найчастіше обмеження в доступі до послуг разом з дитиною респонденти відчувають при зверненні до ЦНАПу ***(26,4%)*** та медичних установ ***(25,5%). 25%*** опитаних вказують на бар'єри доступності більшості місць Києва спільно з дитиною. Такими бар'єрами ***37,6%*** називають відсутність пандуса або його непристосованість до використання. Ще для ***23,1%*** перешкодою у відвідуванні адміністративних та соціальних установ Києва є відсутність або обмежений доступ до кімнати для годування чи пеленального столика. Для ***18,8%*** опитаних проблемою є дістатись до необхідної установи чи організації разом з дитиною.

Таке обмеження відчуває кожна п'ята жінка. Також, третина респондентів віком 30-39 років зазначили про труднощі в доступі до соціальних послуг при особистому зверненні разом з дитиною. Серед осіб, що мають порушення здоров'я, то проблему доступу відчули ***37,5%*** опитаних з порушенням мовлення та ***23,6%*** з проблемами опорно-рухового апарату.

Також варто зазначити, що з такою проблемою стикнулося ***46,8%*** респондентів що мають дітей віком до 6 років та ***52,9%*** – батьків та опікунів дітей з інвалідністю.

Вкажіть орган/установу, в якій ви відчули обмеження в доступності при зверненні з дитиною?

КМДА, РДА	5,8%
ЦНАП	***26,4%***
Освітні заклади	6,3%
Медичні заклади	***25,5%***
РАЦС, міграційна, паспортний стіл	3%
Органи житлово-комунальної сфери (ЦКС (центр комунального сервісу), ЖЕК, компанії управляючі будинками, осбб, Київгаз, Київводоканал тощо)	6%
Всюди/у більшості місць Києва	***25%***
Органи соціального захисту населення (УТСЗН, органи опіки та піклування, соцслужба, служба у справах дітей, соцстрах)	13,7%
Органи виконавчої гілки (Пенсійний фонд, ЦЗ, Виконавча служба тощо)	4,4%

З якими саме обмеженнями ви стикалися?

Відсутність пандуса, непристосованість наявного пандуса для використання	***37,6%***
Високий бордюр, пороги	4,3%
Відсутність доступу до вбиральні, неінклюзивні вбиральні	7,3%
Відсутність безбар'єрності по місту, проблематично добратись до установи	18,8%
Відсутність безбар'єрного громадського транспорту	8,3%
Відсутність кімнати для годування або пеленального столику, дитячої зони (в тому числі закритий доступ)	***23,1%***
Некомпетентність, зневажливе ставлення	12,9%
Великі черги, тривалий час очікування, неможливість отримати послугу	12,9%
Вузькі двері, двері без фіксаторів	4,6%
Відсутність ліфта (або неробочий ліфт)	8,6%

У разі виявлення бар'єрів в місті (наприклад, недоступна будівля, складно отримати інформацію) лише ***30,1%*** опитаних знають куди потрібно звернутись з цього приводу. З такими питаннями до міських органів чи відповідальних осіб звертались ***31,7%*** респондентів.

Найчастіше обмеження в доступі до послуг разом з дитиною респонденти відчувають при зверненні до ЦНАПу ***(26,4%)*** та медичних установ ***(25,5%). 25%*** опитаних вказують на бар'єри доступності більшості місць Києва спільно з дитиною. Такими бар'єрами ***37,6%*** називають відсутність пандуса або його непристосованість до використання. Ще для ***23,1%*** перешкодою у відвідуванні адміністративних та соціальних установ Києва є відсутність або обмежений доступ до кімнати для годування чи пеленального столика. Для ***18,8%*** опитаних проблемою є дістатись до необхідної установи чи організації разом з дитиною.

Таке обмеження відчуває кожна п'ята жінка. Також, третина респондентів віком 30-39 років зазначили про труднощі в доступі до соціальних послуг при особистому зверненні разом з дитиною. Серед осіб, що мають порушення здоров'я, то проблему доступу відчули ***37,5%*** опитаних з порушенням мовлення та ***23,6%*** з порушеннями мобільності.

Також варто зазначити, що з такою проблемою стикнулося ***46,8%*** респондентів що мають дітей віком до 6 років та ***52,9%*** – батьків та опікунів дітей з інвалідністю.

Чи звертались ви з такими питаннями до міських органів чи відповідальних осіб?

КМДА, РДА	5,8%
ЦНАП	***26,4%***
Освітні заклади	6,3%
Медичні заклади	***25,5%***
РАЦС, міграційна, паспортний стіл	3%
Органи житлово-комунальної сфери (ЦКС (центр комунального сервісу), ЖЕК, компанії управляючі будинками, осбб, Київгаз, Київводоканал тощо)	6%
Всюди/у більшості місць Києва	***25%***
Органи соціального захисту населення (УТСЗН, органи опіки та піклування, соцслужба, служба у справах дітей, соцстрах)	13,7%
Органи виконавчої гілки (Пенсійний фонд, ЦЗ, Виконавча служба тощо)	4,4%

З якими саме обмеженнями ви стикалися?

Відсутність пандуса, непристосованість наявного пандуса для використання	***37,6%***
Високий бордюр, пороги	4,3%
Відсутність доступу до вбиральні, неінклюзивні вбиральні	7,3%
Відсутність безбар'єрності по місту, проблематично добратись до установи	18,8%
Відсутність безбар'єрного громадського транспорту	8,3%
Відсутність кімнати для годування або пеленального столику, дитячої зони (в тому числі закритий доступ)	***23,1%***
Некомпетентність, зневажливе ставлення	12,9%
Великі черги, тривалий час очікування, неможливість отримати послугу	12,9%
Вузькі двері, двері без фіксаторів	4,6%
Відсутність ліфта (або неробочий ліфт)	8,6%

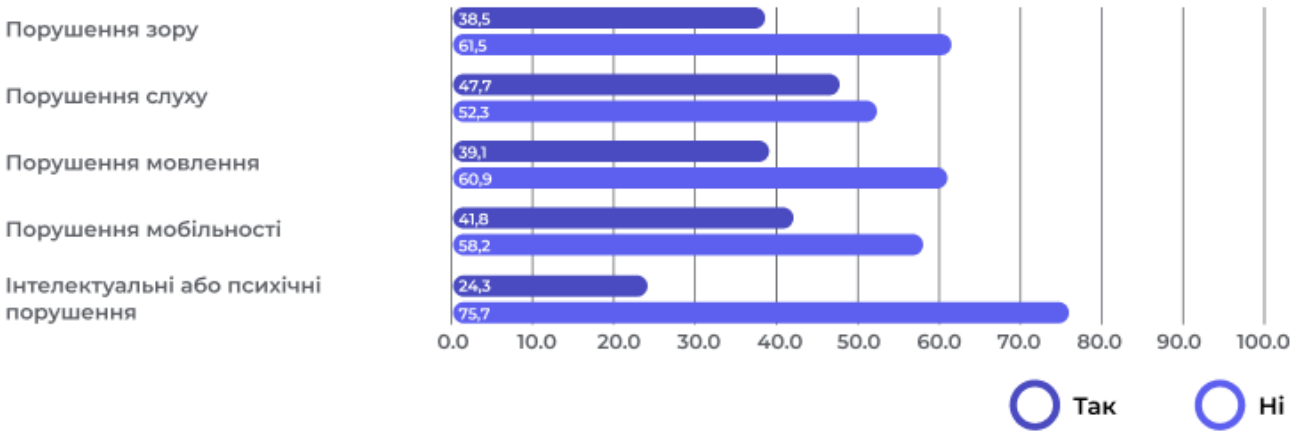
Якщо ви стикаєтесь з бар'єрами в місті (наприклад, недоступна будівля, складно отримати інформацію), чи знаєте ви, куди звертатися з цього приводу?

Так	30,1%
Ні	69,9%



Очікувано, що особи з порушеннями здоров'я, які можуть впливати на доступність комунікації та отримання послуг, частіше вказують на факт звернення до міських органів влади у випадку виявлення бар'єрів в місті. Найчастіше про це повідомляють особи, що мають порушення слуху ***(47,7%),*** та жителі Києва з порушенням мобільності ***(41,8%).***

Вкажіть орган/установу, в якій ви відчули обмеження в доступності при зверненні з дитиною?



Рідше про факт звернення щодо виявлених бар'єрів заявляють особи з інтелектуальними або психічними порушеннями ***(24,3%)*** та порушеннями зору ***(38,5%).*** Отримані результати щодо осіб з порушеннями зору є досить неоднозначними, оскільки можуть свідчити як про особливості сприйняття бар'єрів та специфічні методи їх подолання (залученість провідника часто компенсує проблеми інфраструктури), так і про відсутність доступного каналу для контакту з місцевою владою чи недостатню поінформованість щодо можливості такої взаємодії. Комплексна оцінка рівня безбар'єрності в Києві вказує на суттєві проблеми з доступністю у вказаної категорії осіб (найнижчу оцінку в 1 бал вказали ***16,3%,*** а на "відмінно" (5 балів) оцінили лише ***2,3%*** осіб з порушеннями зору). Тож, доопрацювання потребує комунікація з громадянами, які мають порушення зору, наприклад поширення інформації про канали й напрямки взаємодії в доступному для них форматі.

35,3% опитаних наголошують, що зворотний зв'язок найзручніше надавати через чат-бот (наприклад, у Viber, Telegram тощо), і лише ***5,9%*** опитаних вказують про зручність звернення паперовим листом.

Через які канали вам зручно надавати зворотний зв'язок?

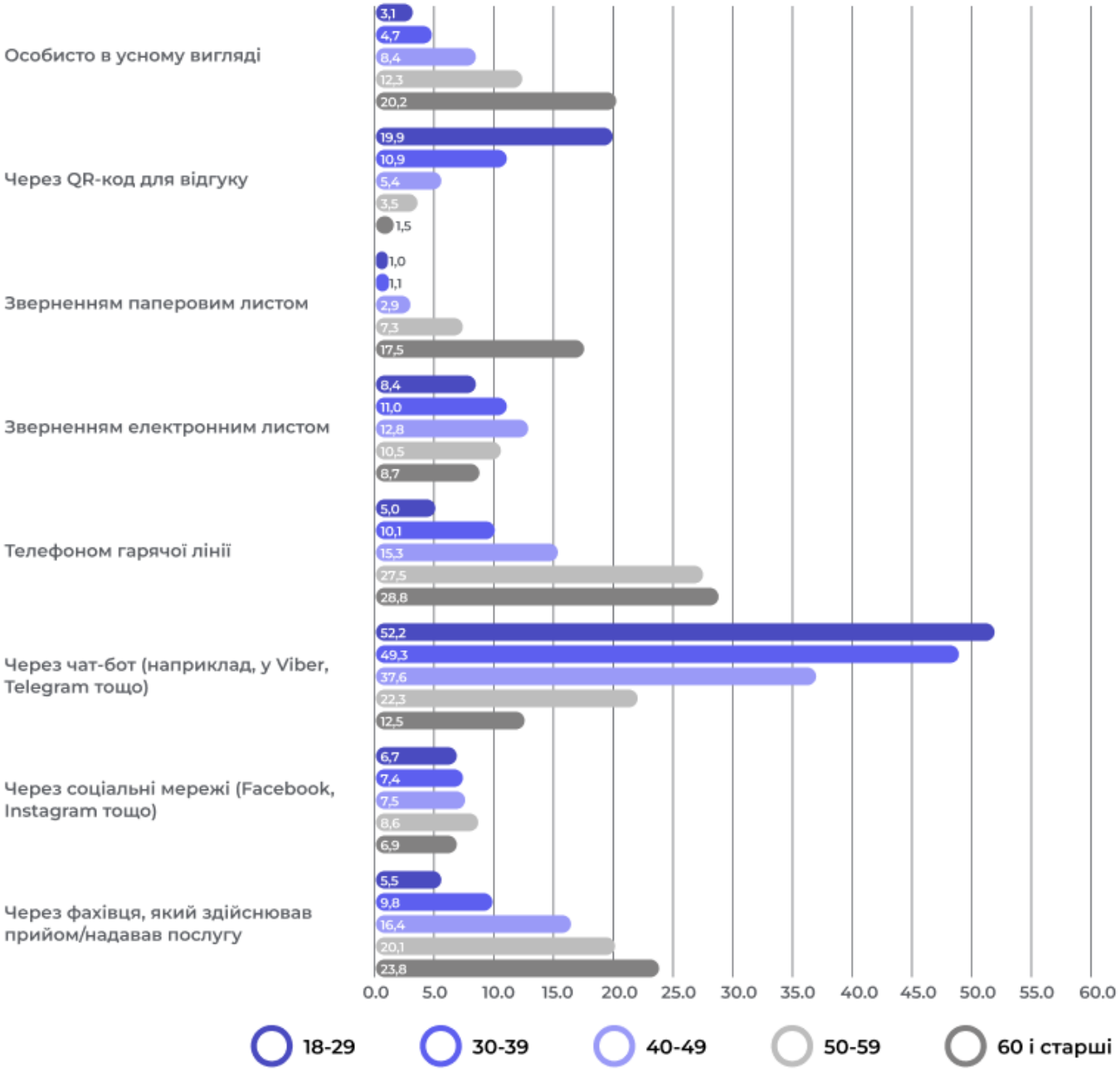
Особисто в усному вигляді	9,7%
Через QR-код для відгуку	8,0%
Зверненням паперовим листом	5,9%
Зверненням електронним листом	10,4%

Телефоном гарячої лінії	17,1%
Через чат-бот (наприклад, у Viber, Telegram тощо)	***35,3%***
Через соціальні мережі (Facebook, Instagram тощо)	7,4%
Через фахівця, який здійснював прийом/надавав послугу	15,1%

Варто зазначити, що уподобання респондентів різних вікових категорій щодо зручності каналів зворотного зв'язку дещо відрізняються. Крім чат-бота, молоді у віці від 18 до 29 років зручно надавати зворотний зв'язок за QR-кодом для відгуку ***(19,9%),*** а ***10,9%*** опитаних у віці 30-39 років поділяють їх думку.

Респонденти старшого віку (від 50 років і старші) надають перевагу також таким каналам зворотного зв'язку як телефон гарячої лінії та відгук через фахівця, який здійснював прийом/ надавав послугу.

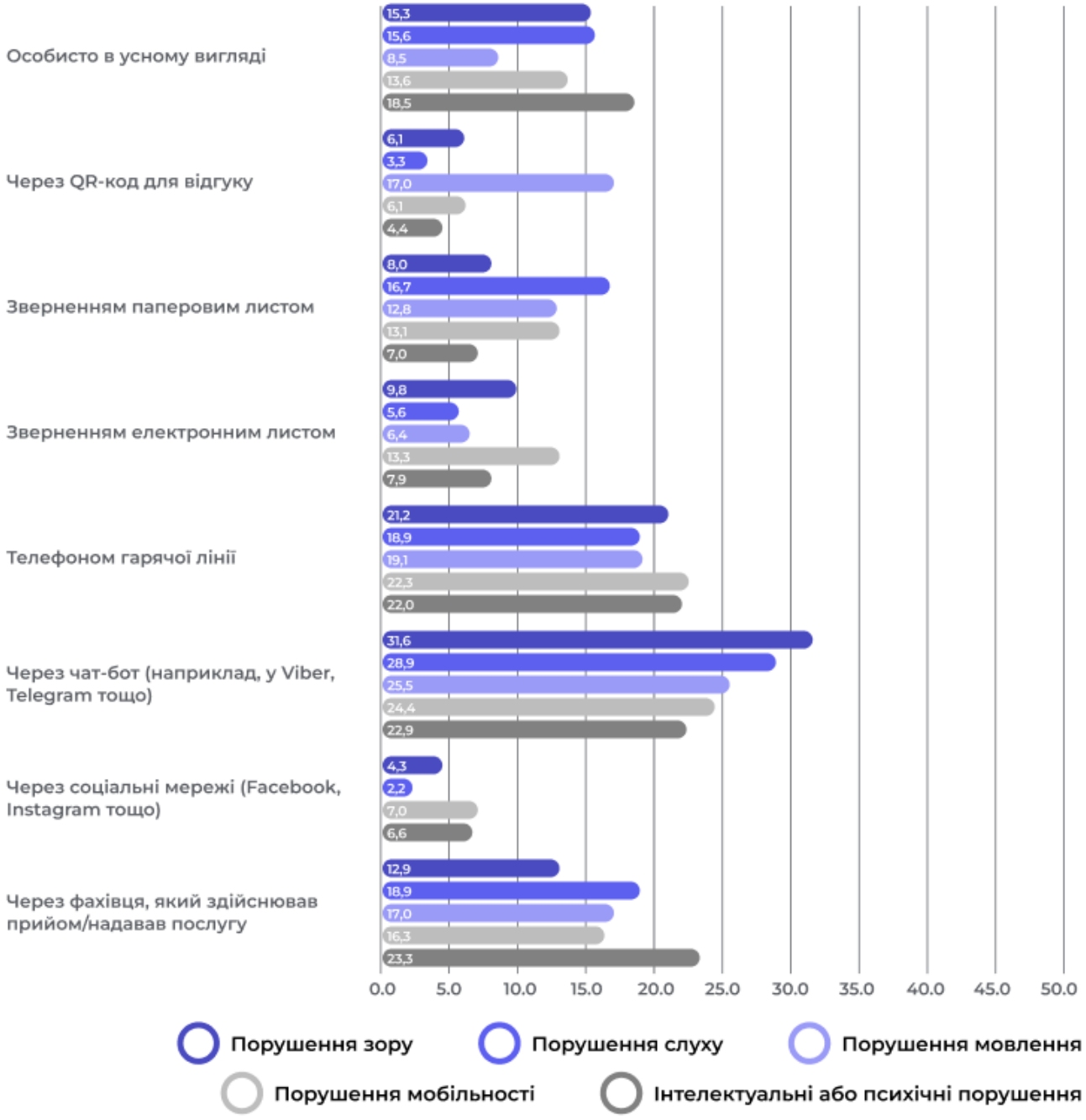
Через які канали вам зручно надавати зворотний зв'язок?



Слід наголосити, що майже кожний третій респондент з порушеннями здоров'я підтримує думку щодо впровадження зворотного зв'язку у вигляді чат-бота у Viber та Telegram, а майже кожен п'ятий — телефоном гарячої лінії.

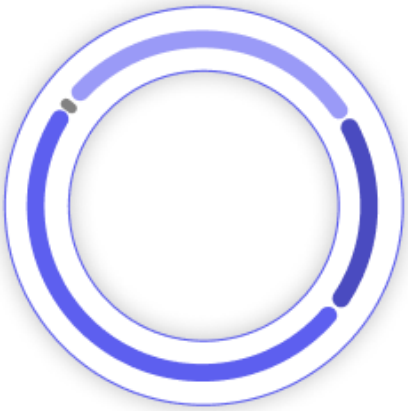
Також ***23,3%*** осіб з інтелектуальними або психічними порушеннями та ***18,9%*** з порушенням слуху вказують на зручність відгуку безпосередньо у фахівця після отримання послуги.

Через які канали вам зручно надавати зворотний зв'язок?



До міської влади або надавачів адміністративних чи соціальних послуг зі скаргою, пропозицією (ініціативою), запитом звертались ***33,4%*** респондентів. ***50,2%*** опитаних вказують, що були повідомлені про розгляд звернення, але проблема не вирішилась, а ***18,8%*** зазначають про відсутність інформування щодо розгляду заяви.

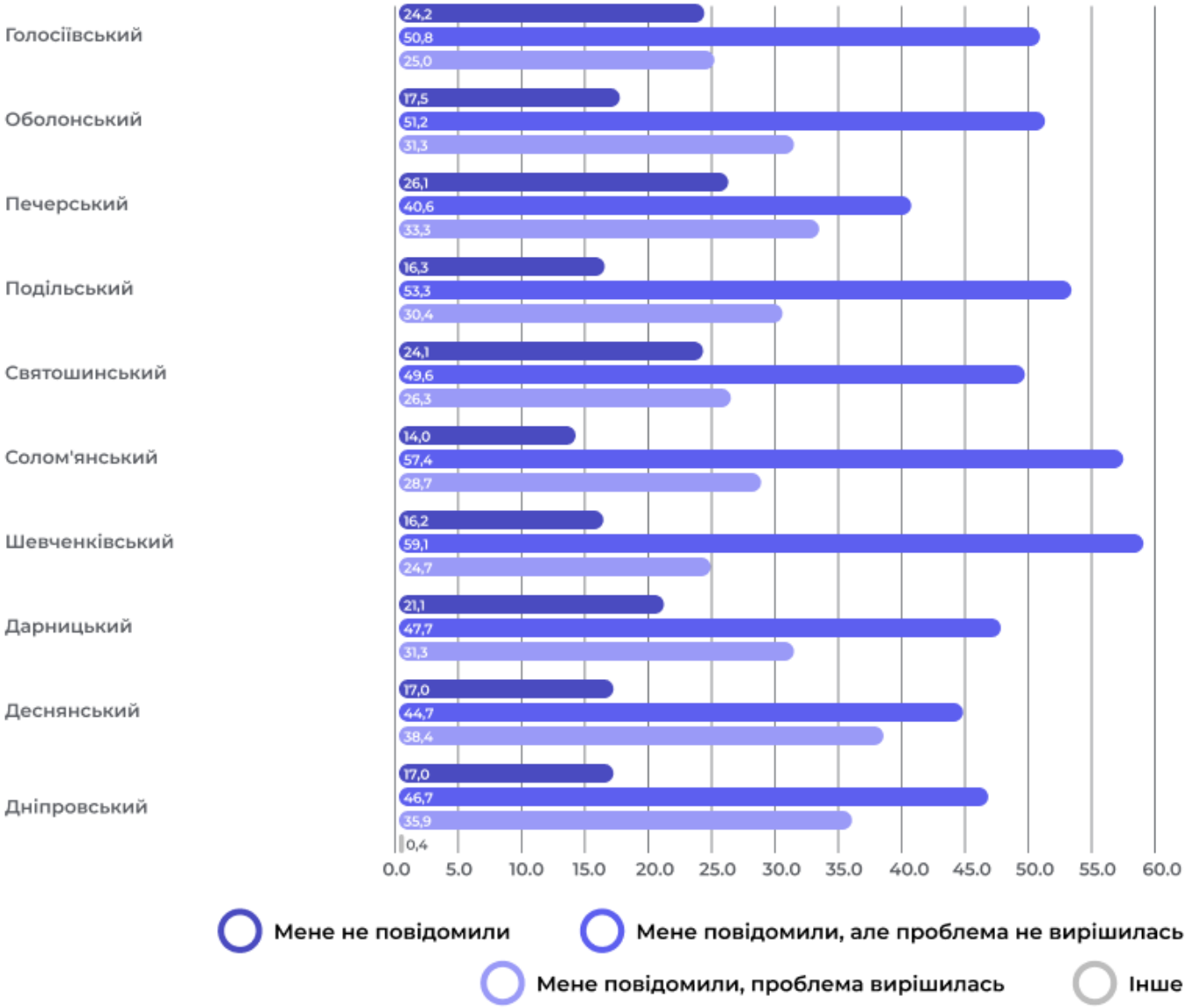
Якщо ви звертались зі скаргою, пропозицією (ініціативою), запитом до міської влади або надавачів адміністративних чи соціальних послуг, то який був результат розгляду?



Про результат звернення мене не повідомили	18,8%
Про результат мене повідомили, але проблема не вирішилась	50,2%
Про результат повідомили, проблема вирішилась	30,9%
Інше	0,1%

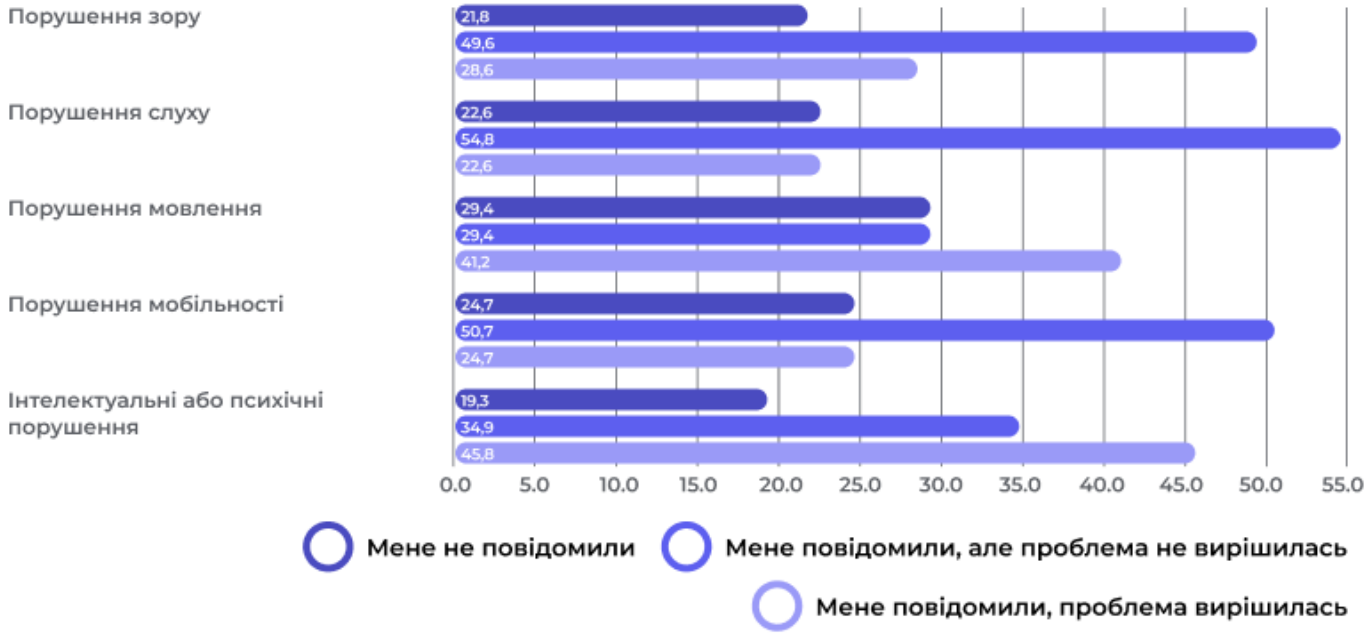
Найчастіше про вирішення ситуації, яка стала предметом звернення, повідомляють жителі Деснянського ***(38,4%)*** і Дніпровського ***(35,9%)*** районів, що вказує на відповідальну реакцію органів на звернення громадян у зазначених адміністративних одиницях. Найгірша реакція на звернення громадян в Голосіївському районі – у ***24,2%*** випадках про результат опрацювання скарги заявників не повідомляють, а вирішується проблема лише в ***25%.***

Якщо ви звертались зі скаргою, пропозицією (ініціативою), запитом до міської влади або надавачів адміністративних чи соціальних послуг, то який був результат розгляду?



Що стосується осіб з порушеннями здоров'я, то найчастіше позитивно вирішуються звернення осіб з інтелектуальними або психічними порушеннями ***(45,8%)*** та респондентів з порушеннями мовлення ***(41,2%),*** а найрідше – з порушеннями слуху ***(22,6%).***

Якщо ви звертались зі скаргою, пропозицією (ініціативою), запитом до міської влади або надавачів адміністративних чи соціальних послуг, то який був результат розгляду?



Висновки

Аналіз чинних каналів комунікації міської влади, надавачів соціальних та адміністративних послуг щодо їх доступності та відповідності потребам жителів Києва дає можливість сформувати наступні висновки.

Розуміння безбар'єрності жителями Києва

На відкрите питання (без варіантів відповідей) що означає "доступність" (безбар'єрність) ***38%*** опитаних ототожнити визначення з фізичною доступністю і мобільністю, а ***24,9%*** вказали, що поняття, перш за все, стосується дотримання принципів рівності, гідності та недискримінації. Це свідчить про те, що для більшості респондентів безбар'єрність пов'язана з тими перешкодами, які вони відчувають безпосередньо – передусім у фізичному просторі. Отримані результати опитування вказують на обмежену поінформованість щодо теми безбар'єрності в суспільстві та фрагментарне розуміння напрямків безбар'єрності, окреслених в Національній стратегії. Водночас на питання що означає "доступність" (безбар'єрність) в житті громади (з запропонованими варіантами відповідей відповідно до напрямків Національної стратегії), ***85,1%*** також, перш за все, асоціюють поняття з фізичною безбар'єрністю, а ***65%*** з інформаційною безбар'єрністю. По кожному з напрямків отримані досить високі результати (перевищують або дорівнюють ***52,8%***), що вказує на важливість формування доступного середовища в усіх зазначених сферах.

Така концентрація уваги відповідає оцінкам самих мешканців: найнижчі бали отримали саме фізична та економічна доступність. Уявлення про інші компоненти безбар'єрності (інформаційну, цифрову, соціальну тощо), хоча й присутні у відповідях, менш поширені – що може свідчити не стільки про необізнаність, скільки про меншу видимість цих бар'єрів у повсякденному досвіді людей. Жителям Києва було запропоновано оцінити рівень доступності за шістьма напрямками – фізичним, цифровим, інформаційним, економічним, суспільно-громадським та освітнім. Найвищий середній бал отримала цифрова доступність 3, а найнижчі фізична та економічна, що отримали 2,24 та 2,46 бали відповідно за 5-бальною шкалою.

Отримані значення свідчать про помірний рівень задоволеності доступністю за всіма вищезазначеними напрямами. Виявлені показники задоволеності рівнем безбар'єрності демонструють потребу в посиленні зусиль щодо розбудови безбар'єрного середовища у всіх аспектах згідно з Національною стратегією. Проте найбільшої уваги потребує забезпечення фізичної доступності, враховуючи найвищий суспільний інтерес та найнижчу оцінку вказаної сфери.

Жителі Києва бачать позитивні зміни найчастіше в сфері фізичної ***(42,6%)*** та цифрової ***(37,6%)*** доступності. Лише ***13%*** опитаних інформують про покращення економічної безбар'єрності. При цьому, майже половина респондентів ***(47,4%)*** вказують, що нічого не чули про безбар'єрні маршрути, і лише ***4,9%*** користувались такими й повідомляють про їх зручність. Найчастіше жителі Києва чують про реалізацію проєктів у сфері фізичної ***(72,4%),*** інформаційної ***(42,7%)*** та транспортної ***(15,8%)*** доступності.

Загалом, рівень безбар'єрності жителі Києва оцінили на 2,6 з 5 балів, що фіксує помірний рівень задоволеності доступністю в столиці. Респондентами були запропоновані заходи, що могли б покращити безбар'єрність в місті. Найчастіше жителі Київської громади ініціюють встановлення пандусів або їх переобладнання відповідно до норм ДБН ***(24,7%),*** а також повідомляють про важливість організації безбар'єрного громадського транспорту ***(20,8%).*** Окремої уваги потребують ідеї респондентів щодо пріоритизації пішоходів та розв'язання проблеми паркування на тротуарах ***(6,2%).***

Отримані результати опитування вказують на важливість підвищення ефективності заходів у 2 напрямках: розширення умов фізичної доступності та посилення заходів з інформування населення (як щодо сфер організації безбар'єрного середовища в місті відповідно Національної стратегії, так і в аспекті нових реалізованих проєктів).

Оцінка каналів комунікації, що використовуються місцевою владою та надавачами соціальних послуг міста Києва.

Для отримання актуальної інформації від місцевої влади респонденти найчастіше використовують соцмережі та месенджери: ***38,3%*** опитаних використовують офіційні сторінки, а ***53,2%*** переглядають повідомлення в загальних каналах новин.

В той самий час важливо залишати альтернативні джерела комунікації, для уникнення інформаційного вакууму певних категорій громадян (передусім осіб старшого віку та осіб з інвалідністю). Найчастіше жителі Києва стежать за діяльністю Київської міської державної адміністрації (КМДА), її структурних підрозділів та міського голови в мобільному застосунку "Київ Цифровий" ***(60,7%)*** та в Telegram ***(49,1%).*** Жителям столиці найбільш цікаво було б отримувати офіційні новини ***(52,5%),*** інформацію про зміни в доступності до соціальних послуг, транспорту тощо ***(51,3%),*** дані про прийняті міською владою рішення ***(51%)*** та інформацію про доступні міські сервіси та послуги ***(50,9%).*** Тож, для швидкого охоплення значної аудиторії найдоцільніше використовувати саме вищевказані канали.

Інформаційну діяльність КМДА респонденти оцінили на 3,17 з 5 балів – це вище середнього, але нижче за бажаний рівень задоволеності з боку мешканців. Оцінювання охоплювало такі критерії: зручність користування, доступність, користь та актуальність інформації на офіційних сайтах і в соціальних мережах Київської міської державної адміністрації.

Для ***41%*** не важлива частота оновлення новин, головне актуальність і корисність інформації, що публікується. Також ***47,2%*** респондентів повністю влаштовує наявний формат отримання новин, а ***27,5%*** зазначають потребу в тематичних каналах. Для ***68%*** зручно отримувати новини саме в текстовому форматі.

Переважна більшість опитаних ***(84,1%)*** використовує онлайн-сервіси для отримання послуг. Причиною відмови від користування цифровими сервісами є відсутність потреби у послугах ***(69,6%), відсутність гаджета для отримання послуг в цифровому форматі (21,4%) та брак навичок користування гаджетом для самостійного оформлення послуги (11,6%).*** Найбільшої уваги в напрямку покращення доступності цифрових послуг потребують жителі Києва старшого віку (від 60 років і старші), оскільки ***40,7%*** з них не користується цифровими послугами через відсутність гаджета, а ***37%*** не мають необхідних практичних умінь користування ним. Тож, результати опитування вказують на необхідність формування цифрових навичок у людей старшого віку, а також важливість збереження альтернативних способів отримання послуг. Найпопулярнішим сервісом для отримання цифрових послуг є застосунок Київ Цифровий ***(88,6%).***

Під час кризових ситуацій для отримання інформації жителі Києва переглядають місцеві канали новин в соціальних мережах ***(60,1%)*** та читають повідомлення місцевої влади в соцмережах/ мессенджерах ***(57,9%).*** Для ***44,4%*** повідомлення від міської влади в кризових ситуаціях є переважно зрозумілими, а ***3,7%*** підкреслюють повну незрозумілість таких.

Майже половина респондентів ***(45%)*** стикались з бар'єрами у спілкуванні з представниками міської влади або установ, які надають соціальні чи адміністративні послуги. Найпоширенішими бар'єрами в комунікації жителі Києва називають відсутність налагодженої процедури при зверненні ***(50,8%),*** відсутність необхідної інформації ***(44,8%),*** несвоєчасність отримання інформації ***(41,2%)*** та її незрозумілість (складність формулювання) ***(35,4%).***

Для поліпшення комунікації з міською владою респонденти пропонують регулярне підбиття підсумків щодо проробленої роботи та розглянутих звернень жителів ***(25,9%),*** започаткування телепередачі ***(15,4%),*** оголошення у ЦНАП ***(14,4%),*** вдосконалення комунікативної культури та фаховості працівників установ ***(14,2%),*** переклад жестовою мовою (в каналах комунікації і при отриманні послуг) ***(13,5%)*** та озвучування тексту ***(13%).*** Тож, загалом, на думку респондентів, для покращення комунікації влада має спрямувати свої зусилля в трьох напрямках: покращення інформування про свою діяльність та проробленої роботу, підвищення рівня фаховості і культури працівників міської влади, органів надання соціальних та адміністративних послуг, а також посилення інклюзивної складової наданої інформації.

Доступність (безбар'єрність) каналів комунікації, що використовуються місцевою владою та надавачами адміністративних/ соціальних послуг міста Києва.

Доступність для розуміння (формулювання прості, без складної термінології) інформації від місцевої влади респонденти оцінили на 3,29, доступність для сприйняття (розмір шрифту дозволяє

прочитати новину, є озвучування тексту або переклад жестовою мовою) на 3,39, і вчасність отримання інформації на 3,24 бала з 5. Тож, по всіх вищезазначених показниках зафіксовано середній рівень задоволеності. З трьох досліджуваних параметрів доступності вчасність отримала найменшу оцінку, що вказує на необхідність перегляду алгоритмів інформування населення.

Заходами, які б позитивно вплинули на доступ до інформації, на думку респондентів, можуть стати адаптація змісту та мови інформації (використання простої мови) ***(46,1%),*** озвучення інформації / аудіоформати ***(23,1%)*** та візуальна адаптація інформації (інфографіки) ***(18,3%).***

Потребу в допоміжних засобах комунікації озвучили ***10,7%*** респондентів. ***61,4%*** з них звертаються до органів влади та надавачів послуг самостійно. Лише у ***19,9 %*** випадках під час цих звернень залучались додаткові засоби комунікації (переклад жестовою мовою, текстові системи або інші засоби для осіб з порушеннями слуху чи мови тощо). Також близько третини респондентів ***(29,5%)*** з потребою в додаткових засобах комунікації вказали на проблеми доступу до офіційної інформації під час кризових ситуацій. Тож представникам влади та надавачам послуг варто звернути увагу на формування інклюзивного середовища з можливістю самостійно отримати інформацію та послуги людям з порушеннями здоров'я.

29,1% респондентів знають, куди потрібно звернутись в разі потреби залучення перекладача жестової мови, а ***59,7%*** розв'язують проблеми в комунікації через самостійне використання додатків та технологій. ***7,7%*** опитаних вказали з особистого досвіду про факт недоступності інформації чи послуги в Києві через відсутність доступної комунікації. Особи з порушенням слуху ***(21,8%)*** та зору ***(15%)*** частіше інформують про такі обмеження. Тож, важливо приділити додаткову увагу питанню поширення інформації про доступні можливості для осіб з порушеннями здоров'я.

Культуру спілкування представників влади та надавачів послуг (соціальних та адміністративних) респонденти оцінили на 3,44 бала з 5 можливих. Отримані результати вказують на вищий від середнього, але недостатній рівень задоволеності професійністю та культурою спілкування фахівців.

З дискримінаційним ставленням стикались ***19,8%,*** а ще ***18,8%*** були свідками таких випадків. Особливо часто про нетолерантне ставлення згадують особи, що мають порушення здоров'я: мовлення ***(33,3%)*** та інтелектуальні чи психічні порушення ***(29,2%).***

Респонденти найчастіше говорять про нетолерантне ставлення у ЦНАПах ***(29,6%),*** медичних установах ***(26,5%)*** та органах комунальної сфери ***(15,4%).*** Найпоширеніші прояви – хамство та зверхнє ставлення ***(45,5%)*** і некомпетентність фахівця ***(30,8%).*** Жителі Києва з порушеннями здоров'я частіше інформують про дискримінаційне ставлення в органах ЦНАП (***27%*** з порушенням мобільності та ***26,7%*** опитаних з порушенням зору), медичних установах (***43,2%*** опитаних з інтелектуальними або психічними порушеннями та ***40%*** з порушеннями слуху) та освітніх закладах (***40%*** з порушенням мовлення).

Майже третина опитаних ***(28,7%)*** не вживає активних дій при вияві дискримінації, а ***30,5%*** пишуть скаргу та подають зворотний зв'язок. Тож налагодження зручного та доступного для всіх категорій населення зворотного зв'язку допоможе вчасно виявляти системні проблемні питання надання соціальних та адміністративних послуг.

Респонденти відчувають бар'єри в доступі до послуг, коли звертаються разом з дитиною до ЦНАПу ***(26,4%)*** та медичних установ ***(25,5%).*** Такими бар'єрами найчастіше є відсутність або непристосованість пандусів ***(37,6%)*** та пеленального столика чи кімнати для годування ***(23,1%).***

30,1% респондентів знають, куди звертатися у разі виявлення бар'єру, а ***31,7%*** мали особистий досвід звернення до міських органів чи відповідальних осіб з цього питання. Особи з порушеннями зору про факт звернення щодо виявлених бар'єрів повідомляють рідше, що може бути пов'язано як з низькою поінформованістю про доступні канали комунікації, так і з відсутністю таких. Зворотний зв'язок найбільш зручний для опитаних через чат-боти ***(35,3%).***

Скарги та запити подавали ***33,4%*** респондентів, проте лише частина проблем була вирішена. Особи з порушеннями слуху ***(54,8%)*** та мобільності ***(50,7%)*** найчастіше вказують, що хоч і були повідомлені про результат розгляду звернення, але проблема залишилась невирішеною.

Безбар'єрність у професійній діяльності працівників установ

4.1 Профіль респондентів

У дослідженні щодо ефективності комунікаційних каналів Київської міської громади взяли участь ***2 310*** працівників міських установ і організацій Києва, які взаємодіють із мешканцями.

84,1% респондентів становлять жінки, ***14,2%*** – чоловіки, ще ***1,7%*** не вказали свою стать.

Гендерний склад опитаних виглядає так:

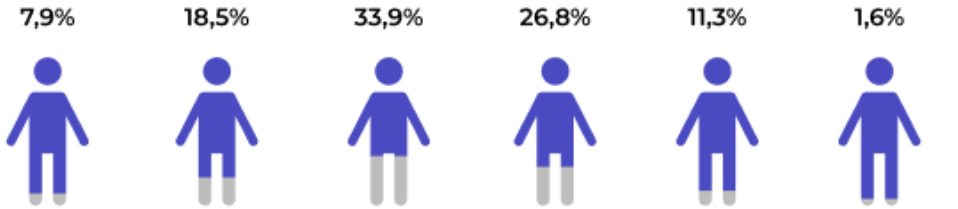


Жінки – 84,1%

Чоловіки – 14,2%

Не бажають відповідати – 1,7%

Вік респондентів:



За віковою структурою найбільше респондентів належить до категорій 40-49 років ***33,9%*** та 50-59 років ***26,8%.*** Респонденти віком 18-29 років становлять ***7,9%,*** а респонденти старші 60 років – ***11,3%.*** Ще ***1,6%*** не повідомили свій вік.

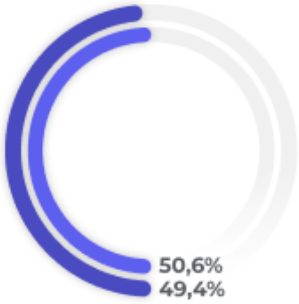
Більшість респондентів мають вищу освіту рівня магістра або спеціаліста ***80,4%.***

Респонденти зі ступенем бакалавра становлять ***10,3%,*** з професійною або фаховою передвищою освітою – ***6,8%,*** із середньою освітою – ***1,5%.*** Частка фахівців із науковим ступенем становить ***1%.***

Працівники комунальних та державних установ представлені в опитуванні майже порівну: ***49,4%*** і ***50,6%*** відповідно. Такий розподіл відображає залученість установ різного типу до надання соціальних та адміністративних послуг у Києві.

Яка форма власності установи, в якій ви працюєте?

Комунальна	49,4%
Державна	50,6%



Найбільша частка респондентів працює в органах місцевого самоврядування – ***55,9%. 18,7%*** – становлять працівники комунальних закладів, закладів охорони здоров'я – ***4,9%,*** центрів надання адміністративних послуг – ***4,4%,*** територіальних центрів соціального обслуговування – ***4,2%*** та центрів соціальних служб – ***4,7%.*** У вибірці також присутні представники закладів освіти ***2%*** та культурних установ ***2,8%.*** Працівники реабілітаційних центрів, громадських та благодійних організацій, приватних закладів й інтеграційних просторів представлені у вибірці менш ніж по ***1%.***

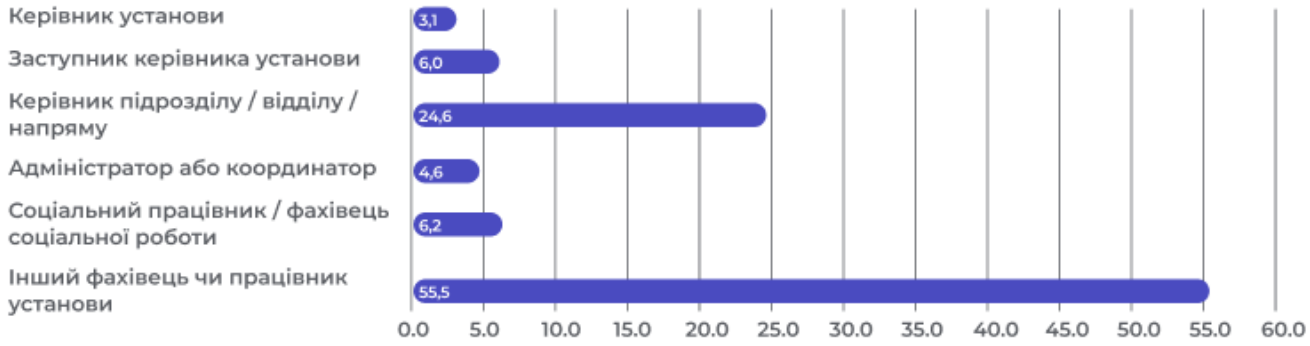
Де саме ви працюєте?

Орган місцевого самоврядування: (КМДА або районна адміністрація)	***55,9%***
Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП)	4,4%

Територіальний центр соціального обслуговування (ТЦСО)	4,2%
Центр соціальних служб (ЦСС)	4,7%
Інтеграційний хаб для ВПО	0%
Інтеграційний простір / Центр життєстійкості (для вразливих груп)	0,2%
ГО або БО, що надає соціальні послуги	0,6%
Приватна (фізична або юридична особа приватного права)	0,5%
Культурний простір	2,8%
Заклад освіти	2%
Заклад охорони здоров'я	4,9%
Комунальний заклад	***18,7%***
Реабілітаційний центр	0,6%
Інше	0,5%

Чверть опитаних становлять керівники установ, напрямів та відділів, а ***6%*** – їхні заступники, ***3,1%*** – керівники установ. Ще ***6,2%*** респондентів – соціальні працівники або фахівці із соціальної роботи, ***4,6%*** – адміністратори чи координатори. Найбільшу частку ***55,5%*** становлять інші фахівці та працівники, які залучені до щоденного функціонування установ у сфері надання соціальних та адміністративних послуг. Такий склад вибірки охоплює як управлінські, так і виконавчі рівні, що дає змогу розглядати питання комунікації з різних позицій – від організації процесів до їх практичної реалізації.

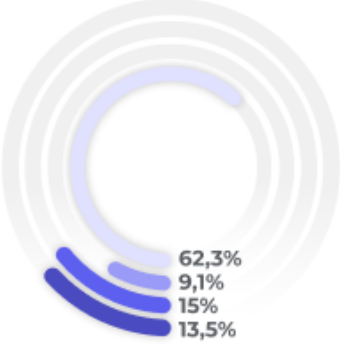
Яка ваша функціональна роль в установі?



Серед респондентів найбільшу частку становлять фахівці з досвідом роботи понад шість років – ***62,3%. 15%*** працюють у сфері соціальних чи адміністративних послуг для населення протягом 1-3 років, ще ***13,5%*** – менше ніж рік. Працівники зі стажем 4-6 років становлять ***9,1%.*** Такий розподіл свідчить про наявність у системі як досвідчених фахівців, так і молодих кадрів, що долучилися протягом останніх років.

Ваш досвід роботи у сфері соціальних чи адміністративних послуг для населення?

Менше ніж 1 рік	**13,5%**
1-3 роки	**15%**
4-6 років	**9,1%**
Понад 6 років	**62,3%**



4.2 Базові уявлення про безбар'єрність і доступність

Щоб виявити базові уявлення, ми запропонували респондентам – надавачам соціальних та адміністративних послуг – описати власне розуміння понять "безбар'єрність" та "доступність".

Як ви розумієте поняття "доступність" або "безбар'єрність"?

Принцип рівності/рівний доступ до всіх сфер життя/рівні можливості для всіх	***43,4%***
Доступність без перешкод до базових речей	***38,3%***
Доступ і якість послуг	18 %
Комфорт і якість життя	11,2%
Інформаційна доступність (структура і подача змісту для широкої аудиторії)	10,9%
Реалізація та участь у житті суспільства	7,3%
Доступна комунікація та зворотний зв'язок	5,6%
Доступність громадського транспорту та транспортної інфраструктури	3,8%
Цифрова доступність (онлайн-платформи, сайти, мобільні застосунки, QR-коди)	1,9%
Системні бар'єри у взаємодії з державою / критика	1,5%
Ставлення до людини/емоційно-психологічна доступність	1,5%
Доступність для людей з порушеннями слуху та зору	1,2%
Не знаю (відповіді, в яких респонденти прямо вказували на відсутність знання або нерозуміння поняття)	0,9%
Відповіді без змістового уточнення	1,3%

У відповідях працівників установ найбільше згадувалося уявлення про безбар'єрність як принцип рівності. ***43,4%*** респондентів говорили про рівні можливості, рівний доступ до всіх сфер життя та відсутність дискримінації. Це бачення найпоширеніше й відображає ціннісну основу безбар'єрності.

"...Це рівний доступ та участь у суспільному житті для всіх людей, незалежно від їхніх особливостей та потреб"

Друга за частотою категорія – доступність базових речей без перешкод ***38,3%.*** У цьому випадку безбар'єрність постає як зручність у щоденному середовищі: можливість безперешкодно дістатися, скористатися, бути мобільним

"...Це можливість абсолютно вільно пересуватися містом: вулицями, переходами, магазинами, будь-якими закладами"

Поняття доступу до послуг також виявилося значущим – об'єднані відповіді про вільний доступ, допомогу за потреби та медичні сервіси охоплюють ***18%*** усіх згадок. У цьому контексті безбар'єрність – це не лише про інфраструктуру, а й про підтримку та простоту взаємодії з системою послуг.

"...Кожна людина, у т.ч. людина з інвалідністю, має змогу відвідати заклад, та скористатися послугами що там надаються"

11,2% відповідей пов'язували безбар'єрність із комфортом і загальною якістю життя. Об'єднані згадки про повноцінне існування, рекреацію, просторову зручність формують уявлення про безбар'єрне середовище як комфортне для всіх.

"...Це створення середовища, в якому всі люди, незалежно від їхніх фізичних, сенсорних, інтелектуальних чи інших особливостей, можуть повноцінно брати участь у суспільному житті"

Інформаційна доступність з'являється у **10,9%** відповідей – ідеться про структуру, логіку та зрозумілість подачі інформації, з урахуванням потреб різних груп.

"...Це можливість для усіх людей, незалежно від їхніх фізичних можливостей... отримувати потрібну людині інформацію і тд."

У **7,3%** відповідей простежується фокус на реалізації в суспільстві: освіта, працевлаштування, участь у громадському житті. Ці згадки об'єднані як бачення безбар'єрності через можливість бути активним учасником соціальних процесів.

"...Це створення рівних умов та можливостей для всіх людей... Це не тільки про доступ до фізичного простору, але й про рівний доступ до освіти, працевлаштування, інформації, цифрових технологій та участі в суспільному житті."

Доступна комунікація та зворотний зв'язок – ще один окремий пласт відповідей **5,6%,** що поєднує згадки про мовну простоту, зрозумілість у спілкуванні, а також можливість звертатися до влади, отримувати відповіді, вести діалог.

"....Легка мова, зрозумілі пояснення, повага, гідність, доступ для рівних можливостей."

Транспортну доступність як складник безбар'єрності зазначили **3,8%** опитаних.

"...Доступність та безбарєрність це вільно пересуватися в громадському транспорті та добиратися до пунктів обслуговування..."

Цифрова доступність – зокрема сайти, мобільні застосунки та QR-коди – з'являлася у **1,9%** відповідей.

"...Відсутність стереотипів, упереджень, дискримінації, що створюють бар'єри у спілкуванні та взаємодії. Це про формування інклюзивного суспільства, де кожен відчуває себе цінним та прийнятим."

Про потреби людей з порушеннями слуху чи зору згадали 1,2% учасників.

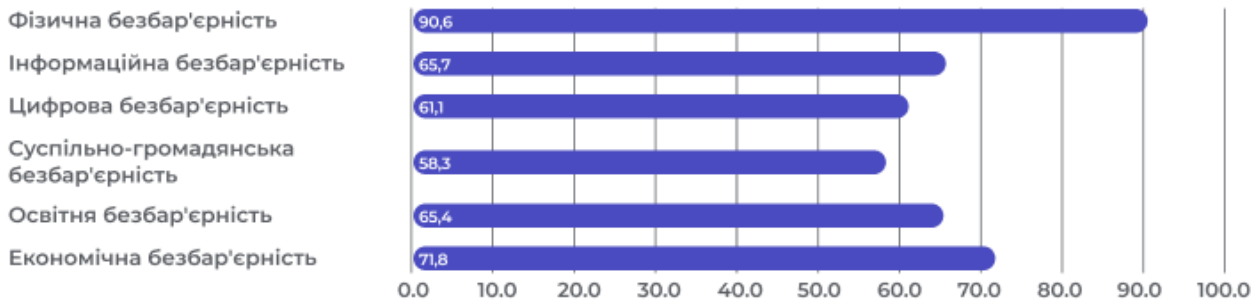
"...Надання інформації шрифтом Брайля для людей із вадами зору або мовою жестів для людей із вадами слуху."

0,9% прямо вказували, що не знають або не розуміють, що таке безбар'єрність. Ще ***1,3%*** дали нечіткі або формальні відповіді без уточнення змісту.

Важливість напрямків безбар'єрності для покращення життя мешканців

Найвищу підтримку серед працівників установ отримала фізична безбар'єрність – її важливість для покращення життя мешканців Києва відзначили ***90,6%*** опитаних. Також високими є показники економічної ***(71,8%),*** інформаційної ***(65,7%),*** освітньої ***(65,4%)*** та цифрової ***(61,1%)*** безбар'єрності. Найнижчий рівень підтримки має суспільно-громадянський напрям – ***58,3%.***

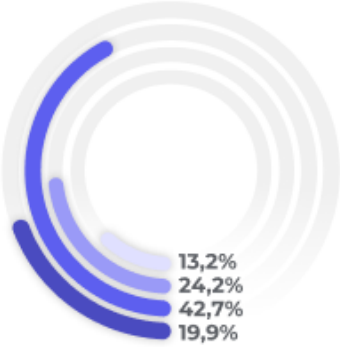
Які з напрямків безбар'єрності, на вашу думку, є найбільш важливими для покращення життя мешканців міста Києва?



19,9% респондентів зазначили, що добре знайомі зі змістом цього ключового державного документа. ***42,7%*** знають Стратегію частково, ***24,2%*** чули про неї, але не знають деталей, а ***13,2%*** взагалі не знайомі з її положеннями.

Чи знайомі ви з основними положеннями Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року?

Так, добре знайомий(-а)	19,9%
Частково знайомий(-а)	42,7%
Чув(-ла), але не знаю деталей	24,2%
Ні, не знайомий(-а)	13,2%



Рівень обізнаності зі Стратегією безбар'єрності відрізняється між типами установ. Повна поінформованість ("Так, добре знайомий") найчастіше зафіксована у ЦНАПах – ***28,4%,*** а також у ТЦСО – ***26%*** і закладах охорони здоров'я – ***25,4%.*** Нижчі показники демонструють ЦСС – ***20,4%,*** органи місцевого самоврядування – ***19,1%*** і комунальні установи – ***17,9%.*** Це вказує на те, що лише частина установ має сформоване знання про документ, переважно ті, чия діяльність частіше перетинається з державними або нормативними процедурами.

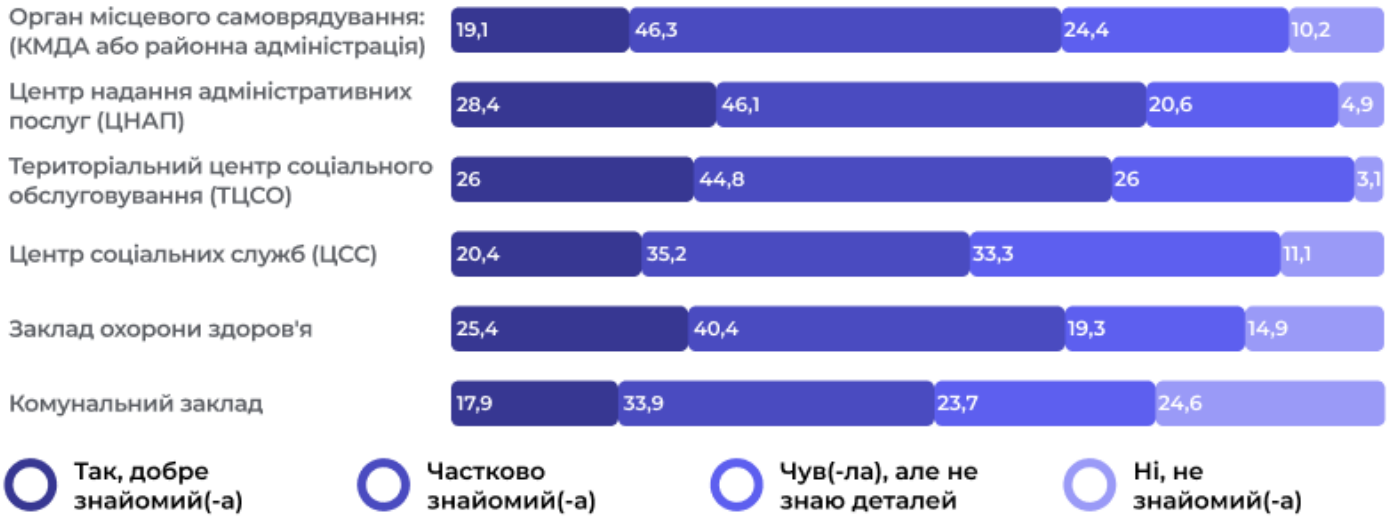
Найпоширенішою відповіддю у всіх групах є "частково знайомий". У ЦНАПах її обрали ***46,1%*** респондентів, у КМДА – ***46,3%,*** у ТЦСО – ***44,8%,*** у медичних установах – ***40,4%,*** у ЦСС – ***35,2%,*** у комунальних закладах – ***33,9%.*** Ці показники демонструють, що більшість працівників орієнтуються в темі лише поверхнево, незалежно від специфіки установи.

Варіант "чув, але не знаю деталей" найчастіше обирають у ЦСС – ***33,3%*** і ТЦСО – ***26%.*** Помітно нижчі значення зафіксовано у ЦНАПах – ***20,6%*** і медичних закладах – ***19,3%.*** У комунальних установах цю відповідь обрали ***23,7%,*** в органах місцевого самоврядування – ***24,4%.*** Це вказує на відсутність глибокого ознайомлення зі Стратегією у значної частини персоналу, особливо в соціальних службах.

Рівень повної необізнаності також демонструє чіткі відмінності. Найнижчі значення зафіксовано у ТЦСО – ***3,1%*** і ЦНАПах – ***4,9%.*** У ЦСС цей показник становить ***11,1%,*** у КМДА – ***10,2%,*** у медичних закладах – ***14,9%.*** Найвищий рівень повної необізнаності – серед працівників комунальних установ, де цей варіант відповіді обрали ***24,6%.*** Це більше, ніж у будь-якій іншій групі, і свідчить про відсутність доступу до базової інформації в окремих секторах.

Отже, серед працівників установ рівень обізнаності зі Стратегією значно варіюється – від глибокого ознайомлення до повної необізнаності. Працівники ЦНАПів і ТЦСО мають вищу обізнаність зі Стратегією, рідше обирають відповіді, що вказують на необізнаність або брак деталей. У ЦСС і комунальних установах натомість частіше обирають варіанти, які свідчать про фрагментарне або повністю відсутнє ознайомлення з документом. Найбільш стабільною тенденцією є переважання варіанту "частково знайомий" у всіх групах, що відображає загальну потребу в поглибленні інституційної інформованості.

Чи знайомі ви з основними положеннями Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року?



Основним джерелом інформування для надавачів послуг у Києві залишаються офіційні ресурси: ***60,9%*** респондентів використовують офіційні вебсайти, ***55,7%*** – внутрішню комунікацію, ***44,4%*** – інформаційні листи від департаментів або РДА, ***43,6%*** – службові розсилки.

Поряд із цим частина працівників користується цифровими й особисто обраними каналами: ***29,4%*** – соцмережами, ***24,7%*** – месенджерами, ***24,3%*** – порталом "Дія" або застосунком "Київ Цифровий", ***23,9%*** – самостійним моніторингом відкритих джерел, ***14%*** – правовими сайтами, ***6,7%*** – YouTube-каналами установ, ***2,7%*** – партнерських організацій або проєктів (ПРООН, УВКБ ООН, ГО).

Звідки ви зазвичай дізнаєтесь про зміни у законодавстві, постанови Кабінету Міністрів України, розпорядження та рішення КМДА, а також інші важливі оновлення, що стосуються вашої роботи?

Офіційні вебсайти	***60,9%***
Службові розсилки на електронну пошту	43,6%
Внутрішня комунікація в установі	***55,7%***
Інформаційні листи від департаментів/районних адміністрацій	44,4%

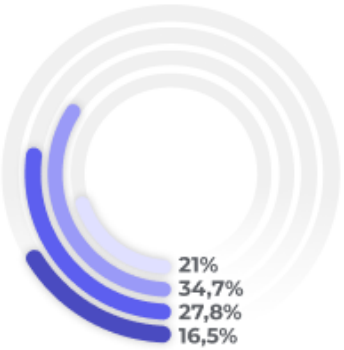
Портал "Дія" або мобільний застосунок "Київ Цифровий"	24,3%
Спеціалізовані правові сайти	14%
Соціальні мережі	29,4%
Канали в месенджерах	24,7%
YouTube-канали посадовців або установ	6,7%
Партнерські організації або проєкти (ПРООН, УВКБ ООН, ГО)	2,7%
Самостійно відстежую у відкритих джерелах	23,9%
Важко відповісти	2%

4.3 Взаємодія та комунікація з мешканцями

16,5% респондентів зазначили, що їх або їхню установу активно залучають до розробки, обговорення чи оцінки способів інформування мешканців громади, зокрема вразливих груп. ***27,8%*** повідомили про участь у такій діяльності, але епізодично чи частково. ***34,7%*** респондентів заявили, що їх не залучали зовсім, а ***21%*** було важко відповісти.

Чи залучали вас особисто або вашу установу до розробки, обговорення чи оцінки способів інформування мешканців громади, зокрема вразливих груп?

Так, мене/нас активно залучають	16,5%
Так, але епізодично або частково	27,8%
Ні, не залучали	34,7%
Важко відповісти	21%



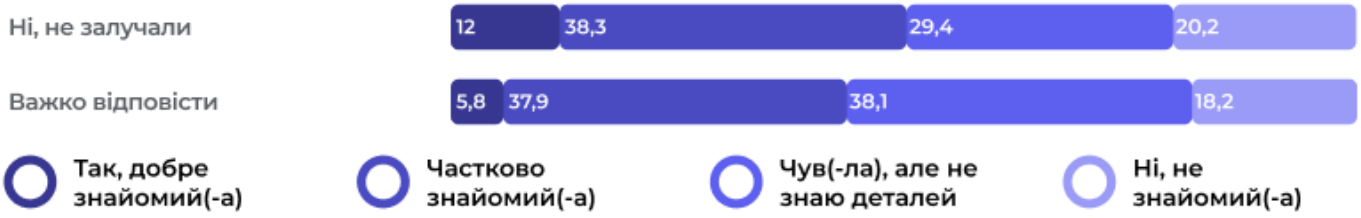
Дані показують чітку залежність між рівнем обізнаності зі Стратегією та участю в обговореннях способів інформування мешканців, зокрема вразливих груп.

Серед респондентів, які добре знайомі зі Стратегією, ***46,3%*** беруть активну участь, ще ***24,6%*** – епізодичну. ***12%*** зазначили, що їх не залучали, і ***5,8%*** – що їм важко відповісти. У групі частково обізнаних активне залучення вказали ***38,2%,*** часткове – ***54,4%.*** Водночас ***38,3%*** зазначили, що не брали участі, а ***37,9%*** – що їм важко відповісти. Це вказує на розмитість участі навіть серед тих, хто має певне уявлення про документ. Серед тих, хто лише чув про Стратегію, активну участь декларують ***10%,*** часткову – ***15,8%,*** тоді як ***29,4%*** взагалі не залучалися, а ***38,1%*** не змогли відповісти. У групі неознайомлених ***5,5%*** респондентів усе ж повідомили про активну участь, ще ***5,1%*** – про епізодичну. ***20,2%*** зазначили, що не були залучені, а ***18,2%*** не дали відповіді.

Найбільше залучення фіксується серед тих, хто добре або частково знайомий зі Стратегією. Водночас участь в обговоренні каналів інформування відбувається і серед респондентів, які лише чули про документ або взагалі з ним не знайомі. Це свідчить, що включення в реалізацію окремих напрямів Стратегії – зокрема інформаційної безбар'єрності – можливе навіть без часткового або повного ознайомлення з її положеннями.

Чи залучали вас особисто або вашу установу до розробки, обговорення чи оцінки способів інформування мешканців громади, зокрема вразливих груп?





58,6% респондентів зазначили, що використовують офіційний сайт установи або громади як основний канал комунікації з мешканцями міста. Офіційні сторінки в соцмережах, зокрема Telegram-канали, згадали ***48,5%***. Особисті прийоми або консультації в установі застосовують ***45,9%,*** телефонні гарячі лінії – ***26,2%.*** Мобільні застосунки, зокрема "Київ Цифровий", зазначили ***20,3%*** опитаних, друковані матеріали – ***20,4%.*** Виїзну комунікацію використовують ***11,2%,*** місцеве телебачення або радіо – ***5,7%,*** хоча саме ці канали можуть бути важливими для людей без доступу до цифрових сервісів.

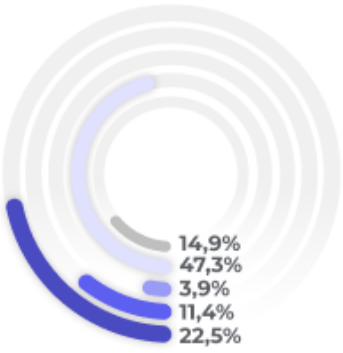
Які канали комунікації ви використовуєте для взаємодії з мешканцями?

Офіційний сайт установи або громади	***58,6%***
Офіційні сторінки установи в соцмережах	***48,5%***
Мобільні застосунки (наприклад, "Київ Цифровий")	20,3%
Телефонні гарячі лінії	26,2%
Місцеве телебачення / радіо	5,7%
Особистий прийом або консультації в установі	45,9%
Друковані матеріали (флаєри, брошури, оголошення)	20,4%
Виїзна комунікація (зустрічі на локаціях, робота в громаді)	11,2%

47,3% респондентів повідомили, що інформація у зовнішніх каналах їхніх установ оновлюється нерегулярно – за потребою, без встановленого графіка. Щоденне оновлення вказали ***22,5%,*** щотижневе – ***11,4%,*** щомісячне – ***3,9%.*** Ще ***14,9%*** респондентів обрали варіант "важко відповісти".

Як часто, на вашу думку, оновлюється інформація у зовнішніх інформаційних каналах вашої установи?

Щодня	22,5%
Щотижня	11,4%
Щомісяця	3,9%
За потребою, без фіксованого графіка	47,3%
Важко відповісти	14,9%

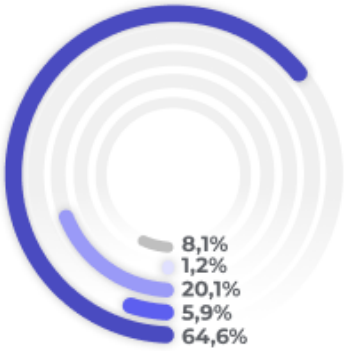


64,6% респондентів зазначили, що в їхніх установах існують канали зворотного зв'язку з мешканцями – електронна пошта, гаряча лінія, соцмережі, скриньки для звернень – і ефективність цих каналів регулярно оцінюється. Ще ***5,9%*** вказали на наявність каналів без системної оцінки їхньої роботи.

Для ***20,1%*** опитаних складно оцінити, наскільки активно ці канали використовуються. Відсутність зворотного зв'язку підтвердили ***1,2%,*** ще ***8,1%*** обрали варіант "важко відповісти".

Чи існують у вашій установі канали зворотного зв'язку з мешканцями (наприклад, електронна пошта, гаряча лінія, соцмережі, скриньки для звернень тощо)?

Так, канали, їх ефективність регулярно оцінюється	64,6%
Канали є, нерегулярно оцінюються	5,9%
Складно оцінити, чи активно використовуються	20,1%
Ні, зворотного зв'язку немає	1,2%
Важко відповісти	8,1%



За п'ятибальною шкалою респонденти найвищу ефективність відзначили у комунікації з внутрішньо переміщеними особами – середня оцінка становить 4,2. Високі показники також отримала взаємодія з особами з інвалідністю (4,1), батьками або опікунами дітей з інвалідністю (4,1) та людьми старшого віку (4,0).

Оцінка ефективності комунікації з людьми, які мають порушення зору, слуху, мовлення, а також ментальні або інтелектуальні порушення, становить 3,7.

Внутрішньо переміщені особи (ВПО)	***4,2***
Особи старшого віку (60+)	4,0
Особи з інвалідністю (загалом)	4,1
Батьки / опікуни дітей з інвалідністю	4,1
Особи з порушеннями зору	3,7
Особи з порушеннями слуху та/або мовлення	3,7
Особи з ментальними або інтелектуальними порушеннями	3,7

4.4 Інклюзивність у роботі установи

У Києві найпоширенішим каналом екстреного інформування є усне повідомлення персоналом – його використовують ***66%*** установ. Звукові сигнали залучені у ***36%*** випадків, цифрові повідомлення – у ***26,7%,*** повідомлення про відновлення роботи – у ***23,7%.*** Візуальні індикатори, як-от табло або постери, використовуються лише у ***21,5%*** установ, а світлові сигнали – у ***3,7%.*** Адаптовані формати (жестова мова, спрощений текст, переклад) впроваджені лише у ***4,2%,*** що фіксує низький рівень впровадження адаптованих форматів для людей із когнітивними або сенсорними порушеннями Відповідальних осіб за кризову комунікацію мають ***14,7%*** установ. ***2,4%*** респондентів фіксують повну відсутність будь-яких заходів, а ***11,5%*** не можуть надати відповідь.

Як у вашій установі організовано інформування та дії персоналу під час кризових ситуацій?

Усне інформування працівниками установи	***66%***
Озвучення через гучномовці, сирени або інші звукові сигнали	***36%***
Візуальні засоби: інформаційні табло, вказівники, постери	21,5%
Світлові сигнали (миготливі лампи, маячки)	3,7%
Адаптована інформація для різних груп	4,2%
Повідомлення для клієнтів через цифрові канали	26,7%

Повідомлення про відновлення роботи	23,7%
Призначено відповідальну особу за кризову комунікацію	14,7%
Такі заходи наразі не організовані	2,4%
Важко відповісти	11,5%

18% респондентів повідомили про відсутність дублювання інформації субтитрами, ***15,2%*** – про відсутність перекладу іншими мовами. Затримки в роботі цифрових каналів згадали ***5,2%,*** нестабільність світлових або звукових сигналів – ***4,6%.*** Відсутність інформування про відновлення роботи після тривоги зазначили ***5,7%.*** Також згадували перевантажені або незрозумілі матеріали ***4,6%,*** неузгодженість між службами ***3,7%*** і відсутність відповідальної особи за кризову комунікацію ***5,7%.*** Варіант "важко сказати" обрали ***66,2%*** респондентів.

Які бар'єри або труднощі у кризовій комунікації з громадянами ви спостерігали у своїй установі чи громаді?

Інформація рідко або не завжди дублюється субтитрами	18%
Інформаційні матеріали незрозумілі або перевантажені	4,6%
Інформація не перекладається іншими мовами	15,2%
Світлові або звукові сигнали працюють нестабільно	4,6%
Цифрові канали працюють із затримками	5,2%
Немає інформування про відновлення роботи після відбою	5,7%
Не визначено відповідальну особу за кризову комунікацію	5,7%
Комунікація між службами або джерелами є неузгодженою	3,7%
Важко сказати	**66,2%**

63,3% респондентів повідомили про наявність пандуса з поручнями, відповідним нахилом і неслизьким покриттям. ***47,1%*** – про можливість отримати допомогу перед входом до установи. ***36,2%*** зазначили про місця для комфортного очікування, ***35,2%*** – про зручний доступ до входу.

28,4% вказали на наявність відповідальної особи або консультанта для взаємодії з відвідувачами. ***26,6%*** – наявність інформаційних матеріалів у зручному форматі. ***24%*** – візуальні та тактильні елементи. ***22,1%*** – доступну санітарну кімнату.

24% респондентів згадали про дитячу кімнату або ігровий куточок, ***18,5%*** – про місце для догляду за немовлям. ***19,1%*** вказали на наявність внутрішніх інструкцій або стандартів взаємодії. ***6,7%*** повідомили про спеціаліста з жестової мови або доступ до його послуг.

Які елементи інклюзивності та безбар'єрності реалізовані у вашій установі?

Пандус з поручнями, відповідним нахилом і неслизьким покриттям	**63,3%**
Можливість отримати допомогу перед входом до установи	**47,1%**
Доступний вхід	35,2%
Відповідальна особа чи консультант для роботи з відвідувачами	28,4%
Місця для комфортного очікування	36,2%
Дитяча кімната або ігровий куточок	24%
Місце для догляду за немовлям (годування, гігієна)	18,5%
Доступна санітарна кімната	22,1%

Наявність візуальних та тактильних елементів	24%
Наявність інформаційних матеріалів у зручному форматі	26,6%
Спеціаліст із жестової мови або доступ до його послуг	6,7%
Наявність внутрішніх інструкцій або стандартів	19,1%

Пандуси з поручнями, відповідним нахилом і неслизьким покриттям найчастіше встановлені в закладах охорони здоров'я – про їх наявність повідомили ***93,8%*** респондентів. У ЦНАПах цей показник становить ***86,3%.*** У ТЦСО та ЦСС пандуси зафіксовано відповідно у ***75,8%*** і ***75,5%*** випадків. У комунальних установах пандуси присутні у ***65,4%,*** в органах місцевого самоврядування – у ***55,9%.***

Можливість отримати допомогу перед входом до установи найчастіше забезпечується у ЦНАПах, де це зазначили ***59,8%*** працівників. У медичних закладах цей показник становить ***51,3%,*** в органах місцевого самоврядування – ***51,1%,*** у комунальних установах – ***43,9%.*** У ТЦСО можливість отримати допомогу зафіксована у ***34,7%,*** у ЦСС – у ***26,4%.***

Доступ до приміщення для відвідувачів забезпечений у ***64,7%*** ЦНАПів і ***55,8%*** медичних закладів. У ТЦСО цей показник становить ***34,7%,*** у комунальних установах – ***34,3%,*** в органах місцевого самоврядування – ***32,6%,*** у ЦСС – ***30,2%.***

Відповідальні особи або консультанти для роботи з відвідувачами наявні у ***37,3%*** ЦНАПів, у ***32,3%*** комунальних установ і у ***30,5%*** ТЦСО. У медичних закладах цей показник становить ***30,1%,*** у ЦСС – ***27,4%,*** в органах місцевого самоврядування – ***27,2%.***

Місця для комфортного очікування облаштовані у ***77,5%*** ЦНАПів. У медичних закладах наявність таких місць зазначили ***48,7%*** респондентів, у комунальних установах – ***42,4%,*** в органах місцевого самоврядування – ***34,1%.*** Значно нижчі показники мають ЦСС – ***22,6%*** і ТЦСО – ***23,2%.***

Дитячі кімнати або ігрові куточки найчастіше облаштовані в ЦНАПах, де про них повідомили ***73,5%*** опитаних. У ЦСС дитячі зони присутні у ***24,5%*** випадків, у комунальних установах – у ***23,3%,*** в органах місцевого самоврядування – у ***21,7%,*** у медичних закладах – у ***15%.*** У ТЦСО цей показник становить лише ***6,3%.***

Місця для догляду за немовлям, включно з можливістю годування та гігієнічних процедур, облаштовані у ***73,5%*** ЦНАПів. У медичних установах про їх наявність повідомили ***35,4%*** респондентів, у комунальних – ***21,1%,*** в органах місцевого самоврядування – ***13,6%.*** У ЦСС такі місця є у ***8,5%,*** у ТЦСО – у ***3,2%.***

Санітарні кімнати, пристосовані для маломобільних груп осіб, наявні у ***61,8%*** ЦНАПів і ***48,7%*** медичних закладів. У комунальних установах їх зафіксовано у ***21,3%*** випадків, в органах місцевого самоврядування – у ***18,5%,*** у ЦСС – у ***17,9%,*** у ТЦСО – у ***12,6%.***

Візуальні та тактильні елементи, які полегшують орієнтацію у просторі, присутні у ***62,7%*** ЦНАПів і ***54,9%*** медичних установ. У ЦСС цей показник становить ***26,4%,*** у комунальних установах – ***24,1%,*** в органах місцевого самоврядування – ***19,3%,*** у ТЦСО – ***11,6%.***

Інформаційні матеріали, доступні у зручному форматі, надаються у ***46,1%*** ЦНАПів і ***46,9%*** медичних закладів. У комунальних установах їх наявність відзначили ***31,6%*** респондентів, у ЦСС – ***27,4%,*** в органах місцевого самоврядування – ***23,3%,*** у ТЦСО – ***17,9%.***

Спеціалісти з жестової мови або доступ до їхніх послуг найчастіше доступні у ЦНАПах, де їх наявність підтверджують ***38,2%*** опитаних. У медичних закладах цей показник становить ***18,6%,*** у комунальних установах – ***6,8%,*** в органах місцевого самоврядування – ***4,1%.*** У ТЦСО та ЦСС спеціалістів із жестової мови не зафіксовано взагалі.

Внутрішні інструкції або стандарти, що регламентують доступність, зазначені у ***33,3%*** ЦНАПів, у ***31,1%*** ЦСС і у ***26,5%*** медичних закладів. У комунальних установах цей показник становить ***23,3%,*** у ТЦСО – ***16,8%,*** в органах місцевого самоврядування – ***15,1%.***

Найчастіше в установах реалізують просторову доступність – пандуси, вхід, базові умови. Комунікаційні та сервісні елементи, як-от доступ до жестової мови, зручні формати інформації чи наявність відповідального персоналу, впроваджені значно рідше. Найвищі показники охоплення мають ЦНАПи та медичні заклади. У ЦСС, ТЦСО, комунальних установах і органах місцевого самоврядування доступність менш системна. Такий розподіл створює ризик ситуаційної доступності – коли люди з різними потребами можуть отримати інклюзивне середовище лише в окремих установах.

Які елементи інклюзивності та безбар'єрності реалізовані у вашій установі?	Орган місцевого самоврядування: (КМДА або районна адміністрація)	Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП)	Територіальний центр соціального обслуговування (ТЦСО)	Центр соціальних служб (ЦСС)	Заклад охорони здоров'я	Комунальний заклад
Пандус з поручнями, відповідним нахилом і неслизьким покриттям	55,9%	86,3%	75,8%	75,5%	93,8%	65,4%
Можливість отримати допомогу перед входом до установи	51,1%	59,8%	34,7%	26,4%	51,3%	43,9%
Доступний вхід	32,6%	64,7%	34,7%	30,2%	55,8%	34,3%
Відповідальна особа чи консультант для роботи з відвідувачами	27,2%	37,3%	30,5%	27,4%	30,1%	32,3%
Місця для комфортного очікування	34,1%	77,5%	23,2%	22,6%	48,7%	42,4%
Дитяча кімната або ігровий куточок	21,7%	73,5%	6,3%	24,5%	15%	23,3%
Місце для догляду за немовлям (годування, гігієна)	13,6%	73,5%	3,2%	8,5%	35,4%	21,1%
Доступна санітарна кімната	18,5%	61,8%	12,6%	17,9%	48,7%	21,3%
Наявність візуальних та тактильних елементів	19,3%	62,7%	11,6%	26,4%	54,9%	24,1%
Наявність інформаційних матеріалів у зручному форматі	23,3%	46,1%	17,9%	27,4%	46,9%	31,6%

Спеціаліст із жестової мови або доступ до його послуг	**4,1%**	**38,2%**	**0%**	**0%**	**18,6%**	**6,8%**
Наявність внутрішніх інструкцій або стандартів	**15,1%**	**33,3%**	**16,8%**	**31,1%**	**26,5%**	**23,3%**

60,2% респондентів зазначили, що не стикалися з бар'єрами під час інформування або комунікації з людьми, які мають порушення зору, слуху, мовлення або когнітивні порушення. Водночас інші респонденти вказали на конкретні труднощі. Найчастіше згадували брак матеріалів для осіб із порушеннями зору – ***21,3%*** і слуху або мовлення – ***19,9%,*** нестачу технічних засобів доступності – ***21,2%*** та обмежене фінансування адаптацій – ***16,5%.*** Рідше фіксувалися бар'єри, пов'язані з когнітивними порушеннями: ***9%*** респондентів зазначили, що інформаційні дошки або вказівники складні для розуміння, ***3,2%*** – що не вистачає підтримки з боку керівництва чи колег.

Чи стикалися ви з бар'єрами в інформуванні або комунікації з людьми, які мають порушення зору, слуху, мовлення або когнітивні особливості?

Недостатньо матеріалів для осіб із порушеннями зору	21,3%
Недостатньо матеріалів для осіб із порушеннями слуху, мовлення	19,9%
Інформаційні дошки та вказівники важко зрозумілі для людей із когнітивними порушеннями	9,0%
Бракує технічних засобів для доступності	21,2%
Не вистачає фінансування для адаптації	16,5%
Недостатня підтримка з боку керівництва та/або колег	3,2%
Ні, з такими бар'єрами не стикався/не стикалася	***60,2%***

Порівняльний аналіз шести типів установ показує значні відмінності у поширеності бар'єрів в інформуванні людей із сенсорними або когнітивними порушеннями. Найвищі показники фіксуються в Центрах соціальних служб (ЦСС): ***40,2%*** працівників вказують на брак матеріалів для людей із порушенням зору, ***34,6%*** – для слуху чи мовлення, ***43%*** – на відсутність технічних засобів доступності. Крім того, ***17,8%*** зазначають, що інформаційні дошки або вказівники важко зрозумілі для людей із когнітивними порушеннями. Подібна ситуація спостерігається і в Територіальних центрах соціального обслуговування (ТЦСО): ***27,1%*** респондентів згадують про нестачу матеріалів для людей із порушенням зору, ***24%*** – для слуху чи мовлення, ***26%*** – про нестачу технічних засобів, ***9,4%*** – про когнітивні труднощі.

Такі результати свідчать про стабільно високий рівень інформаційних та технічних бар'єрів саме в тих установах, які системно працюють з уразливими категоріями населення. Водночас ситуація в інших установах виглядає менш критичною. У ЦНАПах і органах місцевого самоврядування бар'єри в інформуванні трапляються рідше: нестача матеріалів і технічних засобів згадується у ***16,8-19,8%*** відповідей, а складність сприйняття інформації людьми з когнітивними порушеннями – у ***5-8%.*** У закладах охорони здоров'я спостерігається найнижчий рівень проблем за більшістю показників: ***13,2%*** – щодо браку матеріалів для людей із порушенням зору, ***18,4%*** – для слуху чи мовлення, ***7,9%*** – щодо когнітивних труднощів, а технічні бар'єри згадуються у ***26,3%*** випадків.

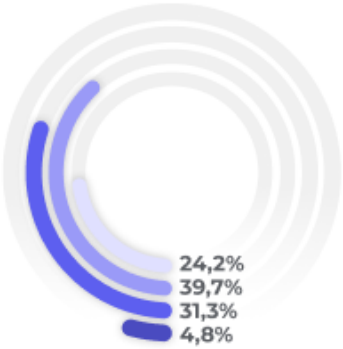
Загалом картина свідчить про те, що бар'єри в інформуванні мають нерівномірний розподіл: найбільше вони зосереджені в установах соціального спрямування (ЦСС і ТЦСО), тоді як адміністративні й медичні заклади демонструють помірні або поодинокі показники складнощів. Однак навіть найнижчі значення свідчать, що доступна комунікація з людьми із сенсорними й когнітивними порушеннями залишається системною проблемою.

Чи стикалися ви з бар'єрами в інформуванні або комунікації з людьми, які мають порушення зору, слуху, мовлення або когнітивні особливості?	Орган місцевого самоврядування: (КМДА або районна адміністрація)	Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП)	Територіальний центр соціального обслуговування (ТЦСО)	Центр соціальних служб (ЦСС)	Заклад охорони здоров'я	Комунальний заклад
Недостатньо матеріалів для осіб із порушеннями зору	19,8%	19,8%	27,1%	40,2%	13,2%	18,4%
Недостатньо матеріалів для осіб із порушеннями слуху, мовлення	17,8%	17,8%	24%	34,6%	18,4%	19,8%
Дошки важко зрозумілі для людей із когнітивними порушеннями	8%	5%	9,4%	17,8%	7,9%	8,4%
Бракує технічних засобів для доступності	18,4%	16,8%	26%	43%	26,3%	17,9%

39,7% респондентів зазначили, що в їхній роботі не виникало ситуацій, які потребували мовної або культурної адаптації. Ще ***24,2%*** узагалі не мали досвіду подібної комунікації. Водночас ***31,3%*** іноді зіштовхувалися з такими ситуаціями, а ***4,8%*** – регулярно.

Чи траплялися у вашій роботі ситуації, коли комунікація потребувала мовної або культурної адаптації?

Так, часто	4,8%
Так, іноді	31,3%
Ні, не виникало	39,7%
Не мав(-ла) досвіду подібної комунікації	24,2%



Найпоширенішими стратегіями є використання простих слів, жестів, міміки або візуальних матеріалів ***(68,4%)*** та врахування культурних особливостей у спілкуванні ***(44,4%).*** Менш часто застосовуються онлайн-перекладачі ***(29,4%),*** допомога колег із перекладом ***(16,2%)*** та письмові матеріали іншими мовами ***(14%).*** Переадресація до партнерських організацій використовується у ***4,9%*** випадків. ***6%*** респондентів зазначили, що не знають, як діяти в таких ситуаціях.

Яких заходів ви зазвичай вживаєте у разі мовних або культурних труднощів у спілкуванні з відвідувачами?

Обираю прості слова, жести, міміку або візуальні матеріали	***68,4%***
Пояснюю або враховую культурні особливості	***44,4%***
Використовую онлайн-перекладач	29,4%
Звертаюсь до колеги, який може допомогти з перекладом	16,2%
Надаю друковану чи письмову інформацію іншими мовами	14%

Переадресовую до партнерських організацій	4,9%
Важко допомогти / не знаю, як діяти	6%

48,9% респондентів вважають, що для розвитку інклюзивної комунікації в установі необхідні технічні засоби – комп'ютери, планшети, доступ до інтернету та принтери.

40,2% зазначили потребу в можливості отримувати підтримку від зовнішніх фахівців з інклюзії. **33,1%** – у можливостях для проходження навчання та підвищення кваліфікації.

29,8% вказали на потребу в адаптованих інформаційних матеріалах. **23,2%** – у наявності відповідального персоналу для комунікації та обробки запитів. **21,6%** – у затверджених інструкціях або протоколах для взаємодії з вразливими групами.

Які ресурси або умови, на вашу думку, необхідні для розвитку інклюзивної комунікації у вашій установі?

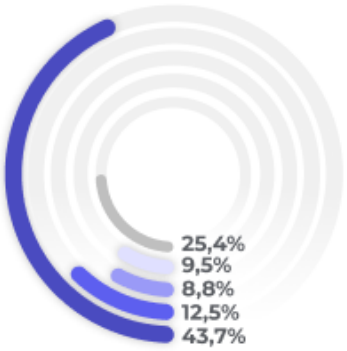
Технічні засоби (комп'ютери, планшети, інтернет, принтери тощо)	**48,9%**
Відповідального персоналу для комунікації та обробки запитів	23,2%
Адаптованих інформаційних матеріалів	29,8%
Затверджених інструкцій/протоколів для взаємодії з вразливими	21,6%
Можливість отримувати підтримку від фахівців з інклюзії	**40,2%**
Можливостей для проходження навчання та підвищення кваліфікації	33,1%

4.5 Етика спілкування та реагування на порушення

43,7% респондентів щодня спілкуються з громадянами у приміщенні установи або під час виїздів. Ще **12,5%** роблять це кілька разів на тиждень, **8,8%** – кілька разів на місяць, **9,5%** – раз на місяць або рідше. Для **25,4%** опитаних особисте спілкування не є частиною посадових обов'язків.

Як часто ви спілкуєтеся з громадянами особисто – у приміщенні вашої установи або під час виїздів до них?

Щодня	**43,7%**
Кілька разів на тиждень	**12,5%**
Кілька разів на місяць	**8,8%**
Раз на місяць або рідше	**9,5%**
Не маю особистої комунікації з громадянами	**25,4%**



Респонденти мали можливість обирати всі варіанти відповідей, які, на їхню думку, відображають суть етичного спілкування або відповідають їхній практиці. Абсолютна більшість **93,8%** вказала на поважне ставлення до людини незалежно від її статусу. Дотримання службової етики й конфіденційності відзначили **74,9%**, уважне слухання без перебивань і упереджень – **70,3%,** уникнення агресії й зневажливих висловів – **69,3%.** Використання простої, зрозумілої та інклюзивної мови обрали **59,8%,** а готовність визнавати й виправляти власні помилки – **46,3%.**

Що, на вашу думку, є проявами етичного спілкування під час взаємодії з мешканцями?

Поважне ставлення до людини, незалежно від її статусу	***93,8%***
Використовувати просту, зрозумілу та інклюзивну мову	59,8%
Уважно слухати, не перебиваючи та без упереджень	70,3%
Уникати агресії й зневажливих висловів у будь-якій ситуації	69,3%
Визнавати і виправляти власні помилки	46,3%
Дотримуватися службової етики та конфіденційності	***74,9%***

Респонденти зазначили кілька способів фіксації порушень етичної поведінки. ***57,2%*** обрали варіант "офіційні звернення або скарги громадян". ***34,6%*** – усне повідомлення керівнику або відповідальній особі. Внутрішній моніторинг згадали ***16%,*** зворотний зв'язок від колег – ***13,6%,*** опитування клієнтів – ***8,7%. 5,1%*** вказали, що порушення не фіксуються офіційно.

Як у вашій установі зазвичай фіксують або передають інформацію про порушення етичної поведінки під час спілкування з громадянами?

Через офіційні звернення або скарги громадян	***57,2%***
Через усне повідомлення керівнику або відповідальній особі	34,6%
Під час внутрішнього спостереження або моніторингу	16%
Через опитування або анкетування отримувачів послуг	8,7%
Через зворотний зв'язок від колег (внутрішнє інформування)	13,6%
Такі ситуації, як правило, не фіксуються офіційно	5,1%
Важко відповісти	27,9%

61,6% респондентів зазначили, що в їхніх установах у таких ситуаціях проводиться індивідуальна розмова керівництва з працівником. У ***37,2%*** випадків передбачено офіційний розгляд. ***27,6%*** згадали про додаткові тренінги або інструктажі, ***6,5%*** – про залучення HR-відділу чи юридичної служби. ***1,3%*** відповіли, що скарги можуть залишатися без офіційного реагування. Ще ***24,9%*** зазначили, що їм важко відповісти.

Як у вашій установі зазвичай реагують на скарги щодо порушення етичних норм під час спілкування з громадянами?

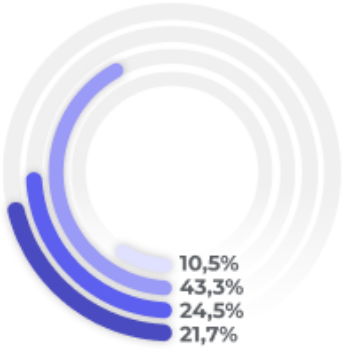
Керівництво проводить індивідуальну розмову з працівником	***61,6%***
Ситуація розглядається офіційно	37,2%
Проводяться додаткові тренінги або інструктажі для працівників	27,6%
До розгляду залучають HR-відділ або юридичну службу	6,5%
Скарги можуть залишатися без офіційного реагування	1,3%
Важко відповісти	24,9%

4.6 Навчання та професійний розвиток

43,3% респондентів зазначили, що ніколи не проходили тренінгів або навчань із розвитку комунікативних навичок. Ще ***24,5%*** мали такий досвід, але нерегулярно. Регулярне навчання відзначили ***21,7%*** учасників опитування. ***10,5%*** відповіли, що їм важко оцінити власний досвід у цьому питанні.

Чи проходили ви тренінги або навчання з розвитку комунікативних навичок для роботи з мешканцями?

Так, проходив(-ла) регулярно	21,7%
Так, але лише іноді	24,5%
Ні, не проходив(-ла)	43,3%
Важко відповісти	10,5%

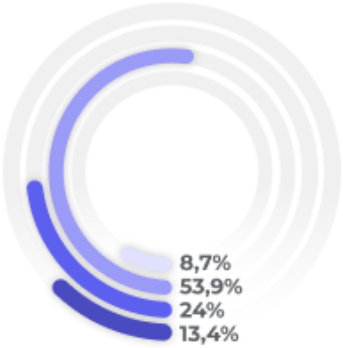


Середня оцінка якості тренінгу (зміст, подача, професійність викладачів) склала 4,31 бала за п'ятибальною шкалою. Практичну користь для щоденної роботи респонденти оцінили в середньому на 4,24 бала.

Понад половина респондентів ***(53,9%)*** не брали участі в навчаннях з інклюзивної комунікації протягом останніх двох років. Ще ***24%*** мали такий досвід час від часу, а ***13,4%*** проходили навчання регулярно. ***8,7%*** утрималися від відповіді.

Чи брали ви участь у навчальних заходах з інклюзивної комунікації або взаємодії з вразливими групами населення протягом останніх 2 років?
(Наприклад: онлайн-курси, тренінги, семінари, воркшопи, інструктажі щодо роботи з особами з інвалідністю, ВПО, людьми старшого віку

Так, проходив(-ла) регулярно	13,4%
Так, але лише іноді	24%
Ні, не проходив(-ла)	53,9%
Важко відповісти	8,7%



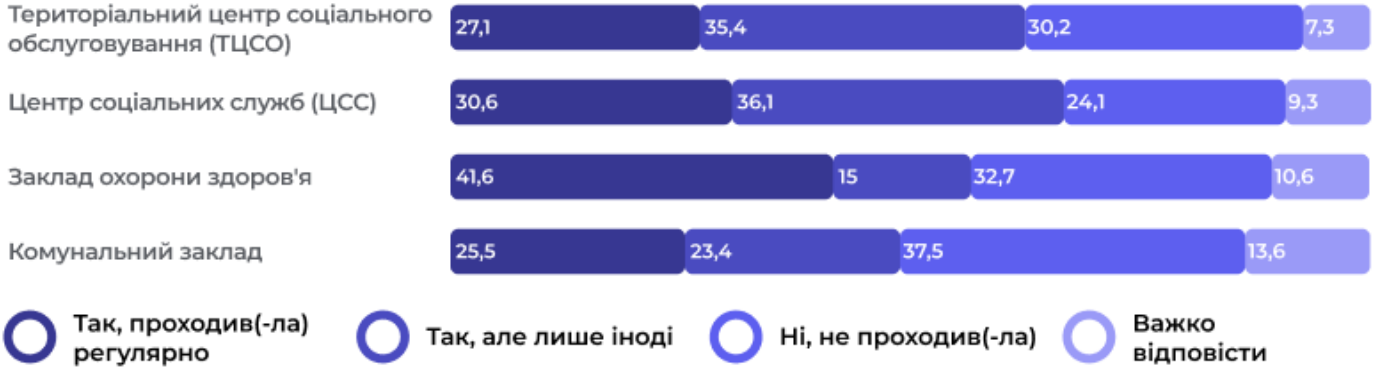
Ті респонденти, хто мав досвід участі у навчальних заходах, оцінили якість тренінгу – зокрема зміст, подачу матеріалу та професійність викладачів – на середньому рівні 4,30 за п'ятибальною шкалою. Практичну користь для щоденної роботи вони оцінили на рівні 4,22.

Частота участі у тренінгах із розвитку комунікативних навичок суттєво відрізняється між типами установ. Найвищий рівень регулярного навчання демонструють ЦНАПи ***(43,1%)*** та заклади охорони здоров'я ***(41,6%).*** Водночас у Центрах соціальних служб і ТЦСО ці показники нижчі – ***30,6%*** і ***27,1%*** відповідно. У КМДА та РДА участь у таких навчаннях має лише ***15,5%*** працівників, у комунальних закладах – ***25,5%.*** У групах з найнижчими показниками також зафіксовано найвищу частку тих, хто взагалі не мав такого досвіду: понад половину серед працівників КМДА/РДА ***(51%)*** та понад третину в комунальних закладах ***(37,5%).***

Ці відмінності вказують на нерівномірне охоплення працівників програмами підвищення комунікативних навичок. Найбільш системна підготовка спостерігається у ЦНАПах і медичних установах, тоді як у структур місцевого самоврядування та комунальних закладів така практика поки не є усталеною.

Чи проходили ви тренінги або навчання з розвитку комунікативних навичок для роботи з мешканцями?





Рівень участі у навчаннях з інклюзивної комунікації та взаємодії з вразливими групами загалом нижчий, ніж у тренінгах із загальної комунікації. Найкращі показники – серед працівників закладів охорони здоров'я (***28,1%*** регулярно), ЦНАПів ***(24,5%)*** і ЦСС ***(20,4%).*** Водночас у ТЦСО та комунальних закладах лише ***14,6%*** і ***13,6%*** респондентів мали регулярний досвід такого навчання. Найнижчий рівень фіксується серед працівників КМДА/РДА – лише ***9,3%*** брали участь у таких заходах регулярно, а понад ***60%*** – не мали цього досвіду взагалі.

Ці дані демонструють фрагментарність навчання у сфері інклюзивної взаємодії. Навіть у тих установах, де частіше проводять тренінги з комунікації загалом, блок інклюзивності не завжди охоплений. Системна підготовка до роботи з вразливими групами залишається радше винятком, ніж нормою.

Чи брали ви участь у навчальних заходах з інклюзивної комунікації або взаємодії з вразливими групами населення протягом останніх 2 років? *(Наприклад: онлайн-курси, тренінги, семінари, воркшопи, інструктажі щодо роботи з особами з інвалідністю, ВПО, людьми старшого віку*



4.7 Емоційне навантаження та професійна стійкість

Для глибшого розуміння поведінкових моделей та етичної чутливості надавачів послуг було використано сценарні питання, що моделюють типові ситуації взаємодії з громадянами.

Сценарне питання 1

До установи звертається жінка з порушенням слуху. Вона намагається зрозуміти, як оформити допомогу, але з очевидних причин не реагує на усне пояснення. Що ви зазвичай робите або могли б зробити у подібній ситуації?

Найчастішим варіантом відповіді стало використання письмової або друкованої інформації: ***85,9%*** обрали варіант написати ключові дані на папері або надати пам'ятку. Другим за поширеністю способом стало залучення онлайн-сервісу перекладу жестовою мовою – ***35%*** респондентів. Водночас ***28,7%*** відповіли, що намагалися б говорити голосніше або чіткіше.

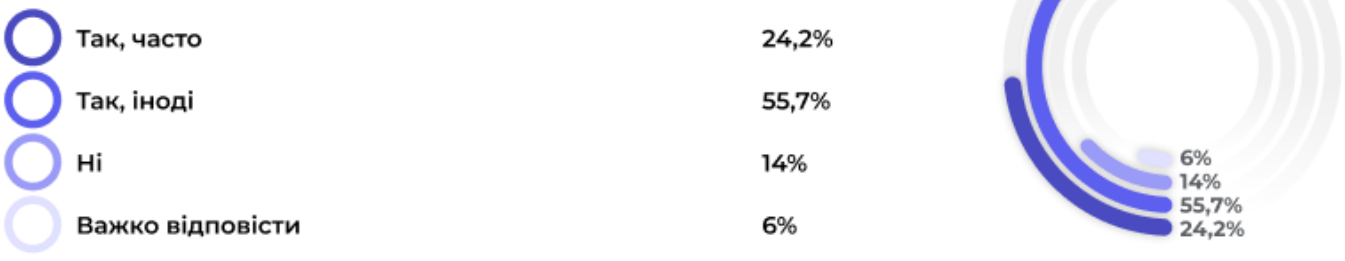
Ще ***22%*** респондентів зазначили, що готові запропонувати людині самостійно залучити перекладача, якщо вона цього захоче. Вкрай рідко обирали варіанти, що передбачають уникнення контакту ***(0,9%)*** або переадресацію запиту до керівництва ***(3,6%).***

Що ви зазвичай робите або могли б зробити у подібній ситуації:
До установи звертається жінка з порушенням слуху. Вона намагається зрозуміти, як оформити допомогу, але з очевидних причин не реагує на усне пояснення.

Варіант 1	Намагатися говорити голосніше та чіткіше, сподіваючись, що це допоможе зрозуміти інформацію	28,7%
Варіант 2	Написати ключову інформацію на папері або показати друковану пам'ятку, якщо така є	***85,9%***
Варіант 3	Залучити онлайн-сервіс перекладу жестовою мовою (наприклад, УТОГ) для допомоги у спілкуванні	35%
Варіант 4	Запропонувати людині залучити перекладача або супровід, якщо вона сама про це попросить або висловить таке бажання.	22%
Варіант 5	Уникати контакту і мовчки вказати на інший кабінет	0,9%
Варіант 6	Пояснити, що це не входить до службових обов'язків, і переадресувати запит до керівника як до відповідальної особи	3,6%

55,7% респондентів зазначили, що іноді стикаються з грубістю, агресією або звинуваченнями з боку громадян, ще ***24,2%*** – що це трапляється часто. Водночас ***14%*** не мали подібного досвіду, а ***6%*** утрималися від відповіді.

Чи траплялися у вашій практиці ситуації, коли громадяни поводилися неетично під час спілкування (наприклад: грубість, агресія, звинувачення)?



У конфліктних ситуаціях більшість працівників намагаються діяти самостійно: ***85,8%*** знижують напруження власними силами. ***43,3%*** пояснюють правила поважного спілкування, ***31,5%*** звертаються по підтримку до колег або керівництва. Крайні дії, як-от пропозиція завершити розмову або покинути приміщення, застосовують рідше – ***13,9%.*** Ще ***12,7%*** зізнаються, що в таких випадках відчувають емоційне виснаження або розгубленість.

Як ви зазвичай реагуєте в подібних ситуаціях?

Намагаюся самостійно знизити напруження	***85,8%***
Звертаюся за підтримкою до колег або керівництва	31,5%

Пояснюю правила поважного спілкування	43,3%
Пропоную завершити розмову або покинути приміщення	13,9%
Відчуваю значне емоційне виснаження або розгубленість	12,7%

Сценарне питання 2

До установи заходить відвідувач, який голосно та емоційно висловлює невдоволення – він уже вдруге звертається, але не отримав відповіді. Він не дає працівнику вставити слово, перебиває і скаржиться на "бюрократію та байдужість"

У ситуації, коли відвідувач емоційно висловлює невдоволення і не дає можливості відповісти, переважна більшість працівників демонструють орієнтацію на етичну комунікацію. ***92,2%*** респондентів зазначили, що у подібних випадках спокійно вислуховують людину без перебивання (варіант 2), а ***43,1%*** – застосовують техніки активного слухання (варіант 6). Обидва варіанти спрямовані на зниження напруги та збереження довіри.

17,8% пропонують оформити скаргу (варіант 5) – така стратегія дозволяє формалізувати ситуацію, але не завжди сприяє діалогу. Менш поширені реакції – спроба одразу виправдатись ***(7,3%),*** виклик охорони ***(6%)*** чи ігнорування ситуації ***(0,6%)*** – залишаються епізодичними. Їхня низька поширеність свідчить про розуміння потенційної шкоди ескалаційних або пасивних відповідей.

Загалом результати показують: більшість працівників свідомо обирають конструктивні та деескалаційні методи взаємодії, що формує більш безпечне, стійке і клієнтоорієнтоване середовище навіть у складних обставинах.

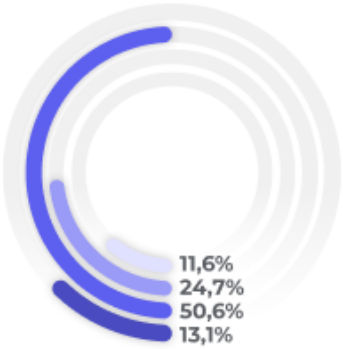
Що ви зазвичай робите або могли б зробити у подібній ситуації:
До установи заходить відвідувач, який голосно та емоційно висловлює невдоволення – він уже вдруге звертається, але не отримав відповіді. Він не дає працівнику вставити слово, перебиває і скаржиться на "бюрократію та байдужість"

Варіант 1	Перервати відвідувача й одразу пояснити, що працівник не винен у затримках, бо він лише виконує свою роботу	7,3%
Варіант 2	Спокійно вислухати відвідувача до кінця, не перебиваючи, дати йому виговоритися, а потім чітко пояснити, на якому етапі зараз його звернення	**92,2%**
Варіант 3	Викликати охорону, бо така поведінка вважається агресивною і неприпустимою	6%
Варіант 4	Ігнорувати ситуацію й продовжити працювати з іншими клієнтами – "хай охолоне"	0,6%
Варіант 5	Запропонувати йому написати скаргу, щоби "перевести розмову в письмову площину"	17,8%
Варіант 6	Застосувати техніку активного слухання: перефразувати його слова ("Я вас чую, ви турбуєтеся про те, що...") і показати розуміння, зберігаючи професійну дистанцію	43,1%

Половина респондентів ***(50,6%)*** зазначили, що емоційно складне спілкування частково впливає на їхню ефективність, хоча вони намагаються з цим впоратися. ***13,1%*** вказали на суттєве зниження ефективності. Водночас ***24,7%*** не вважають, що такі ситуації заважають ефективній роботі. Ще ***11,6%*** вагалися з відповіддю.

Чи впливають емоційно напружені ситуації під час спілкування з мешканцями на вашу професійну ефективність?

Так, це суттєво знижує мою ефективність	13,1%
Так, частково впливає, але я намагаюсь з цим справлятися	50,6%
Ні, це не заважає мені ефективно комунікувати	24,7%
Важко відповісти	11,6%



Емоційно напружене спілкування впливає на більшість працівників, які мають регулярний контакт із громадянами. Серед тих, хто спілкується щодня, ***54,1%*** вказують на частковий вплив, а ще ***16,1%*** – на суттєве зниження ефективності. Подібні тенденції спостерігаються й серед тих, хто взаємодіє кілька разів на тиждень (***59,6%*** частковий, ***12,6%*** суттєвий вплив) та кілька разів на місяць (***59,2%*** і ***11,4%*** відповідно). У цих групах понад дві третини респондентів визнають емоційний тиск як фактор, що впливає на якість їхньої роботи.

Серед фахівців із менш регулярними контактами цей вплив дещо слабший. Серед тих, хто взаємодіє раз на місяць або рідше, ***51,9%*** відзначають частковий вплив, а ***9,8%*** – суттєвий. Найнижчі показники фіксуються серед тих, хто взагалі не має особистої комунікації: лише ***10,2%*** визнають суттєвий вплив, ***36,4%*** – частковий, а ***28,2%*** взагалі не відчувають його.

Водночас рівень невизначеності в оцінці власного емоційного стану зростає зі зменшенням частоти спілкування. Серед працівників без особистого контакту ***25,3%*** обрали відповідь "важко відповісти", тоді як серед тих, хто спілкується щодня, – лише ***6,1%.***

Таким чином, часта взаємодія з громадянами підвищує ризик емоційного навантаження, але водночас формує більш чітке усвідомлення власних обмежень і потреб. Це підкреслює важливість впровадження підтримуючих практик саме в установах, де особисте спілкування з мешканцями є регулярним і невід'ємним елементом роботи.

Чи впливають емоційно напружені ситуації під час спілкування з мешканцями на вашу професійну ефективність?/Як часто ви спілкуєтеся з громадянами особисто – у приміщенні вашої установи або під час виїздів до них?



Сценарне питання 3

Після напруженого робочого дня, який супроводжувався кількома конфліктними ситуаціями з мешканцями, ви відчуваєте сильне емоційне виснаження. З'являється головний біль, роздратованість, складно зосередитися. Це вже не вперше – подібні епізоди повторюються.

Найпоширенішою реакцією є обговорення ситуацій з колегами або керівником – так відповіли ***69,3%*** респондентів. ***51%*** зазначили, що відновлюються вдома: дивляться серіали, їдять, сплять. ***17,4%*** звертаються до фахівців – проходять супервізію або психологічну консультацію.

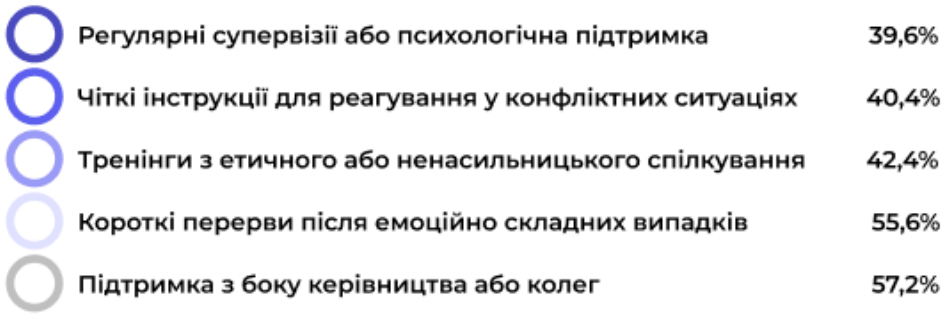
Інші варіанти відповіді охоплюють розгляд звільнення або зміни роботи ***(9,2%),*** стримування емоцій зі зривами на інших ***(8,4%),*** а також прийняття виснаження як частини роботи без проговорення проблеми ***(9,1%).***

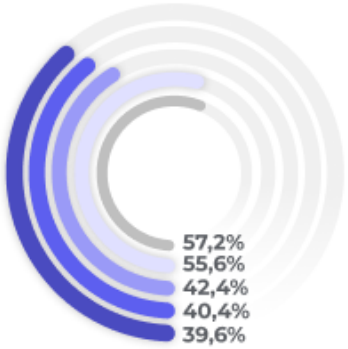
Що ви зазвичай робите або могли б зробити у подібній ситуації:
Після напруженого робочого дня, який супроводжувався кількома конфліктними ситуаціями з мешканцями, ви відчуваєте сильне емоційне виснаження. З'являється головний біль, роздратованість, складно зосередитися. Це вже не вперше – подібні епізоди повторюються.

Варіант 1	Обговорюю ситуацію з колегою або керівником, щоб зменшити напруження	**69,3%**
Варіант 2	Думаю: "Це частина роботи, треба терпіти" – і не говорю про це	9,1%
Варіант 3	Звертаюся на супервізію або психологічну консультацію	17,4%
Варіант 4	Розглядаю варіант звільнення або пошуку іншої роботи	9,2%
Варіант 5	Намагаюся відновитися вдома: дивлюся серіали, їм, сплю	51%
Варіант 6	Втамовую негатив у собі (намагаюся стримати емоції), але роздратування все одно проривається у спілкуванні з колегами або вдома.	8,4%

Найчастіше респонденти вказували на потребу в підтримці з боку керівництва або колег ***57,2%*** та можливість робити короткі перерви після емоційно складних випадків ***55,6%. 42,4%*** акцентували на тренінгах з етичного або ненасильницького спілкування, ***40,4%*** – на чітких інструкціях для реагування в конфліктних ситуаціях. ***39,6%*** зазначили потребу в регулярній супервізії або психологічній підтримці.

Які ресурси або умови могли б допомогти вам краще справлятися з емоційним навантаженням у роботі з громадянами?





Цей аналіз показує, як досвід взаємодії з неетичною поведінкою з боку громадян впливає на запит працівників щодо ресурсів емоційної підтримки.

Серед усіх запропонованих ресурсів найвищу підтримку отримала відповідь про потребу в підтримці з боку керівництва або колег. Її обрали понад половина респондентів у всіх групах, незалежно від досвіду конфліктної взаємодії. Зокрема, цю опцію зазначили ***58,1%*** тих, хто регулярно зіштовхується з неетичною поведінкою громадян, ***57,5%*** – у групі "іноді", ***53,2%*** – серед тих, хто з таким не стикався, і ***60%*** – у групі, якій було важко відповісти. За сумарними показниками саме ця опція має найвищу підтримку.

Короткі перерви після емоційно складних випадків також стабільно обирали респонденти з досвідом неетичної поведінки громадян: ***58,7%*** – у групі "часто", ***57,6%*** – "іноді". Серед тих, хто не

стикався з подібними ситуаціями, показник нижчий – ***43,6%.*** У групі з невизначеною відповіддю цей варіант підтримали ***53,1%*** респондентів.

Тренінги з етичного або ненасильницького спілкування частіше обирали респонденти, які стикалися з неетичною поведінкою: ***42,1%*** – у групі "часто", ***44,2%*** – "іноді". У групі "ні" цей показник становить ***35,6%,*** а серед тих, хто не зміг дати чітку відповідь – ***41,5%.***

Чіткі інструкції для реагування у конфліктних ситуаціях мають відносно рівномірну підтримку в усіх групах: ***38,6%*** – серед тих, хто часто стикається з неетичною поведінкою, ***41,2%*** – у групі "іноді", ***39,1%*** – серед тих, хто не стикався, і ***42,3%*** – серед респондентів, які вагалися з відповіддю. Найвищий показник спостерігається саме у групі з невизначеною позицією.

Регулярні супервізії або психологічна підтримка мають нижчі показники порівняно з іншими ресурсами, але залишаються значущими для помітної частини респондентів. Цей варіант обрали ***33,7%*** респондентів, які не мали досвіду неетичної поведінки з боку громадян, ***39,4%*** – у групі "іноді", ***43,4%*** – серед тих, хто стикається з такими ситуаціями часто. У групі, якій було важко відповісти, підтримка цього ресурсу становить ***40%.***

Найбільше респонденти потребують підтримки від керівництва та колег, а також можливості робити перерви після емоційно складних ситуацій. Ті, хто частіше стикається з неетичною поведінкою з боку громадян, частіше обирають також тренінги, супервізії й чіткі інструкції. Водночас навіть серед тих, хто не може однозначно сказати, чи були подібні випадки, запит на підтримку залишається помітно високим.

Які ресурси або умови могли б допомогти вам краще справлятися з емоційним навантаженням у роботі з громадянами?	**Чи траплялися у вашій практиці ситуації, коли громадяни поводилися неетично під час спілкування (наприклад: грубість, агресія, звинувачення)?**			
	Так, часто	**Так, іноді**	**Ні**	**Важко відповісти**
Регулярні супервізії або психологічна підтримка	43,4%	39,4%	33,7%	40%
Чіткі інструкції для реагування у конфліктних ситуаціях	38,6%	41,2%	39,1%	42,3%
Тренінги з етичного або ненасильницького спілкування	42,1%	44,2%	35,6%	41,5%
Короткі перерви після емоційно складних випадків	***58,7%***	57,6%	43,6%	53,1%
Підтримка з боку керівництва або колег	***58,1%***	57,5%	53,2%	***60%***

Висновки

Базові уявлення про безбар'єрність і доступність

Уявлення працівників київських установ про безбар'єрність зосереджені передусім на функціональних аспектах: ***43,4%*** говорять про рівність доступу до всіх сфер життя, ще ***38,3%*** – про фізичну зручність і можливість безперешкодного пересування. Також згадуються доступ до послуг ***18%,*** комфорт у місті ***11,2%*** та інформаційна доступність ***10,9%.*** Ці теми не є основними, але є важливими для значної частини респондентів. Рідше згадуються участь у житті громади чи соціальне включення ***7,3%,*** доступна комунікація та зворотний зв'язок із владою ***5,6%,*** доступність транспорту ***3,8%*** і цифрові сервіси ***1,9%.*** Теми емоційної підтримки, ставлення до людини та стигми згадуються рідко – у ***1,5%*** відповідей. Окремо доступність для людей з порушеннями зору чи слуху згадується ще у ***1,2%*** відповідей.

Це свідчить про переважання технічного бачення безбар'єрності серед надавачів послуг: як фізичної доступності, базових сервісів та зручності. Ширше інклюзивне розуміння – участь, гідність, подолання стигми – згадується рідше й поки не займає помітного місця в уявленнях працівників про безбар'єрність. Водночас варто враховувати, що запитання було відкритим – респонденти вільно формулювали власне бачення, часто комплексно поєднуючи кілька аспектів безбар'єрності. А отже, рідкісні згадки про окремі вразливі групи чи емоційні аспекти взаємодії не обов'язково свідчать про недостатню увагу до них – ці теми могли бути інтегровані у ширші формулювання, без окремого виокремлення, а не винесені окремо через суб'єктивні моменти викладу інформації. Тож загалом більшість респондентів продемонстрували обізнаність із ключовими принципами доступності та безбар'єрності.

Це підтверджують результати відповідей на наступне – закрите запитання: більшість опитаних працівників соціальних і адміністративних установ асоціює безбар'єрність насамперед із фізичною доступністю: ***90,6%*** вважають її важливою для покращення життя мешканців Києва. Це свідчить про фокус на просторових та функціональних умовах – можливості безперешкодного пересування, доступу до будівель та інфраструктури.

Водночас респонденти високо оцінюють значущість інших напрямів: ***71,8%*** – економічної безбар'єрності, ***65,7%*** – інформаційної, ***65,4%*** – освітньої, ***61,1%*** – цифрової. Такий розподіл відповідей демонструє усвідомлення багатовимірності бар'єрів – від фінансових і освітніх до інформаційних та технологічних. Суспільно-громадянську безбар'єрність як важливу позначають ***58,3%*** респондентів – це найнижчий показник серед запропонованих напрямів, але й він відображає помітну підтримку.

Отже, сприйняття безбар'єрності зосереджене переважно на функціональних і ресурсних аспектах – фізичній, економічній, інформаційній доступності. Теми участі, представництва й громадянської залученості також визнаються важливими, однак мають дещо менш виражене місце в уявленнях працівників.

Обізнаність із Національною стратегією безбар'єрності

Лише ***19,9%*** працівників установ добре обізнані зі змістом Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні. Ще ***42,7%*** знайомі з нею частково, ***24,2%*** – лише чули про існування документа, а ***13,2%*** зовсім не знають його положень.

Ці дані свідчать про недостатню обізнаність працівників із ключовим державним документом, який задає рамку дій для установ. Багато надавачів послуг або взагалі не знайомі зі змістом Стратегії, або згадують про неї лише побіжно.

Доступ до нормативної та актуальної інформації

Основними джерелами отримання оновлень для працівників залишаються офіційні інституційні канали: ***60,9%*** користуються вебсайтами, ***55,7%*** – внутрішньою комунікацією, ***44,4%*** – листами від департаментів або РДА, ***43,6%*** – службовими розсилками.

Паралельно значна частина респондентів залучає цифрові інструменти – соцмережі ***29,4%,*** месенджери ***24,7%,*** мобільні застосунки ***24,3%,*** відкриті джерела ***23,9%,*** правові сайти ***14%*** та YouTube-канали установ ***6,7%.*** Ще ***2,7%*** отримують інформацію через партнерські організації або проєкти, зокрема ПРООН, УВКБ ООН і громадські об'єднання.

Залученість до розробки способів інформування мешканців

Лише ***16,5%*** працівників зазначають, що їх або їхню установу активно залучають до розробки чи оцінки способів інформування мешканців, включно з вразливими групами. Ще ***27,8%*** мають епізодичний або частковий досвід такої участі. Натомість ***34,7%*** не залучені взагалі, а ***21%*** не змогли відповісти. У підсумку більшість працівників або не включені в ці процеси, або беруть участь несистемно.

Такий розподіл відповідей свідчить про обмежену включеність працівників у процеси ухвалення рішень щодо інформування мешканців. У більшості випадків участь або відсутня, або має епізодичний характер, що знижує сталість і послідовність залучення персоналу до роботи з інформаційними каналами, зокрема у контексті взаємодії з вразливими групами.

Канали комунікації з мешканцями

Переважна більшість працівників установ у Києві використовує офіційні онлайн-канали: ***58,6%*** – сайти громад або установ, ***48,5%*** – сторінки в соцмережах, зокрема Telegram. Цифрові платформи є основним засобом взаємодії з широкою аудиторією. Особисте спілкування залишається основним каналом взаємодії: ***45,9%*** респондентів проводять прийоми або консультації. Інші формати – телефонні гарячі лінії ***26,2%,*** мобільні застосунки ***20,3%*** та друковані матеріали ***20,4%*** – відіграють допоміжну роль і використовуються додатково.

Найменш поширеними є виїзна комунікація ***(11,2%)*** та місцеві медіа, як-от телебачення чи радіо ***(5,7%).*** Проте саме ці традиційні формати залишаються критично важливими для окремих груп мешканців – передусім людей старшого віку, тих, хто має низьку цифрову обізнаність або не має постійного доступу до інтернету.

У підсумку, більшість установ поєднує кілька каналів одночасно, що дає змогу охоплювати різні цільові групи. Водночас нерівномірна частота їх використання потенційно створює інформаційні бар'єри – особливо для аудиторій, які не користуються цифровими форматами або мають обмежений доступ до інтернету.

Частота оновлення інформації у зовнішніх каналах

Майже половина респондентів ***47,3%*** вказала, що інформація у відкритих каналах їхніх установ оновлюється нерегулярно – без чіткого графіка. Лише ***22,5%*** відповіли, що це відбувається щодня, ***11,4%*** – щотижня, а ***3,9%*** – щомісяця. Ще ***14,9%*** не змогли дати однозначну відповідь.

У більшості установ немає сталої практики регулярного оновлення інформації. Така ситуація ускладнює передбачуваність і може знижувати довіру до джерел, особливо серед мешканців, які потребують регулярного й передбачуваного інформування.

Ефективність каналів зворотного зв'язку

В абсолютній більшості установ, де працюють респонденти, наявні канали зворотного зв'язку з мешканцями. ***64,6%*** зазначають, що їх ефективність регулярно оцінюється, ще ***5,9%*** – що оцінка не проводиться системно. Водночас ***20,1%*** не можуть сказати, наскільки активно ці канали використовуються, а ***8,1%*** не дали чіткої відповіді. Лише ***1,2%*** повідомили про повну відсутність таких каналів.

Попри наявність різних технічних можливостей для зворотного зв'язку, частина працівників не має інформації про їх реальне використання або оцінювання. Це може бути пов'язано з тим, що не всі залучені до відповідних процесів у межах своїх посадових обов'язків, а внутрішнє інформування про такі механізми в різних установах здійснюється нерівномірно.

Ефективність комунікації з різними групами населення

Ефективність комунікації установ найвищою мірою визнається у взаємодії з тими групами, з якими працівники мають регулярний контакт – зокрема з внутрішньо переміщеними особами 4,2, особами з інвалідністю загалом 4,1, людьми старшого віку 4,0 та батьками дітей з інвалідністю 4,1. Натомість оцінки ефективності є нижчими для груп із сенсорними або когнітивними порушеннями: з порушеннями зору, слуху, мовлення, ментальними чи інтелектуальними порушеннями – по 3,7 бала.

Такий розподіл показує, що наявні підходи до комунікації вважаються більш ефективними для взаємодії з широкими категоріями населення. Натомість нижчі оцінки ефективності у випадку людей із сенсорними або когнітивними порушеннями відображають складність охоплення груп із більш специфічними потребами.

Комунікація під час кризових ситуацій

Найпоширенішим каналом екстреного інформування є усне повідомлення персоналом – його використовують ***66%*** установ. Звукові сигнали (гучномовці, сирени) задіяні у ***36%*** випадків, цифрові повідомлення – у ***26,7%,*** а сповіщення про відновлення роботи після тривоги – у ***23,7%.*** Візуальні індикатори, як-от табло або постери, наявні лише у ***21,5%*** установ. Світлові сигнали використовуються у ***3,7%,*** адаптовані формати – жестова мова, спрощений текст або переклад іншими мовами – впроваджені лише у ***4,2%.*** Відповідальну особу за кризову комунікацію призначено у ***14,7%*** установ. Про повну відсутність екстреного інформування повідомили ***2,4%,*** ще ***11,5%*** не змогли дати відповідь.

Більшість установ використовують базові засоби інформування в надзвичайних ситуаціях – передусім усні повідомлення та звукові сигнали. Натомість візуальні та адаптовані формати, а також практика призначення відповідальних осіб, залишаються малопоширеними, що свідчить про нерівномірне забезпечення доступу до інформації в умовах кризи.

Бар'єри у кризовій комунікації

Дві третини респондентів ***66,2%*** не змогли однозначно оцінити наявність бар'єрів у кризовій комунікації, що може свідчити про відсутність досвіду або неінформованість щодо чинних процедур. Серед тих, хто зазначив труднощі, найчастіше згадуються відсутність субтитрів ***18%*** та перекладу іншими мовами ***15,2%.*** Технічні проблеми, як-от затримки в цифрових каналах ***5,2%*** чи нестабільність звукових або світлових сигналів ***4,6%,*** згадуються рідше. Подібно до цього, лише ***5,7%*** вказали на відсутність відповідальної особи, а ***3,7%*** – на неузгодженість між службами.

Дані свідчать про фрагментарне виявлення бар'єрів у кризовій комунікації та відсутність цілісного підходу до її оцінки. Велика частка респондентів не змогла дати однозначну відповідь щодо наявних проблем, що вказує на обмежену обізнаність або недостатній практичний досвід взаємодії в умовах надзвичайних ситуацій.

Наявність елементів інклюзивності та безбар'єрності

У більшості установ, де працюють респонденти, наявні базові елементи фізичної доступності. Найчастіше згадуються пандуси з поручнями, правильним нахилом і неслизьким покриттям – ***63,3%,*** можливість отримати допомогу перед входом – ***47,1%,*** місця для комфортного очікування – ***36,2%*** і зручний доступ до входу – ***35,2%.*** Інформаційні матеріали у зручному форматі зазначили ***26,6%*** респондентів, наявність відповідальної особи або консультанта для роботи з відвідувачами – ***28,4%,*** візуальні та тактильні елементи – ***24%,*** доступні санітарні кімнати – ***22,1%.*** Дитяча кімната або ігровий куточок є у ***24%*** установ, а місце для догляду за немовлям – у ***18,5%.***

Лише ***19,1%*** респондентів повідомили про внутрішні інструкції або стандарти щодо взаємодії з різними соціальними групами. Спеціаліст з жестової мови або доступ до його послуг згадується найрідше – у ***6,7%*** випадків.

Респонденти частіше відзначають наявність фізичних елементів безбар'єрності. Натомість комунікаційні, інформаційні та сервісні компоненти залишаються менш поширеними, а призначення спеціаліста з жестової мови або доступ до його послуг фіксується як виняток.

Бар'єри в інформуванні та комунікації з людьми із сенсорними чи когнітивними порушеннями

Хоча більшість респондентів ***60,2%*** не поставали перед труднощами у спілкуванні з людьми, які мають порушення зору, слуху, мовлення чи когнітивні особливості, майже ***40%*** вказали на конкретні бар'єри. Найчастіше згадується брак адаптованих матеріалів – для людей із порушеннями зору ***21,3%*** та слуху чи мовлення ***19,9%.*** Стільки ж респондентів відзначили нестачу технічних засобів ***21,2%***. Ще ***16,5%*** назвали обмежене фінансування як бар'єр для впровадження адаптацій.

Когнітивні бар'єри фіксуються рідко, але помітні – ***9%*** респондентів зазначили, що інформаційні вказівники або матеріали є складними для розуміння людьми з когнітивними порушеннями. Ще ***3,2%*** вказали на брак підтримки з боку колег або керівництва – не в сенсі технічної взаємодії, а як відсутність спільного бачення проблематики та внутрішньої готовності колективу до інклюзивних підходів.

Загалом бар'єри здебільшого пов'язані з нестачею ресурсів, зокрема адаптованих матеріалів і технічних засобів. В окремих випадках респонденти також вказують на брак внутрішньої готовності до інклюзивної комунікації.

Потреба в мовній та культурній адаптації комунікації

Найбільша частка респондентів ***39,7%*** зазначає, що не стикалася з потребою мовної чи культурної адаптації у своїй роботі. Ще ***24,2%*** взагалі не мали досвіду подібної комунікації. Водночас ***31,3%*** іноді потрапляли в ситуації, які вимагали зміни способу спілкування, а ***4,8%*** – зіштовхуються з такою потребою регулярно.

Хоча більшість не має відповідного досвіду, понад третина респондентів уже відзначає ситуації, що вимагали мовної або культурної адаптації – це фіксує наявність запиту на гнучкі підходи до комунікації в умовах зростання різноманіття аудиторій.

Заходи у разі мовних або культурних труднощів

Найчастіше працівники реагують на мовні чи культурні бар'єри швидко та доступно: ***68,4%*** використовують жести, міміку, прості слова або візуальні матеріали. Ще ***44,4%*** намагаються враховувати культурні особливості під час спілкування. Це фіксує орієнтацію на гнучкі й зрозумілі способи комунікації без залучення додаткових ресурсів. Менша частина респондентів застосовує технологічні або формалізовані рішення: ***29,4%*** користуються онлайн-перекладачами, ***16,2%*** звертаються по допомогу до колег, ***14%*** надають письмову інформацію іншими мовами. Лише ***4,9%*** переадресовують людину до партнерських організацій. ***6%*** не знають, як діяти в подібних ситуаціях.

Більшість працівників покладається на особисту комунікативну гнучкість, застосовуючи прості й доступні засоби реагування. Водночас частині фахівців бракує чітких алгоритмів дій, ресурсів або підтримки з боку установ у випадках мовних або культурних труднощів.

Необхідні ресурси та умови для розвитку інклюзивної комунікації

Найчастіше респонденти вказували на потребу в технічному забезпеченні – комп'ютерах, планшетах, принтерах і доступі до інтернету ***48,9%.*** Досить високий пріоритет також отримала можливість залучати зовнішніх фахівців з інклюзії ***40,2%*** і проходити навчання або підвищення кваліфікації ***33,1%.***

29,8% вважають важливими адаптовані інформаційні матеріали. Установи також потребують внутрішніх організаційних рішень: призначення відповідальних осіб ***23,2%*** та наявності протоколів взаємодії з вразливими групами ***21,6%.***

Таке поєднання відповідей свідчить про комплексне бачення умов для інклюзивної комунікації: працівники установ одночасно акцентують як на потребі в базових інструментах, так і на доступі до навчання та наявності налагоджених внутрішніх процесів. Що вказує на запит не лише на матеріальні ресурси, а й на системну підтримку, що забезпечує сталість і якість інклюзивної практики.

Частота особистої комунікації з громадянами

Особиста комунікація залишається ключовим елементом у роботі багатьох установ: ***43,7%*** працівників спілкуються з громадянами щодня, ще ***12,5%*** – кілька разів на тиждень. Рідше взаємодіють кілька разів на місяць ***8,8%*** або раз на місяць і рідше ***9,5%.***

Частка без особистої взаємодії ***25,4%*** свідчить: не всі працівники мають прямий контакт із мешканцями, адже частина з них відповідає не за спілкування, а за організаційні, технічні або адміністративні процеси.

Такий розподіл свідчить, що для більшості працівників особиста взаємодія з громадянами залишається регулярною складовою їхніх щоденних обов'язків.

Прояви етичного спілкування під час взаємодії з мешканцями

Для переважної більшості працівників етичне спілкування пов'язане з безумовною повагою до людини – це твердження підтвердили ***93,8%*** респондентів. Також широко згадуються службова етика ***74,9%,*** уважне слухання ***70,3%*** і стриманість у мові ***69,3%*** – тобто акцент робиться на делікатну поведінку.

Інклюзивну та зрозумілу мову як частину етики визнали ***59,8%*** – це свідчить про зростаюче усвідомлення доступності не лише як технічного, а й як ціннісного аспекту взаємодії. Водночас лише ***46,3%*** вказали на важливість визнання власних помилок.

Загалом респонденти схильні ототожнювати етику з повагою, тактовністю й чіткими межами спілкування. Водночас частина фахівців уже інтегрує в уявлення про етичність елементи інклюзивної мови та вміння визнавати хиби – це свідчить про поступовий зсув у бік більш чутливої комунікації.

Фіксація та реагування на порушення етичної поведінки

Порушення етичних норм найчастіше стають помітними завдяки зверненням або скаргам від громадян – на це вказали ***57,2%*** респондентів. Ще третина працівників ***(34,6%)*** повідомляє про такі випадки безпосередньо керівнику або відповідальній особі. Значно рідше згадуються внутрішні інструменти – моніторинг і спостереження ***(16%),*** зворотний зв'язок від колег ***(13,6%)*** або опитування отримувачів послуг ***(8,7%).***

Кожен двадцятий респондент ***(5,1%)*** зазначив, що такі ситуації взагалі не фіксуються. Ще ***27,9%*** не дали відповіді, що може свідчити про відсутність чіткої практики або обізнаності.

Результати вказують, що основним джерелом сигналів про порушення етичних норм є звернення від відвідувачів, тоді як внутрішні механізми виявлення застосовуються рідше і залишаються менш усталеними в практиці установ.

Реагування на скарги щодо порушення етичних норм

У більшості установ реагування на скарги зводиться до індивідуальної розмови керівництва з працівником – це вказали ***61,6%*** респондентів. Офіційний розгляд ситуацій проводиться у ***37,2%*** випадків. Ще ***27,6%*** згадали про використання тренінгів або інструктажів.

Лише ***6,5%*** залучають до процесу HR-відділ або юристів, а ***1,3%*** зазначили, що скарги можуть залишатися без реагування. Показово, що ***24,9%*** – майже кожен четвертий – не змогли відповісти на це запитання, що може вказувати на відсутність прозорої процедури або обізнаності щодо неї.

Отже, переважає індивідуальний формат реагування: розмова з керівником згадується частіше, ніж офіційні процедури, навчання або залучення HR. Інструктажі й тренінги використовуються, але менш регулярно. Водночас майже чверть респондентів не змогла відповісти на це запитання, що може свідчити про недостатню обізнаність щодо практики реагування або її слабку формалізацію в установах.

Навчання з комунікації та інклюзивної взаємодії

Участь працівників у навчаннях із комунікації та інклюзивної взаємодії залишається фрагментарною. ***43,3%*** респондентів не проходили жодних тренінгів із загальної комунікації, а ***53,9%*** – з інклюзивної. Ще близько чверті мають лише епізодичний досвід. Регулярне навчання охоплює лише ***21,7%*** (загальна комунікація) та ***13,4%*** (інклюзивна взаємодія) відповідно.

Ці показники свідчать про відсутність сталої освітньої політики в обох напрямках: більшість працівників не мають системної підтримки для розвитку навичок взаємодії з мешканцями, зокрема з вразливими групами.

Оцінка якості та користі тренінгів з комунікації та інклюзивної взаємодії

Якість навчань
Середня оцінка тренінгів з комунікації з мешканцями склала 4,31 бала, а тренінгів з інклюзивної взаємодії – 4,30. Учасники відзначають змістовність, зрозумілу подачу матеріалу та професійність викладачів.

Практична користь
Практичну користь для щоденної роботи тренінги з комунікації респонденти оцінили на 4,24, а з інклюзивної взаємодії – на 4,22 бала. Це свідчить про прикладну цінність обох форматів навчань для повсякденної роботи з мешканцями.

Сценарне питання 1 демонструє базовий рівень готовності до взаємодії з людьми з порушенням слуху: ***85,9%*** працівників обирають письмові або друковані пояснення, ***35%*** – залучають онлайн-перекладача жестової мови. Водночас ***28,7%*** намагаються говорити голосніше, а ***22%*** перекладають відповідальність на клієнта. Лише ***3,6%*** переадресовують людину до керівника, а ***0,9%*** уникають контакту.

Такий розподіл відповідей свідчить про загальне прагнення до інклюзивності, але також фіксує потребу в чітких, усталених стандартах комунікації та навичках реагування у складних ситуаціях..

Досвід взаємодії з громадянами у складних ситуаціях

Неетичне спілкування з боку громадян є поширеним викликом у роботі надавачів послуг: ***55,7%*** респондентів стикаються з цим час від часу, ще ***24,2%*** – регулярно. Лише ***14%*** не мали такого досвіду, ***6%*** утрималися від відповіді.

Поширеність неетичної поведінки з боку громадян створює додаткове емоційне навантаження на працівників, особливо тих, хто безпосередньо взаємодіє з людьми. Це потребує навичок стриманого, професійного реагування та збереження етичної взаємодії навіть у складних ситуаціях.

Реакції працівників на складні ситуації під час взаємодії з громадянами

Абсолютна більшість працівників ***85,8%*** прагнуть самостійно врегульовувати напруження під час складної взаємодії, застосовуючи внутрішні стратегії. Пояснення правил поважного спілкування ***43,3%*** і звернення за підтримкою до колег або керівництва ***31,5%*** демонструють переважання етично-орієнтованих і командних підходів.

Водночас частка респондентів, які відчувають емоційне виснаження чи розгубленість ***12,7%,*** вказує на наявність прихованого навантаження, з яким не всі справляються самостійно. Рідкісність застосування крайніх заходів ***13,9%*** свідчить про загальне прагнення уникати ескалації навіть у конфліктних ситуаціях.

У сукупності це формує картину, де персонал демонструє високий рівень стриманості й орієнтацію на діалог, але залишається вразливим до емоційного вигорання. Це підкреслює актуальність системної підтримки персоналу та розвитку навичок кризової комунікації.

Сценарне питання 2 підтверджує: ***92,2%*** працівників обирають тактику спокійного вислуховування емоційного клієнта, ***43,1%*** застосовують активне слухання. Водночас ***17,8%*** формально пропонують написати скаргу, ***7,3%*** – виправдовуються, ***6%*** – викликають охорону, а ***0,6%*** – ігнорують ситуацію.

Ці дані свідчать про загальну орієнтацію на деескалацію, але також фіксують наявність менш ефективних реакцій, що потребують додаткового опрацювання в навчанні.

Емоційна напруга в комунікації та професійна ефективність

Половина працівників ***50,6%*** зізнаються, що емоційно складне спілкування частково впливає на їхню ефективність, хоча вони намагаються з цим впоратися. Чверть респондентів ***24,7%*** вважають, що залишаються ефективними попри напружене спілкування. Ще ***13,1%*** повідомили про суттєвий негативний вплив таких ситуацій на роботу. Водночас ***11,6%*** вагалися з відповіддю.

Більшість респондентів визнають вплив емоційного навантаження на свою професійну діяльність – як помірний, так і сильний. Це свідчить про потребу в додаткових ресурсах підтримки: психологічній, методичній чи організаційній. Одночасно частина працівників демонструє високий рівень емоційної стійкості, що може бути результатом особистих навичок або досвіду роботи в стресових умовах.

Сценарне питання 3 деталізує, як саме працівники справляються з емоційним напруженням після конфліктних ситуацій. Найчастіше респонденти шукають підтримки в колег або керівництва – ***69,3%,*** або намагаються відновитися вдома – ***51%.*** Лише ***17,4%*** звертаються по допомогу до фахівців. Водночас частина відповідей свідчить про приховане або непродуктивне переживання напруги: ***9,2%*** замислюються про звільнення, ***9,1%*** мовчки терплять стрес, а ***8,4%*** зриваються на інших.

Більшість працівників намагаються впоратися з напруженням через підтримку колег або особисті стратегії відновлення. Такі дії допомагають розрядити емоції, але не завжди дають змогу повною мірою впоратися з емоційним впливом ситуації. Водночас частина фахівців залишається наодинці зі складними емоційними станами, що вказує на брак системної підтримки. Це підкреслює потребу в постійній психологічній підтримці для персоналу та створенні культури емоційної безпеки в установах.

Ресурси для подолання емоційного навантаження: що потрібно працівникам для стійкості

Для більшості працівників ключовим ресурсом залишається людська підтримка: ***57,2%*** очікують підтримки від колег чи керівництва, ***55,6%*** – можливості для коротких перерв після складних ситуацій. Це підкреслює значення довірливої атмосфери та простору для відновлення. Близько половини респондентів також потребують практичних інструментів: ***42,4%*** відзначили потребу в тренінгах з етичної або ненасильницької комунікації, ***40,4%*** – у чітких інструкціях реагування. Ще ***39,6%*** вказали на важливість регулярної супервізії чи психологічної підтримки.

У сукупності ці відповіді формують запит на три напрями: людську підтримку, зрозумілі алгоритми дій та доступ до фахової допомоги. Таке поєднання сприймається респондентами як основа для збереження емоційної рівноваги, зниження ризику вигорання та підтримки професійної витривалості.

Порівняльний підсумок

Порівнюючи опитування жителів Києва та працівників установ, можна зробити висновок: уявлення мешканців і надавачів послуг про доступність збігаються, хоч мають різні акценти. Для мешканців передусім важливою є фізична доступність і мобільність ***(40,7%),*** а також повага, рівність і відсутність дискримінації ***(32,6%).***

Натомість серед працівників установ на перше місце виходить саме принцип рівності та рівного доступу до всіх сфер життя ***(43,4%),*** тоді як фізична доступність асоціюється здебільшого з безперешкодним доступом до базових речей ***(38,3%).***

Такий розподіл свідчить про спільне розуміння ключових аспектів, хоча мешканці частіше наголошують на конкретних просторових бар'єрах, а працівники – на загальних принципах рівності. Водночас при відкритому питанні в фахівців ***(10,9%)*** та мешканців Київської громади ***(13,3%)*** прямо звучить асоціація поняття безбар'єрності з інформаційною доступністю, що вказує на важливість досліджуваного питання. Думки представників установ та жителів Києва збігаються щодо першочергового напрямку врегулювання доступності – організації фізичної безбар'єрності в місті.

Варто звернути увагу, що основним каналом взаємодії з мешканцями міста фахівці називають офіційні сайти установ ***(58,6%)*** та сторінки в соцмережах ***(48,5%),*** в той час, як пріоритетними для жителів є новини в соцмережах та месенджерах (як офіційні сторінки, так і загальні канали новин в соцмережах) та мобільних застосунках. Лише ***20,3%*** представників установ вказали, що використовують застосунок "Київ Цифровий" в той час, як ***79,3%*** мешканців столиці переглядає новини саме в ньому. Тож важливим для поліпшення інформаційної доступності є перегляд ключових каналів комунікації установ та їх переорієнтація з огляду на уподобання населення (застосунок "Київ Цифровий", Telegram, Facebook).

Переважна більшість опитаних службовців вказали на наявність каналів зворотного зв'язку в їх установі/організації, проте лише ***64,6%*** зазначили що їх ефективність регулярно оцінюється. Зважаючи на відповіді мешканців Києва, суттєвого доопрацювання потребує їх доступність, зручність та популяризація (поширення інформації про можливість залишити відгук про установу чи роботу співробітника).

Рекомендації

1. Залучення зацікавлених сторін до процесу організації безбар'єрного простору в Києві

- Провести інформаційну кампанію для залучення представників таких категорій осіб як особи з інвалідністю, батьки дітей з інвалідністю, ветерани (ки), освітяни, внутрішньо переміщені особи та ін. до спільної розробки заходів із формування безбар'єрності в усіх сферах міського життя. Кампанія має не лише інформувати, а й відкривати можливості для участі – через запрошення до обговорень, дорадчих форматів або подання пропозицій.
- Створити сталі канали взаємодії з вразливими групами, які забезпечують їх участь у плануванні, моніторингу та оцінці заходів безбар'єрності. Це можуть бути громадські консультативні ради, регулярні фокус-групи або онлайн-платформи для зворотного зв'язку – із залученням, зокрема, ВПО, осіб із сенсорними та когнітивними порушеннями, отримувачів підтриманого проживання чи догляду вдома.
- Запровадити цифрову "карту проблем" (наприклад, у додатку "Київ Цифровий"), що дозволяє мешканцям фіксувати бар'єри в міському середовищі з додаванням фото або відео. Інструмент має бути інтегрований у механізм реагування: повідомлення автоматично надсилаються відповідальним підрозділам і враховуються під час планування адаптацій.

2. Інформаційна робота з населенням

- Створити інтерактивні мапи маршрутів безбар'єрності у місті, орієнтовані на різні групи – осіб з інвалідністю, осіб старшого віку, батьків із малими дітьми, людей з порушеннями мобільності чи когнітивними порушеннями.
- Розвивати та поглиблювати вже напрацьовані соціально-освітні активності для дітей, молоді, працездатного населення та ВПО – з акцентом на формування безбар'єрного мислення як норми співіснування у місті. Кампанії варто вибудовувати системно, з використанням доступних форматів – публікацій, відео, життєвих історій – пояснюючи, що безбар'єрність охоплює не лише інвалідність, а й зручність, безпеку та взаємну повагу.

3. Освіта та підготовка працівників

- Включити до навчальних програм усі напрями безбар'єрності (фізичну, інформаційну, цифрову, громадянську, економічну, освітню) з використанням прикладів і ситуацій, що відображають реальний досвід людей – зокрема осіб з інтелектуальними порушеннями, ВПО, отримувачів догляду.
- Розробити внутрішні гіди, плакати та оглядові схеми, які демонструють значення кожного напряму безбар'єрності в контексті роботи установи.
- Інтегрувати приклади адаптацій і пояснювати різницю між рівністю та справедливістю: підтримка має відповідати потребам, а не бути однаковою для всіх.
- Створити візуальну "карту безбар'єрності установи" як інструмент навчання, самоконтролю й планування.

4. Комунікація та зворотний зв'язок

- Запровадити чат-боти для оцінки якості послуг, з урахуванням зручності для людей з порушеннями слуху, мовлення, когнітивними порушеннями, віковими уподобаннями та ін.
- Передбачити обов'язкове інформування заявника про фінальні результати розгляду звернення.
- Розробити короткий протокол реагування на скарги – з розподілом ролей, строків, форм комунікації.
- Запровадити практику обговорення складних ситуацій у безособовому форматі – через кейси, командні наради або внутрішні навчання – із фокусом на вивчення скарг як індикаторів якості, а не джерела конфліктів.

- Проводити регулярний огляд ефективності каналів комунікації з урахуванням потреб різних груп: молоді, людей старшого віку, ВПО, батьків дітей з інвалідністю, осіб із сенсорними чи когнітивними порушеннями.

5. Навички подолання комунікаційних бар'єрів

- Проводити навчання для працівників щодо особливостей комунікації з різними групами: жестова мова, мова тіла, специфіка взаємодії з людьми старшого віку, особами з ментальними або інтелектуальними порушеннями, ветеранами(ками).
- Організовувати навчання для людей старшого віку та отримувачів догляду щодо користування онлайн-послугами.
- Запроваджувати практику використання простої мови, субтитрування, адаптивного дизайну візуальних матеріалів.
- Поширювати інклюзивні знання горизонтально: залучати колег, які вже пройшли тренінги з комунікації, інклюзії чи психологічної підтримки.
- Регулярно обговорювати сценарні ситуації з практики – для напрацювання реакцій, аналізу ризиків, рефлексії.

6. Посилення фізичного компонента доступності органів та установ

- Облаштувати безбар'єрні входи до приміщень і установ згідно з чинними нормами ДБН.
- Забезпечити наявність інклюзивних вбиралень, пеленальних столиків, дитячих кімнат, місць очікування.
- Поліпшити організацію міського руху: безпечні переходи, зручний громадський транспорт, простори для пересування людей з обмеженою мобільністю або візками.
- Встановити доступні гаджети для самостійного оформлення послуг, адаптовані під потреби осіб із когнітивними та сенсорними порушеннями (голосові підказки, візуальні інструкції, простий інтерфейс, покрокові дії, піктограми) та передбачити навчання або короткі інструкції для користувачів.

7. Стандартизація інформаційної доступності

- Провести аудит цифрових і друкованих інформаційних продуктів: на зрозумілість змісту, зручність візуального оформлення, наявність альтернативних форматів (аудіо, субтитри, ілюстрації), відповідність стандартам WCAG, ДСТУ.
- Розробити уніфікований набір адаптованих форматів базової комунікації: короткі інструкції з ілюстраціями, дубляж жестовою мовою, субтитри, візуально чисті макети. При розробці враховувати потреби осіб з інтелектуальними, сенсорними, ментальними порушеннями, а також батьків дітей з інвалідністю.
- Запровадити пам'ятки для працівників, які готують інформаційні матеріали, що дозволяють самостійно перевірити зрозумілість тексту, структурованість, відповідність стандартам, наявність адаптованих форматів.

8. Етична комунікація

- Формувати культуру поважного спілкування через регулярне обговорення реальних ситуацій взаємодії – як позитивних, так і складних.
- Розвивати навички активного слухання та конструктивної відповіді через вправи на нарадах і тренінгах.
- Пояснювати важливість простої та інклюзивної мови як елементу професійної відповідальності, а не спрощення.
- Створити безпечні формати для обговорення помилок – наприклад, "ситуація тижня", кейс-аналіз. Зосереджувати увагу на пошуку рішень, а не оцінці дій.

9. Підтримка працівників та емоційне відновлення

- Включити до навчальних програм теми саморегуляції, реагування на емоційне напруження, відновлення після складних звернень.Впровадити внутрішні формати підтримки: обговорення після кризових випадків, "пари підтримки", короткі паузи.
- Надавати новим і чинним працівникам чіткі алгоритми дій у складних ситуаціях, контакти психологічної допомоги, інформацію про супервізії.
- Формувати культуру, в якій звернення про підтримку – не ознака слабкості, а норма професійного середовища.

10. Кризова комунікація

- Запровадити протокол кризового інформування, що поєднує усні оголошення, візуальні індикатори (текст, інфографіка), цифрові повідомлення.
- Призначити мережу відповідальних осіб за кризову комунікацію у кожному структурному підрозділі міської влади. Для координації їхньої роботи визначити уповноваженого координатора в КМДА з доступом до всіх каналів комунікації та чітко визначеними повноваженнями.
- Підготувати адаптовані матеріали для різних груп: плакати з алгоритмами, відео з субтитрами й жестовою мовою, багатомовні повідомлення, звукові або тактильні підказки – зокрема для осіб з порушенням зору або отримувачів догляду.
- Інтегрувати модуль кризової комунікації в програми підвищення кваліфікації: включити інклюзивні формати, типові бар'єри, базові навички підтримки постраждалих.
- Розробити пам'ятки для самооцінки готовності установи до кризової комунікації з можливістю регулярного оновлення.

Список використаної літератури

1. Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 366
2. Конвенція про права осіб з інвалідністю, ратифікована 16.12.2009
3. Постанова Кабінету Міністрів України Про утворення Ради безбар'єрності № 443 від 14 квітня 2021 року
4. Залежність онлайн-медіа від соціальних мереж: моніторинг IMI
5. Олексій Кулеба закликав громадські організації долучатися до роботи комітетів доступності/ Офіційний портал Києва
6. На Мапі доступності Києва вже розміщені понад 2 100 об'єктів – Марина Хонда / Офіційний портал Києва
7. Розпорядження Кабінету Міністрів України Про затвердження плану заходів на 2025-2026 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року
8. Розпорядження Кабінету Міністрів України Деякі питання комунікаційної підтримки реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року № 1301-р від від 20.12.2024
9. Звіт про діяльність Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення 2024
10. Розпорядження Київського міського голови Про затвердження Плану заходів на 2025 – 2026 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року у м. Києві № 394 від 20 травня 2025 року
11. Методичні рекомендації зі створення місцевих рад безбар'єрності, підготовлені в межах ініціативи "Безбар'єрність – спільними зусиллями", яку реалізує Центр експертних рішень та адвокації (ЦЕРА) у співпраці з Міністерством розвитку громад, територій та інфраструктури України та Радницею-уповноваженою Президента України з питань безбар'єрності за підтримки проєкту ПРООН в Україні "Підтримка громадянського суспільства та молоді" та фінансування Міністерства закордонних справ Данії.
12. Аналітичні матеріали до розробки урядового Плану заходів на 2025- 2026 роки Пріоритети та виклики політики безбар'єрності
13. Вебдоступність сайтів державних органів влади. Звіт за результатами моніторингу в 2023 році | United Nations Development Programme
14. Інформаційна безбар'єрність у Національній стратегії зі створення безбар'єрного простору – як досягатимуть доступності?
15. Smart cities, the digital divide, and people with disabilities - ScienceDirect
16. The impact of technology readiness and adapting behaviours in the workplace: a mediating effect of career adaptability | Future Business Journal
17. Digital Review 2021