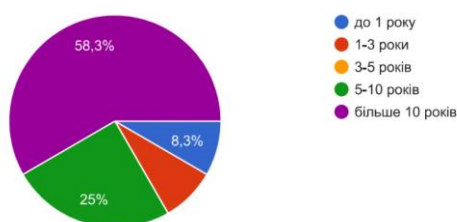


**ЗВІТ про результати опитування для визначення потреб працівників НКЕК,  
залучених до надання адміністративних послуг,  
у навчанні з питань безбар'єрності, інклюзії та доступності**

У червні 2025 року у межах виконання підпункту 1 пункту 12 Плану заходів в Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку на 2025–2026 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженого наказом Голови НКЕК від 16.06.2025 № 32/нк, проведено опитування, спрямоване на виявлення потреб у навчанні з питань безбар'єрності, інклюзії та доступності серед працівників НКЕК, залучених до надання адміністративних послуг<sup>1</sup>.

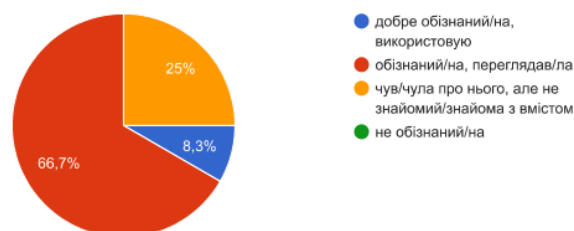
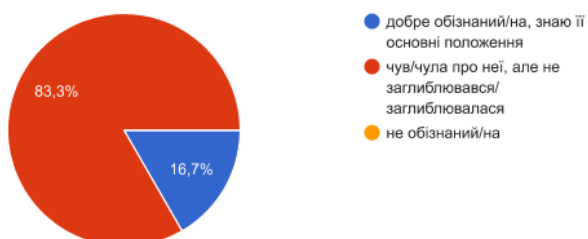
На основі результатів відповідного Google-опитування, участь у якому взяли 12 із 14 працівників НКЕК, залучених до надання адміністративних послуг, відображеними за покликанням: <https://surl.li/ahkjen>, встановлено таке:

1) більшість респондентів (58,3%) мають досвід роботи у сфері адміністративних послуг більше 10 років, що є достатньо високим показником.



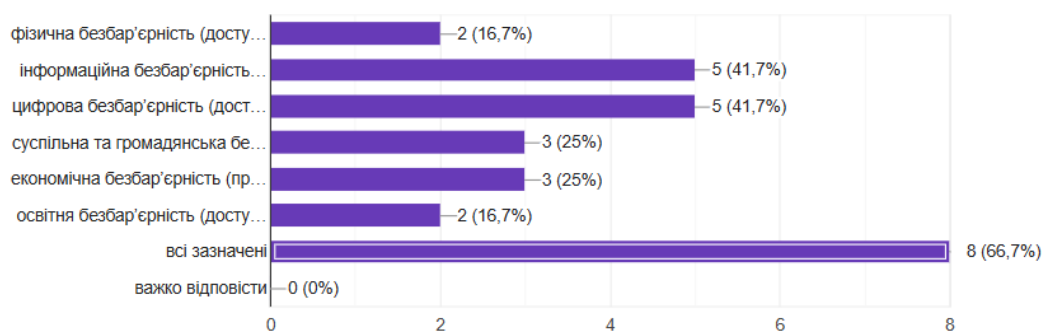
Переважає більшість респондентів (83,3%) у своїй роботі взаємодіє з представниками різних суспільних груп, які можуть мати особливі потреби (наприклад, особи з інвалідністю, люди старшого віку, ветерани війни, ВПО, батьки з дітьми, молодь). Це підкреслює актуальність питань безбар'єрності у їхній щоденній професійній діяльності;

2) спостерігається недостатній рівень обізнаності респондентів з офіційними джерелами з питань безбар'єрності: 83,3% опитаних не заглиблювались у зміст Національної стратегії<sup>2</sup>, 66,7% – у «Довідника безбар'єрності»<sup>3</sup>.



Водночас найпоширенішим розумінням поняття «безбар'єрність» є «загальний підхід до формування та імплементації державної політики для забезпечення безперешкодного доступу всіх груп населення до різних сфер життєдіяльності» (83,3%), що відповідає визначенню у Національній стратегії, значна частина працівників (41,7%) розуміє її як «приймати людей такими, які вони є» та «коли зручно всім без винятку», не значна (16,7%) – «протилежність соціальному відторгненню, тобто інклюзія»;

3) найактуальнішою сферою безбар'єрності, необхідною для врахування в роботі, більшість респондентів обрали «всі зазначені»<sup>4</sup> (66,7%). Серед конкретних сфер найбільш актуальними є інформаційна та цифрова безбар'єрність (по 41,7%).



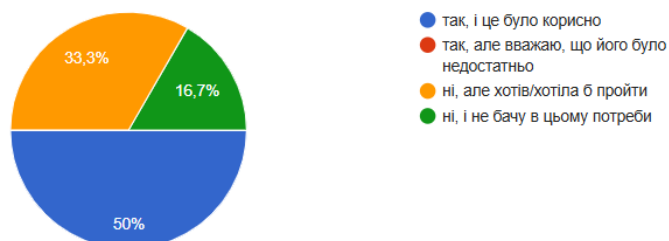
50% респондентів не використовують інструменти для забезпечення доступності інформації<sup>5</sup>, але хотіли б навчитися, 25% використовують деякі із них, 25% не вважають за потрібне їх використовувати.

Лише 8,3% респондентів вважають повністю доступним фізичне середовище НКЕК, 41,7% зазначають, що воно лише частково доступне і потребує дооблаштування, 50% вважають його переважно недоступним;

4) 66,7% респондентів оцінюють свої навички ефективного спілкування з людьми з різними потребами як «достатній рівень», проте жоден не вказав «високий рівень», а 33,3% мають «недостатній рівень».

66,7% завжди намагаються використовувати «чутливу/коректну мову спілкування», але у 16,7% не завжди це виходить, ще 16,7% взагалі не знайомі з цими термінами;

5) встановлено помірно високий запит на навчання з вказаних питань: 50% респондентів проходили навчання з питань доступності/інклюзії/комунікації, і вважають його корисним, 33,3% не проходили його, але хотіли б пройти, однак 16,7% респондентів

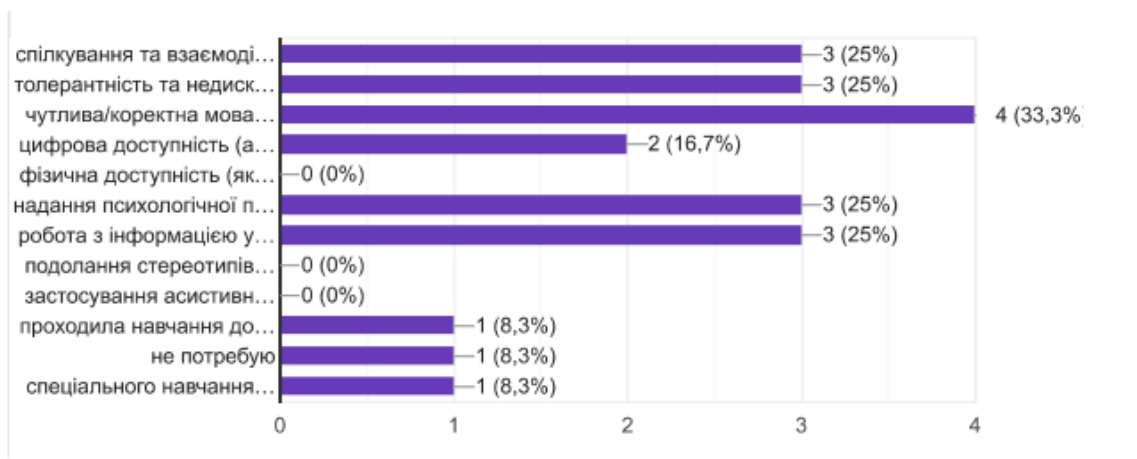


вказали, що не бачить потреби у такому навчанні.

25 % респондентів прямо зазначають, що потребують навчання з питань доступності, інклюзії або комунікації з різними суспільними групами, 25% – що не потребують його, більшість респондентів (50%) у разі потреби самостійно знаходять потрібну інформацію;

б) серед бар'єрів, які можна подолати завдяки навчанню, респонденти назвали комунікацію та взаєморозуміння (чутлива/коректна мова спілкування, спілкування та взаємодія з різними суспільними групами, робота з інформацією у форматі «проста мова»), психологічні бар'єри, толерантність та недискримінацію, інформаційну безбар'єрність, застосування асистивних технологій.

Щодо конкретних напрямів навчання, то найбільший попит мають «чутлива/коректна мова спілкування» (33,3%), а також «спілкування та взаємодія», «толерантність та недискримінація», «надання психологічної підтримки» та «робота з інформацією у різних форматах» (по 25%).



**ВИСНОВКИ:** Опитування виявило помірний рівень обізнаності працівників НКЕК із темами безбар'єрності, особливо щодо стратегічних документів та інформаційних ресурсів з вказаного питання. Водночас спостерігається високий рівень мотивації до навчання: більшість респондентів зацікавлені в підвищенні компетентностей щодо чутливої комунікації, толерантності, спілкування та взаємодії з різними соціальними групами та забезпечення доступності інформації.

Хоча фізична безбар'єрність не визначена пріоритетною темою для навчання, значна частина опитаних вказала на необхідність доопрацювання фізичного середовища в НКЕК.

Враховуючи результати опитування, доцільно передбачити відповідні теми у індивідуальних програм професійного розвитку працівників на 2026 рік.

Перелік тренінгових матеріалів з питань доступності, інклюзії та безбар'єрності для фахівців, які надають послуги, для самоосвіти оприлюднено на вебсайті НКЕК за покликанням: <https://salo.li/5861eF0>

## Примітки:

<sup>1</sup> працівники НКЕК, залучені до надання адміністративних послуг, які обіймають посади, віднесені за результатами класифікації до сім'ї посад «Адміністрування та надання публічних послуг (2)», а також керівників підрозділів, відповідальних за організацію роботи у сфері надання адміністративних послуг

<sup>2</sup> Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 № 366-р (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 25.03.2025 № 294-р)

<sup>3</sup> «Довідник безбар'єрності» створено у межах ініціативи першої леді Олени Зеленської «Без бар'єрів» за участі експертів з інклюзії, мовознавців, фахівців із комунікацій та представників громадських організацій, оприлюднено за покликанням: <https://bf.in.ua/>

<sup>4</sup> фізична безбар'єрність (доступ до будівель, транспорту), інформаційна безбар'єрність (доступ до інформації у різних форматах), цифрова безбар'єрність (доступ до Інтернету, цифрових послуг), суспільна та громадянська безбар'єрність (рівні можливості участі), економічна безбар'єрність (працевлаштування, підприємництво), освітня безбар'єрність (доступ до освіти);

<sup>5</sup> приклади інструментів або методів для забезпечення доступності інформації: текстові альтернативи для зображень, аудіоописи для відео, субтитри, переклад на жестову мову, проста мова/легке читання тощо