

ЗВІТ

за результатами опитування персоналу щодо факторів,
що визначають знання, досвід і потреби в навчанні у сфері
безбар'єрності.

ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА СЛУЖБА УКРАЇНИ
2025 рік



MOVING FORWARD
TOGETHER

← THIS PROJECT IS FUNDED BY EUROPEAN UNION



CENTRAL PROJECT
MANAGEMENT AGENCY

EU4PFM

EU Public Finance Management
Support Programme for Ukraine

Безбар'єрність у роботі ДПС:
знання, досвід, потреби в навчанні

МЕТА

визначити рівень обізнаності, розуміння ключових понять та практичного досвіду працівників у сфері безбар'єрності, а також оцінка потреби у додатковому навчанні для підвищення ефективності виконання службових обов'язків.

Аналіз факторів

- ✓ Поінформованість у сфері безбар'єрності
- ✓ Розуміння ключових понять безбар'єрності
- ✓ Практичне розуміння напрямів безбар'єрності
- ✓ Потреба у навчанні
- ✓ Досвід у професійній діяльності

У 2025 році щорічне опитування доповнено новим модулем — Безбар'єрність у роботі ДПС: знання, досвід, потреби в навчанні.

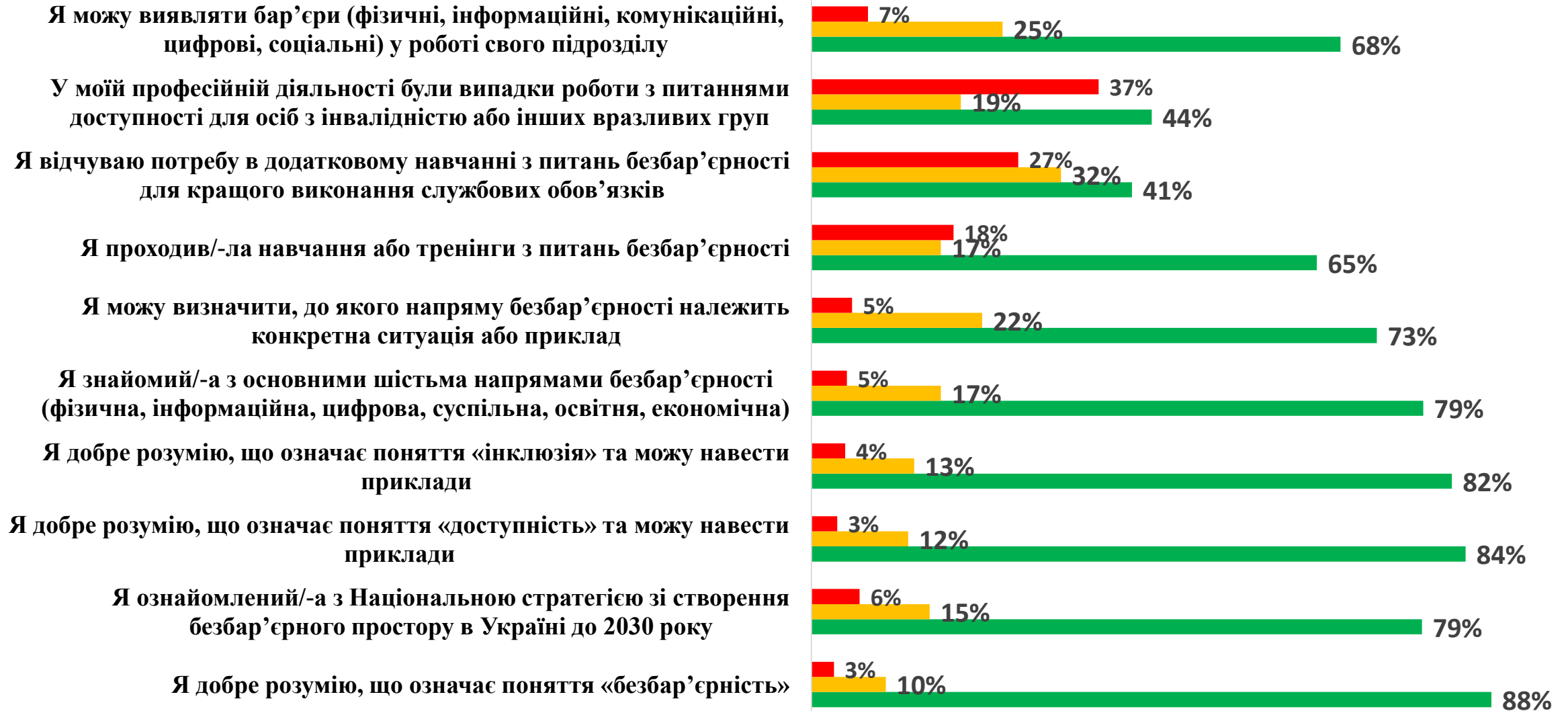
Безбар'єрність у роботі ДПС: знання, досвід, потреби в навчанні



■ абсолютно не згоден, скоріше не згоден"

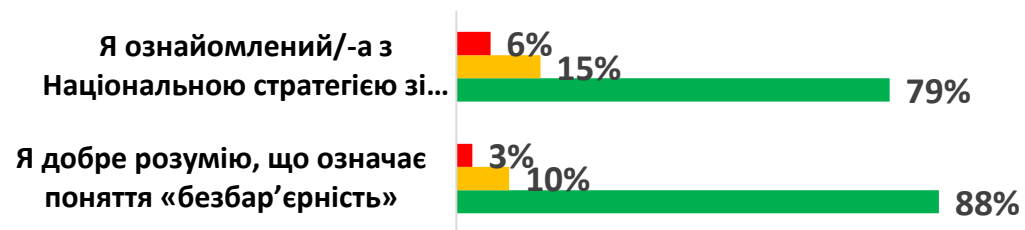
■ частково згоден, частково ні

■ абсолютно згоден, скоріше згоден



Підсумки аналізу факторів: висновки та подальші кроки

Поінформованість у сфері безбар'єрності та розуміння ключових понять безбар'єрності.



Поінформованість у сфері безбар'єрності — це рівень загальних знань працівників про основні поняття, принципи та напрями безбар'єрності, включно з нормативною базою та стратегічними документами. Високий рівень поінформованості забезпечує усвідомлене ставлення до питань доступності та інклюзії, сприяє виконанню службових обов'язків із дотриманням принципів рівних можливостей.

Базова обізнаність про безбар'єрність

Результат: 88 %. Переважна більшість чітко розуміють зміст поняття; базова обізнаність висока, є підґрунтям для подальшого практичного застосування в роботі.

Знання нормативної бази та Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року

Результат: 79 %. Рівень обізнаності високий; водночас нижчий за базове розуміння поняття.

Висновки. Опитування демонструє високий рівень поінформованості респондентів.

Розуміння ключових понять безбар'єрності — це здатність чітко визначати зміст таких термінів, як «доступність», «інклюзія», «безбар'єрність», та вміння наводити приклади їх реалізації у практиці. Глибоке розуміння цих концепцій дозволяє ефективно ідентифікувати потреби різних груп населення та адаптувати робочі процеси так, щоб вони були зручними й безпечними для всіх.

Обізнаність про концепцію доступності

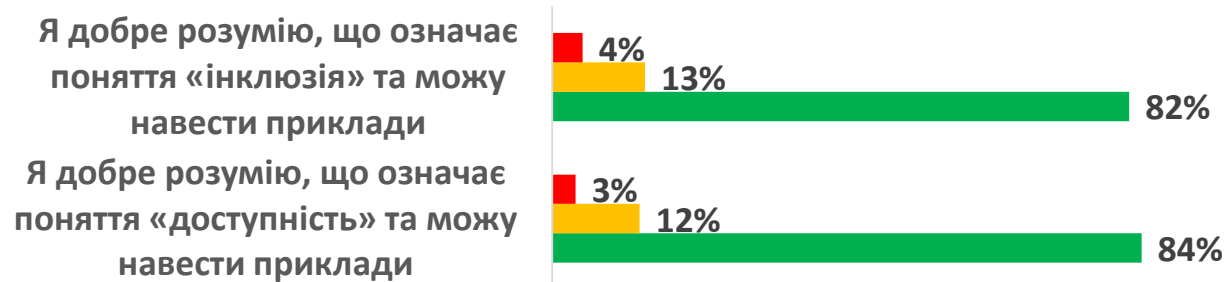
Результат: 84 %. Переважна більшість демонструє не лише знання терміна, а й уміння наводити приклади застосування. Зона уваги — близько 15 %, яким бракує впевненості у практичних кроках.

Обізнаність про концепцію інклюзії

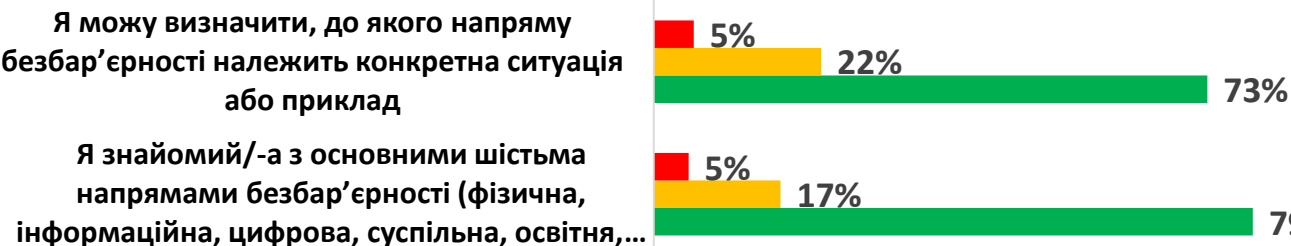
Результат: 82 %. Високий рівень розуміння та прикладів, трохи нижчий за «доступність». Приблизно 17 % потребують підсилення прикладного рівня.

Висновки.

Загальний рівень розуміння ключових понять — високий (82–84 % згодні). Разом із тим 15–17 % мають часткову або низьку впевненість — це ризик нерівного застосування стандартів у щоденній роботі.



■ Не згоден ■ Частково ■ Згоден



Практичне розуміння напрямів безбар'єрності — це вміння співвідносити конкретні ситуації з певним напрямом безбар'єрності (фізична, інформаційна, цифрова, суспільна, освітня, економічна), а також знання про типові бар'єри у кожному з цих напрямів. Така компетенція дає змогу швидко визначати проблемні зони, планувати їх усунення та впроваджувати ефективні рішення

Обізнаність про структуру та напрями безбар'єрності

Результат: 79 %. Високий рівень знань базової структури; водночас 21 % мають часткову/низьку обізнаність — потребує стислої навігації напрямами.

Здатність ідентифікувати напрям у практичних кейсах.

Результат: 73 %. Прикладне вміння нижче за знання структури.; Приблизно 27 % вагаються під час віднесення ситуацій до конкретного напрямку.

Висновки. Опитування демонструє високий рівень знань респондентів. Знання щодо шести напрямів — високі (79 %); рівень вміння класифікувати кейси — добрий, але нижчий (73 %). Доцільно посилити практику за допомогою коротких прикладів «ситуація → напрям».

Досвід у професійній діяльності у сфері безбар'єрності — це наявність у працівника практичних випадків роботи з питаннями доступності та взаємодії з вразливими групами. До цього досвіду належать участь у проєктах, спрямованих на усунення бар'єрів, впровадження інклюзивних рішень, а також виявлення та усунення перешкод у робочому середовищі. Такий досвід формує практичну основу для застосування принципів безбар'єрності у повсякденній роботі.

Здатність ідентифікувати бар'єри у робочому середовищі

Результат: 73 % згодні, 22 % частково, 5 % не згодні.
Висновок: уміння на рівні добре; водночас кожен четвертий вагається. Потрібні короткі чек-листи «бар'єр → що робимо» для типових процесів підрозділів.

Практичний досвід взаємодії з вразливими групами

Результат: ≈45 % згодні, ≈20 % частково, ≈35 % не згодні.

Висновок: досвід має меншість; для багатьох це поки теорія. Ризик нерівної практики, коли виникає реальний кейс.

Висновки. Сильна сторона — ідентифікація бар'єрів (73 %). Прогалина — обмежений практичний досвід (≈45 %). Доцільно дати більше «живих» кейсів і зрозумілі маршрути дій.

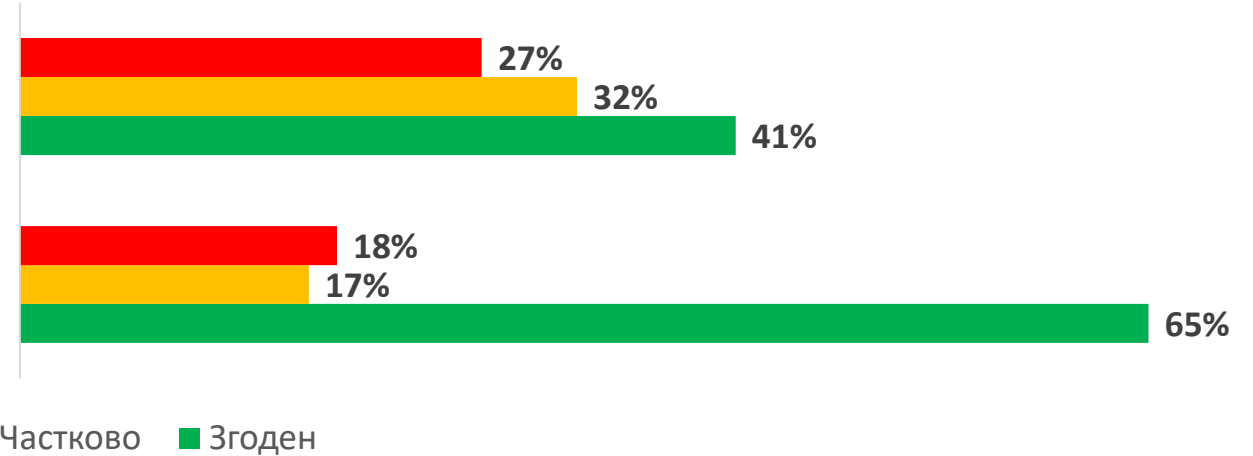


Потреба у навчанні



Потреба в навчанні з питань безбар'єрності — це усвідомлення працівником браку знань, навичок або інструментів для якісного виконання завдань у цій сфері та готовність працівника підвищувати кваліфікацію. Визначення такої потреби дозволяє організації планувати релевантні навчальні програми, підвищувати рівень компетенцій персоналу та ефективність роботи у напрямку створення безбар'єрного середовища.

Я відчуваю потребу в додатковому навчанні з питань безбар'єрності для кращого виконання службових обов'язків



Я проходив/-ла навчання або тренінги з питань безбар'єрності



■ Не згоден ■ Частково ■ Згоден

Попередній досвід навчання

Результат: близько 65 % — згодні.

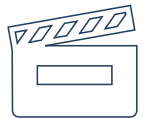
Висновок: більшість уже мають попередній досвід. Водночас близько 35 % не мають підтвердженого навчання або не пам'ятають про нього — це потенційна цільова аудиторія базового модуля.

Потреба у підвищенні компетенцій

Результат: 43 % — погоджуються; 27 % — частково; 30 % — не погоджуються.

Висновок: попит на навчання є: сумарно 70 % декларують потребу (повну або часткову), 30 % не бачать потреби. Потрібно показати зв'язок навчання зі щоденними завданнями та очікуваними швидкими практичними результатами.

Висновки та наступні кроки



Обізнаність. Базова обізнаність висока: 88 % розуміють зміст безбар'єрності; знання нормативної бази та Стратегії 2030 — 79 %. За ключовими поняттями («доступність», «інклюзія») — 82–84 %; зона уваги — 15–17 %. Що зробити: 1-стор. глосарій термінів; навігація за шістьма напрямками; короткий дайджест нормативки.

Практика. Знання структури напрямів — 79 %, але правильна класифікація реальних кейсів — 73 % (–6 відсоткових пунктів); близько 27 % вагаються. Що зробити: тренажери «ситуація → напрям», чек-лист(и) класифікації, приклади типових бар'єрів і рішень для підрозділів.

Навчання та підтримка. Попередній досвід навчання мають ≈65 %; 70 % декларують потребу (43 % — згодні, 27 % — частково). Ідентифікація бар'єрів — 73 % (добре), але реальна взаємодія з вразливими групами — ≈45 % (низько). Що зробити: базовий модуль із практичними сесіями, короткі чек-листи «бар'єр → що робимо», наставництво та регулярні короткі командні check-in.