



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine



UNPRPD MPTF
Partnership on the Rights of Persons with Disabilities



Оцінка

**доступності інформування
та оповіщення в кризових
ситуаціях та процесі
гуманітарного реагування**

2022

Оцінювання підготовлено:

на замовлення Програми розвитку ООН в Україні в межах Спільної програми ПРООН, ООН Жінки, Дитячого фонду ООН, Фонду ООН в галузі народонаселення «Забезпечення ґендерно-чутливої інклюзії осіб з інвалідністю в процесі гуманітарного реагування», що фінансується Партнерством ООН з прав осіб з інвалідністю (UNPRPD).

Автори:

Павло Ждан, Марина Лебідь, Олена Нікуліна

Координаторка дослідження:

Олена Іванова, Програма розвитку ООН в Україні

Будь-які думки та висновки, викладені у звіті, належать його авторам і не обов'язково збігаються з поглядами UNPRPD та агенцій ООН, які впроваджують Спільну програму «Забезпечення ґендерно-чутливої інклюзії осіб з інвалідністю в процесі гуманітарного реагування».

Зміст

Список аббревіатур та скорочень	6
Вступ	8
Резюме дослідження	9
Розділ 1. Українське законодавство щодо оповіщення та інформування	15
1.1. Суб'єкти інформування та оповіщення	18
1.2. Канали інформування та оповіщення	22
1.3. Шляхи інформування та оповіщення осіб з інвалідністю та інших маломобільних осіб	25
Висновки щодо українського законодавства стосовно інформування та оповіщення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування	27
Розділ 2. Комунікаційні потреби осіб з інвалідністю.	29
2.1. Залучення людей з інвалідністю до розробки інструментів та механізмів інформування	31
2.2. Доступність інформації про евакуацію для людей з інвалідністю	32
2.3. Доступність інформації про алгоритм дій за умов відмови у праві перетину кордону з метою евакуації людей з інвалідністю	33
2.4. Доступність інформації про проходження перевірок та отримання дозволів для виїзду за кордон у військоматах для людей з інвалідністю	34
2.5. Доступність інформації про отримання статусу ВПО та соціальних виплат для людей з інвалідністю	35
2.6. Доступність повідомлень центральної та місцевої влади, а також ЗМІ у перекладі на жестову мову та субтитрах	36

2.7. Доступність інформації для людей з інвалідністю про правила поведінки у разі, якщо повітряна тривоги чи загроза артилерійського обстрілу застала людину вдома	37
2.8. Доступність інформації про отримання гуманітарної допомоги для вразливих груп населення, зокрема людей з інвалідністю.	39
Висновки щодо комунікаційних потреб осіб з інвалідністю	39

Розділ 3. Доступність наявних каналів інформування та оповіщення 42

3.1. Доступність вебсайтів.	44
3.1.1. Вебсайти центральних органів виконавчої влади	44
3.1.2. Вебсайти регіональних та місцевих органів виконавчої влади	45
3.1.3. Вебсайти суб'єктів надання гуманітарної допомоги.	48
3.1.4. Вебсайти, що інформують про тимчасові місця перебування.	49
3.1.5. Вебсайт Укрзалізниці.	50
3.2. Доступність соціальних мереж	51
3.2.1. Телеграм-канал Президента України	51
3.2.2. Телеграм-канал Генерального штабу Збройних сил України.	52
3.2.3. Телеграм-канали центральних органів виконавчої влади	52
3.2.4. Телеграм-канали голів ОВА	52
3.3. Доступність мобільних застосунків оповіщення про надзвичайні ситуації	55
3.4. Доступність інформації на інформаційних дошках відділів соціального захисту	56
3.5. Доступність інформації через телефонний зв'язок у структурних підрозділах с питань соціального захисту населення.	59

Висновки щодо доступності наявних каналів інформування та оповіщення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування	61
Розділ 4. Стан виконання законодавства щодо доступності інформування в критичних ситуаціях та в умовах гуманітарного реагування	63
Висновки щодо виконання законодавства про доступність інформування в критичних ситуаціях та в умовах гуманітарного реагування	69
Рекомендації з підвищення доступності інформування в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування ..	71
Додаток 1. Методологія дослідження (скорочена версія).....	74
Додаток 2. Список проаналізованих нормативно-правових актів	78
Додаток 3. Детальний звіт доступності цифрових каналів інформування та оповіщення в кризових ситуаціях	80
Додаток 4. Фото інформаційних дошок та інформаційних продуктів	119
Додаток 5. Перелік респондентів напівструктурованих інтерв'ю	124

Список аббревіатур та скорочень

БО	Благодійна організація
ВГО	Всеукраїнська громадська організація
ВПО	внутрішньо переміщена особа
ВРУ	Верховна Рада України
ГО	Громадська організація
ДБН	Державні будівельні норми
ДСНС	Державна служба надзвичайних ситуацій
ЗМІ	засоби масової інформації
ІПН	Індивідуальний податковий номер
КМУ	Кабінет Міністрів України
КПП	Контрольно-пропускний пункт
МВС	Міністерство внутрішніх справ
МГН	маломобільні групи населення
Мінреінтеграції	Міністерство реінтеграції тимчасово окупованих територій України

ОВА	Обласна військова адміністрація
ООН	Організація Об'єднаних Націй
ПРООН	Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй
РВА	районна військова адміністрація
УТОГ	Українське товариство глухих
УТОС	Українське товариство сліпих
ФГД	фокус-групове дослідження
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
Кодекс	Кодекс цивільного захисту України
Постанова N°733	Постанова Кабінету Міністрів України N° 733 від 27 вересня 2017 року «Про затвердження Положення про організацію оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій та зв'язку у сфері цивільного захисту»
Методика	Методика планування заходів з евакуації затверджена наказом МВС України від 10 липня 2017 року N° 579

Вступ

Оцінку доступності інформування та оповіщення для осіб з інвалідністю в кризових ситуаціях та під час гуманітарного реагування в Україні було проведено в період з серпня до жовтня 2022 року в умовах повномасштабного вторгнення Російської Федерації в Україну, яке розпочалося 24 лютого 2022 року та військового стану та території України.

Цілями проведення оцінювання були:

1. Забезпечити Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини доказовим інструментом в роботі над підвищенням інформаційної доступності для осіб з інвалідністю в Україні.
2. Розробити рекомендації з підвищення спроможності органів влади до доступного інформування та оповіщення людей з інвалідністю в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування.

Звіт та дослідження доступності інформування та оповіщення було ініційовано та проведено в рамках Спільної програми ПРООН, ООН Жінки, Дитячого фонду ООН, Фонду ООН в галузі народонаселення «Забезпечення ґендерно-чутливої інклюзії осіб з інвалідністю в процесі гуманітарного реагування».

Автори висловлюють подяку працівникам Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини за сприяння в проведенні дослідження, Наталі Кравцовій, Голові ГО «Всеукраїнська асоціація перекладачів жестової мови та людей з інвалідністю», Ользі Маруді, заступниці Голови правління Благодійного товариства допомоги особам з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень «Джерела», ВГО «Національна асамблея осіб з інвалідністю» та БО «Життєлюб» за допомогу в залученні осіб з інвалідністю до опитувань.

Резюме дослідження

Короткий огляд

Оцінка доступності інформування та оповіщення в кризових ситуаціях та процесі гуманітарного реагування в Україні проводилася в період з вересня до жовтня 2022 року за затвердженою методологією (Додаток 1). Дослідження включало використання комбінації методів, зокрема кабінетного дослідження, спостереження, проведення фокусованих групових інтерв'ю, напівструктурованих експертних інтерв'ю та використання чек-лістів.

Кабінетне дослідження проводилося для аналізу законодавства України із зазначеного питання та охопило аналіз 20 нормативно-правових актів. В межах спостереження було здійснено 45 телефонних дзвінків та чотири візити в структурні підрозділи соціального захисту населення та ЦНАПи. 42 особи з сенсорними, руховими, інтелектуальними та когнітивними порушеннями взяли участь у фокусованих групових інтерв'ю. 17 експертних інтерв'ю було проведено з представниками центральної, регіональної та місцевої влади і представниками громадських організацій, що опікуються питаннями осіб з інвалідністю. Чек-листи для оцінки доступності інформації, що були розроблені в межах цього дослідження, були використанні для аналізу 33 цифрових каналів інформування та оповіщення.

Це дослідження охоплює аналіз трьох аспектів інформування та оповіщення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування: **законодавчо закріпленні норми** щодо вказаного питання в Україні та міра їх виконання, **комунікаційні потреби осіб з інвалідністю та відповідність офіційних каналів інформування** вимогам доступної інформації. На основі проведеної оцінки цей звіт також пропонує рекомендації для органів влади різних рівнів щодо покращення ситуації з доступністю інформації для осіб з інвалідністю в кризових ситуаціях та процесі гуманітарного реагування.

Обмеження дослідження

Одним з обмежень дослідження стало те, що оцінка каналів телефонного зв'язку та інформаційних дошок в структурних підрозділах соціального захисту населення та ЦНАПах проводилися лише в чотирьох регіонах України, відповідно результати не є національно репрезентативними. З огляду на те, що інтерв'ю з літніми людьми з інвалідністю були проведені лише у м. Києві, результати цього компоненту дослідження також не є національно репрезентативними.

Використання методу онлайн фокусованих групових опитувань мало теж деякі недоліки, попри переважаючу зручність методу. Так, онлайн формат дозволив опитати людей з інвалідністю, які мають досвід переселення та евакуації і на момент дослідження знаходилися за кордоном або в інших населених пунктах України. Водночас, серед недоліків можна виділити три аспекти. По-перше, онлайн опитування передбачає упередження самовибірки (англ. – «selection bias»), оскільки у фокус групі можуть взяти участь лише респонденти та респондентки, які мають доступ до смартфона, планшета або комп'ютера, а також до інтернету. По-друге, технічні складнощі, такі як погана якість з'єднання, можуть заважати обговоренню, а також ускладнювати спостереження за учасниками та учасницями для дослідників. По-третє, під час онлайн формату участі, учасники та учасниці фокус групи можуть частіше відволікатись, наприклад, на повідомлення в соціальних мережах чи побут.

Додатково, обмеження полягало в тому, що оцінка системи інформування Cell Broadcasting, запроваджена ДСНС для доведення сигналів оповіщення, не була включена в це дослідження. ДСНС завершило оцінку системи наприкінці вересня, коли фаза збору первинних даних в рамках цього дослідження була вже фіналізована.

Основні результати – сильні сторони

Законодавчо закріплені норми щодо доступності інформування та оповіщення в кризових ситуаціях в Україні

Законодавство з цивільного захисту в Україні **містить норми, що вимагають донесення інформації та оповіщення у доступній формі** для осіб з фізичними, психічними, інтелектуальними та сенсорними порушеннями. Також наявні **мінімальні інструкції** щодо забезпечення доступності інформації для осіб з порушеннями слуху та зору. Це є критичним для визнання важливості інформування в доступній формі в кризових ситуаціях.

Канали інформування, що закріплені в законодавстві є **досить різноманітними** та охоплюють аудіальний та візуальний типи сприйняття, що важливо для осіб з сенсорними порушеннями.

Різні органи влади визначені **відповідальними за оповіщення в кризових ситуаціях**. Так, за **загальне оповіщення** відповідають органи центрального управління в сфері цивільного захисту, зокрема ДСНС, та місцева влада. Інформування **про захисні споруди цивільного захисту** закріплено за органами місцевої та центральної виконавчої влади і ДСНС. Оповіщенням **про евакуацію** займаються комісії з питань евакуації, які утворюються органами центральної та місцевої влади. Таким чином, більшість важливих напрямів інформування мають визначених в законодавстві відповідальних суб'єктів.

Відповідність офіційних каналів інформування вимогам доступної інформації

Використання візуальних форматів подачі інформації, зокрема інфографік для інформування про правила поведінки, можливості отримання соціальної допомоги, створення мап для інформування про укриття є хорошою практикою, що робить інформацію більш доступною для осіб з порушеннями слуху чи когнітивними порушеннями. Інформація про наявність місць тимчасового перебування та гуманітарну допомогу, інформування через соціальні мережі **здебільшого здійснюється простою та зрозумілою мовою**, що також важливо для цієї групи осіб.

Щодо доступності інформування для нечуючих людей, деякі офіційні особи використовують **переклад жестовою мовою в соціальних мережах** для донесення інформації до нечуючих осіб. В деяких структурних підрозділах соціального захисту населення **наявні засоби комунікації із залученням перекладачів жестової мови**. Доступністю для різних категорій осіб, зокрема нечуючих, відрізняється **мобільний застосунок «Повітряна тривога»**, що враховує всі типи сприйняття інформації, включаючи тактильний.

Основні результати – виклики

Законодавчо закріплені норми

Законодавство України щодо цивільного захисту містить вимогу донесення інформації про кризову ситуацію в доступній для осіб з інвалідністю формі. Водночас, **жоден документ не містить та не посилається на детальні інструкції** щодо реалізації цієї вимоги. Короткі інструкції щодо реалізації доступності інформації, які містяться в Кодексі та Постанові № 733, зазначені з точки зору доступності для осіб з порушеннями зору та слуху. Вони зводяться до згадування про супровід жестовою мовою для аудіоінформації, та аудіокоментування для візуальної інформації. Менше уваги в законодавстві України приділено доступності інформації для осіб з фізичними, психічними, інтелектуальними порушеннями.

Законодавчі норми, що наразі регулюють доступність інформації не є достатньо чіткими та імперативними. Законодавство також **не передбачає відповідальності за неврахування прав та інтересів осіб з інвалідністю** під час оповіщення та інформування населення в кризових ситуаціях і в умовах гуманітарного реагування. Зокрема, відсутній суб'єкт, який би мав законодавчо визначене право на моніторинг, аналіз доступності інформації та оповіщень та притягнення до відповідальності за порушення законодавчих норм.

Як показав аналіз, відповідальні суб'єкти інформування здебільшого **не володіють знаннями** щодо того, як здійснювати відповідне оповіщення осіб з інвалідністю з урахуванням специфіки їх порушень (зору, слуху, мовлення, інтелектуальних, психічних та інших порушень).

У цілому законодавство України щодо цивільного захисту **не забезпечує виконання статті 11 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю**. Стаття 11 Конвенції зобов'язує держави-учасниці вживати усіх необхідних заходів для забезпечення захисту й безпеки осіб з інвалідністю у ситуаціях ризику, зокрема в збройних конфліктах, надзвичайних гуманітарних ситуаціях та під час стихійних лих.

Канали донесення сигналів оповіщення та інформування про кризові ситуації, що закріплені в законодавстві, не враховують **тактильний тип сприйняття**. Такий тип сприйняття, однак, є критичним серед осіб з сенсорними порушеннями, тому важливо передбачати канали, які транслюють інформацію у форматі дотику, зокрема вібрації.

Комунікаційні потреби осіб з інвалідністю

Потреба в тактильних форматах інформування підтверджена результатами аналізу комунікаційних потреб осіб з інвалідністю. Так, **особи з порушеннями слуху** потребують вібраційних сигналів та текстових повідомлень для оповіщення про надзвичайні ситуації. Важливим є надання оперативної письмової інформації про евакуацію та дублювання жестовою мовою відео та аудіоповідомлень з самих перших днів настання кризової ситуації. Також, інформація про наявну допомогу має викладатися простою мовою або у форматі легкого читання для цієї категорії осіб.

Для осіб з **порушеннями зору** критичним є наявність текстової чи аудіо інформації, що дублює інформацію з зображень у веб просторі. Особливо це стосується правил поведінки, мап укриттів, алгоритмів отримання допомоги та іншої інформації, що часто надається в інфографіках. З точки зору евакуації, чітке озвучення інформації про евакуаційний транспорт та наявність достатнього освітлення для сприйняття письмової інформації є найважливішими. Додатково, дотримання контрастності кольорів тла та тексту, використання шрифтів, які легко прочитати – є важливими для цієї категорії осіб.

Наявність інформації, що стосується правил поведінки під час повітряної тривоги та доступність укриттів для осіб з **руховими порушеннями**, зокрема користувачів крісел колісних, є найбільш критичною для цієї групи осіб.

Додатково, важливим є розташування письмової та візуальної інформації в місцях, які добре видно з різних кутів огляду.

Комунікаційні потреби осіб з **інтелектуальними порушеннями** також пов'язані значною частиною з наявністю інформації в доступі щодо алгоритмів дій з евакуації та правил поведінки в надзвичайних ситуаціях з урахуванням потреб цієї групи осіб. Зокрема, важливо надавати письмові інструкції у форматі легкого читання.

Доступність інформації про соціальну допомогу в одному місці («єдине вікно») і не лише в інтернеті, але за телефоном, через друковані оголошення, поштові повідомлення є критичною для **осіб літнього віку**. Подібно до інших категорій осіб, літні люди, потребують оповіщення про кризові ситуації у форматі текстових повідомлень на телефон, тобто незалежно від наявності інтернету.

Відповідність офіційних каналів інформування вимогам доступної інформації

Аналіз цифрових каналів інформування про кризові ситуації та в умовах гуманітарного реагування показав, що **значна частина комунікаційних потреб осіб з інвалідністю не врахована при інформуванні**. Так, візуальна інформація, зокрема інфографіки, часто не містять текстового чи аудіо супроводу; відео інформація, в тому числі від перших осіб країни, рідко супроводжується жестовою мовою. Додатково, часто при інформуванні про правила поведінки, отримання соціальної допомоги, мова донесення інформації містить задовгі речення і є заскладною для розуміння, особливо в ситуаціях підвищеного стресу та тривоги; інформація надається суцільним текстом, без виділення важливих частин відступами, винесенням найважливішої інформації на початок, без маркованих списків, тощо.

Що стосується **інформування про соціальну допомогу для внутрішньо переміщених осіб на місцях**, в структурних підрозділах соціального захисту, наявна низка порушень вимог доступності інформації. Так, іноді використовуються виключно цифрові канали або виключно особисте консультування на місці для надання інформації про соціальну допомогу; здебільшого відсутні засоби комунікації з нечуючими особами та подекуди працівники не готові спілкуватися з нечуючими клієнтами в письмовій формі.

Основні рекомендації

Для вирішення деяких проблем, з якими Україна стикається в сфері доступного оповіщення та інформування в кризових ситуаціях та процесі гуманітарного реагування пропонується розробити та затвердити Урядовий план заходів (далі – План) з усунення прогалин в законодавстві з питань інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях і в умовах гуманітарного реагування. Рекомендується створити належну систему відповідного інформування та оповіщення населення, адаптованої до потреб осіб з порушенням зору, слуху, руховими, інтелектуальними, психічними порушеннями.

Важливо забезпечити активну участь самих осіб з інвалідністю у розробці положень Плану. План має включати, зокрема, такі завдання:

1. Включити положення щодо забезпечення доступного інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування в профільне законодавство, що стосується суб'єктів, відповідальних за таке оповіщення та інформування.
2. Розширити положення законодавства щодо цивільного захисту в частині оповіщення та інформування населення про загрозу і виникнення надзвичайних ситуацій вимогою щодо інформування спрощеною мовою та у форматі легкого читання для осіб з інтелектуальними порушеннями.
3. Визначити та закріпити на законодавчому рівні суб'єкта (попередньо пропонується ДСНС), який би був зобов'язаний здійснювати моніторинг та аналіз доступності оповіщення та інформування населення у кризових ситуаціях для осіб з порушенням зору, слуху, руховими, інтелектуальними, психічними порушеннями, мав право ініціювати притягнення порушників до відповідальності. Надати такому суб'єкту функції здійснення експертизи щодо інформаційних продуктів та оповіщень в кризових ситуаціях у доступній формі, зокрема для їх застосування органами влади, які безпосередньо відповідальні за інформування населення.
4. Розробити та затвердити національні стандарти (за наявності надати чинності відповідному міжнародному стандарту) використання певних форматів надання інформації під час інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування, зокрема:
 - спрощеної мови та формату легкого читання;
 - жестової мови;
 - субтитрів;
 - аудіодискрипції;
 - шрифту Брайля, збільшеного шрифту.
5. Органам влади та телеканалам укласти угоди із фізичними або юридичними особами, які надають послуги з перекладу на жестову мову, для адаптації такими органами влади та телеканалами інформування в кризових ситуаціях та процесі гуманітарного реагування з урахуванням потреб нечуючих осіб.
6. Врегулювати роботу «гарячих ліній» органів влади таким чином, щоб вони підтримували функцію відеодзвінка за участі перекладача жестової мови, із яким орган влади укладає угоду про надання послуг із перекладу на жестову мову.

РОЗДІЛ 1.

Українське законодавство щодо оповіщення та інформування

Завданнями аналізу українського законодавства або кабінетного дослідження, відповідно до Методології були:

- виявити наявні положення, що регулюють доступність інформування та оповіщення для осіб з інвалідністю;
- виявити наявні інструкції, що закріплюють використання необхідних форматів і каналів інформування для забезпечення доступності інформації для осіб з інвалідністю в умовах гуманітарного реагування та кризових ситуацій.

У межах кабінетного дослідження було проаналізовано 20 нормативно-правових актів щодо інформування та оповіщення населення (Додаток 2) на предмет врахування питань доступності для людей з інвалідністю.

Список нормативно-правових актів було сформовано на основі попереднього аналізу законодавства, результатів запитів публічної інформації до Державної служби України з надзвичайних ситуацій (ДСНС) та результатів проведених напівструктурованих інтерв'ю з представниками центральної, регіональної та місцевої влади в рамках дослідження.

Кодекс цивільного захисту України (далі – Кодекс) трактує поняття оповіщення в контексті кризових ситуацій в статті 2 пункті 31 таким чином:

-
- **Оповіщення** – доведення сигналів і повідомлень органів управління цивільного захисту про загрозу та виникнення надзвичайних ситуацій, аварій, катастроф, епідемій, пожеж тощо до центральних і місцевих органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій та населення¹.
-

Таким чином, цільовою групою оповіщень в кризових ситуаціях є населення, підприємства, установи, організації, центральні і місцеві органи виконавчої влади. Органи управління цивільного захисту є суб'єктами, які доводять сигнали і повідомлення.

Поняття інформації з питань цивільного захисту визначається в Кодексі (стаття 31, пункт 1):

-
- **Інформація з питань цивільного захисту** – відомості про надзвичайні ситуації, що прогножуються або виникли, з визначенням їх класифікації, меж поширення і наслідків, а також про способи та методи захисту від них².
-

1 Кодекс цивільного захисту України № 5403-VI (2012). <https://zakon.rada.gov.ua/la/ws/show/5403-17#Text>

2 Там само.

Саме поняття «інформування населення у сфері цивільного захисту» пояснюється у Постанові №733 та містить згадування про потреби стосовно інформування осіб з інвалідністю:

-
- **Інформування населення у сфері цивільного захисту** – доведення органами управління цивільного захисту через засоби масової інформації, телерадіомережі відомостей про надзвичайні ситуації, що прогножуються або виникли, з визначенням їх класифікації, меж поширення і наслідків, про способи та методи захисту від них, а також про свою діяльність з питань цивільного захисту, в тому числі з урахуванням особливостей оповіщення осіб з фізичними, психічними, інтелектуальними та сенсорними порушеннями³.
-

Тобто визначення вказує на:

- суб'єктів інформування, тобто на органи управління цивільного захисту;
- канали інформування, а саме на засоби масової інформації, телерадіомережі;
- зміст інформаційних повідомлень, що включає:
 - класифікацію надзвичайних ситуацій, що прогножуються або виникли;
 - межі їх поширення і наслідків;
 - способи та методи захисту від них;
 - інформацію про діяльність з питань цивільного захисту;
- шлях донесення інформації – з урахуванням особливостей оповіщення осіб з фізичними, психічними, інтелектуальними та сенсорними порушеннями.

Відповідно до перерахованих компонентів, які вдало передають суть інформування у сфері цивільного захисту складено також і звіт щодо проаналізованого законодавства:

1. Суб'єкти інформування та оповіщення.
2. Канали інформування та оповіщення.
3. Шляхи інформування та оповіщення або наявність інструкцій щодо інформування й оповіщення в кризових ситуацій і в умовах гуманітарного реагування.

3 Постанова Кабінету Міністрів України № 733 «Про затвердження Положення про організацію оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій та зв'язку у сфері цивільного захисту» (2017). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/733-2017-%D0%BF#Text>

1.1. Суб'єкти інформування та оповіщення



Обов'язок «забезпечення оповіщення та інформування населення про загрозу та виникнення надзвичайних ситуацій, у тому числі в доступній для осіб з вадами зору та слуху формі» покладено на такі органи (Кодекс, стаття 18, 19):

- центральні органи виконавчої влади у сфері цивільного захисту, крім центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері цивільного захисту;
- Рада міністрів Автономної Республіки Крим;
- місцеві державні адміністрації;
- органи місцевого самоврядування у сфері цивільного захисту⁴.

Органи управління цивільного захисту надають інформацію через засоби масової інформації в «доступній для осіб з вадами зору та слуху формі»⁵.

Водночас, суб'єкти господарювання не зобов'язані забезпечувати доступність інформації для осіб з порушеннями зору та слуху, а лише «розміщувати інформацію про заходи безпеки та відповідну поведінку населення у разі виникнення аварії»⁶.

Відповідальність за підготовку повідомлення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій відповідно до Постанови № 733 закріплено за такими органами:

- Державна служба надзвичайних ситуацій (ДСНС);
- місцеві органи виконавчої влади (органи місцевого самоврядування);
- керівники підприємств, установ і організацій, де створено систему оповіщення⁷.

4 Кодекс цивільного захисту України № 5403-VI (2012). <https://zakon.rada.gov.ua/la/ws/show/5403-17#Text>

5 Там само, ст. 31.

6 Там само, ст. 20.

7 Постанова Кабінету Міністрів України № 733 «Про затвердження Положення про організацію оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій та зв'язку у сфері цивільного захисту» (2017), п. 20. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/733-2017-%D0%BF#Text>

Наявна також вимога щодо оповіщення осіб з фізичними, психічними, інтелектуальними і сенсорними порушеннями та інших маломобільних груп населення, включаючи осіб, які їх супроводжують в Постанові № 733. Таке оповіщення мають організувати:

- місцеві органи виконавчої влади (органи місцевого самоврядування);
- власники об'єктів з масовим перебуванням людей;
- керівники підприємств, установ і організацій незалежно від форми власності, де працюють або можуть перебувати зазначені особи⁸.

Щодо встановлення технічних засобів донесення оповіщень

Суб'єктами, відповідальними за встановлення технічних засобів (сигнально-гучномовних пристроїв, електронних інформаційних табло, радіотрансляційних точок, електросирен) відповідно до Кодексу та Постанови №733 є:

- керівники органів місцевого самоврядування;
- керівники підприємств, установ і організацій незалежно від форми власності;
- власники об'єктів з масовим перебуванням людей⁹.

Місця для встановлення сигнально-гучномовних пристроїв та електронних інформаційних табло визначають органи місцевого самоврядування та суб'єкти господарювання¹⁰.

Постачальники електронних комунікаційних мереж та/або послуг і телерадіоорганізації зобов'язані забезпечити підключення технічних засобів мовлення до автоматизованих систем централізованого оповіщення. Данні суб'єкти також зобов'язанні встановити спеціальне обладнання для автоматизованої передачі сигналів та повідомлень про загрозу або виникнення надзвичайних ситуацій¹¹.

Об'єктові системи оповіщення, які обов'язково мають бути створені згідно Постанови № 733:

- в інтернатних закладах (для дітей, осіб з фізичними, психічними, інтелектуальними та сенсорними порушеннями, осіб похилого віку);
- на підприємствах, в установах і організаціях УТОСу та УТОГу;

8 Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про організацію оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій та зв'язку у сфері цивільного захисту» № 733 (2017). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/733-2017-%D0%BF#Text>

9 Там само.

10 Кодекс цивільного захисту України № 5403-VI (2012), ст. 30. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5403-17#Text>

11 Там само.

- на інших підприємствах, в установах і організаціях, що надають послуги особам з інвалідністю та маломобільним групам населення, визначених місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування;
- за місцем роботи осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення.

Керівники об'єктів відповідають за проектування, створення (реконструкцію) та забезпечення функціонування таких об'єктових систем оповіщення. Об'єктові системи оповіщення має також обов'язково інтегруватися до відповідної місцевої та територіальної автоматизованої системи централізованого оповіщення¹².

Щодо інформування про захисні споруди цивільного захисту

Відповідальність за інформування про захисні споруди цивільного захисту згідно з *Планом основних заходів цивільного захисту на 2022* лягає на:

- ДСНС;
- центральні та місцеві органи виконавчої влади;
- суб'єкти господарювання державної та комунальної форми власності (за згодою);
- органи місцевого самоврядування (за згодою)¹³.

Інформування населення про укриття має включати таку інформацію:

- про місця розташування захисних споруд цивільного захисту та інших споруд, призначених для укриття населення на випадок виникнення надзвичайних ситуацій;
- порядок заповнення таких споруд;
- правила поведінки в таких спорудах з урахуванням доступності таких споруд для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;
- стан їх готовності до використання за призначенням.

На вказані вище органи також покладено відповідальність за створення загальнодоступних інформаційних ресурсів, які б інформували про перелічені питання¹⁴.

12 Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про організацію оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій та зв'язку у сфері цивільного захисту» № 733 (2017). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/733-2017-%D0%BF#Text>

13 Розпорядженням Кабінету Міністрів України № 1742-р «Про затвердження плану основних заходів цивільного захисту на 2022 рік» (2021). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1742-2021-%D1%80#Text>

14 Там само.

Щодо інформування про евакуацію населення

Відповідальність за планування заходів з евакуації населення у разі загрози та з зон збройних конфліктів згідно з *Методикою планування заходів з евакуації* (далі – Методика) закріплено за:

- центральними органами виконавчої влади;
- Радою міністрів Автономної Республіки Крим;
- місцевими державними адміністраціями;
- органами місцевого самоврядування;
- суб'єктами господарювання¹⁵.

Безпосередньо питаннями евакуації, і зокрема оповіщення про та під час евакуації, займаються комісії з питань евакуації. Такі комісії утворюються переліченими вище відповідальними органами¹⁶. Так само і згідно з *Порядком проведення евакуації у разі загрози виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій* комісія з питань евакуації відповідає за «оповіщення, евакуацію та прибуття на збірні пункти евакуації осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, [...] зокрема осіб з порушенням зору, слуху, опорно-рухового апарату, інтелектуальними, психічними порушеннями за місцем проживання»¹⁷. Рекомендацій чи вказівок щодо доступності оповіщення для маломобільних осіб Методика чи *Порядок проведення евакуації у разі загрози виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій* – не надають.

Висновки щодо суб'єктів інформування та оповіщення

Відповідальність за оповіщення в кризових ситуаціях, зокрема в доступній для осіб з інвалідністю формі, відповідно до українського законодавства, лягає, як на органи центрального управління в сфері цивільного захисту, зокрема ДСНС, так і на місцеву владу. Водночас, Постанова №733, на відміну від Кодексу цивільного захисту України, не покладає відповідальність за оповіщення маломобільних категорій на центральні органи влади.

Встановлення технічних засобів оповіщення лягає на органи місцевого самоврядування та суб'єкти господарювання. Оповіщення про захисні споруди цивільного захисту мають забезпечувати як органи місцевої, так і центральної виконавчої влади і ДСНС. Питаннями оповіщення про евакуацію, як і в цілому плануванням евакуаційних заходів, займаються комісії з питань евакуації, які водночас утворюються органами центральної та місцевої влади.

15 Наказ МВС України № 579 «Про затвердження Методики планування заходів з евакуації» (2017). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0938-17#Text>

16 Там само.

17 Постанова Кабінету Міністрів України № 841 «Про затвердження Порядку проведення евакуації у разі загрози виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій» (2013). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/841-2013-%D0%BF#Text>

1.2. Канали інформування та оповіщення



Декілька шляхів оповіщення про загрозу або виникнення надзвичайних ситуацій закріплені в законодавстві України відповідно до Кодексу та Постанови № 733.

1. «Функціонування загальнодержавної, територіальних, місцевих автоматизованих систем централізованого оповіщення про загрозу або виникнення надзвичайних ситуацій, спеціальних, локальних та об'єктових систем оповіщення»¹⁸. Об'єктові системи оповіщення є найбільш актуальними для розгляду в цьому аналітичному звіті.

-
- **Об'єктова система оповіщення** – програмно-технічний комплекс, що створюється і функціонує на об'єкті підвищеної небезпеки та об'єкті з масовим перебуванням людей, призначений для оповіщення у разі загрози виникнення та під час виникнення *надзвичайних ситуацій, в результаті яких зона можливого ураження не виходить за його територію*. До складу об'єктової системи оповіщення входять спеціалізовані технічні засоби попередження та інформування населення в місцях масового перебування людей та інші технічні засоби оповіщення.
-

Об'єктові системи оповіщення створюються і функціонують, зокрема:

- в інтернатних закладах (для дітей, осіб з фізичними, психічними, інтелектуальними та сенсорними порушеннями, осіб похилого віку);
- на підприємствах, в установах і організаціях УТОСу та УТОГу;
- на інших підприємствах, в установах і організаціях, що надають послуги особам з інвалідністю та маломобільним групам населення, визначених місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування;
- за місцем роботи осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення.¹⁹

¹⁸ Кодекс цивільного захисту України № 5403-VI (2012). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5403-17#Text>

¹⁹ Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про організацію оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій та зв'язку у сфері цивільного захисту» № 733 (2017). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/733-2017-%D0%BF#Text>

2. «Централізоване використання електронних комунікаційних мереж загального користування, у тому числі мобільного (рухомого) зв'язку, відомчих електронних комунікаційних мереж і електронних комунікаційних мереж суб'єктів господарювання в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України. Також використання мереж загальнонаціонального, регіонального та місцевого радіомовлення, телебачення та інших технічних засобів передавання (відображення) інформації».²⁰

Додатково, відповідно до Постанови № 733, доведення сигналів, повідомлень про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій до населення, а також інформування здійснюється:

- через АТ «НСТУ» [Національна суспільна телерадіокомпанія України];
- державні і публічні телерадіокомпанії;
- комунальні, громадські та інші телерадіоорганізації незалежно від форми власності;
- операторів електронних комунікацій із залученням електронних комунікаційних мереж загального користування (телефонний зв'язок, текстові повідомлення);
- інтернет ресурси (сайти, соціальні мережі).²¹

3. «Функціонування в населених пунктах, а також місцях масового перебування людей сигнально-гучномовних пристроїв та електронних інформаційних табло для передачі інформації з питань цивільного захисту»²².

Сигнально-гучномовні пристрої мають, у тому числі, бути встановлені на транспортних засобах та, відповідно до Постанови № 733, мають бути електросирени, як канал донесення оповіщень²³. Відповідно до цієї постанови також мають бути встановлені радіотрансляційні точки для передачі інформації з питань цивільного захисту. Такі радіотрансляційні точки встановлюють у тих приміщеннях, що надають послуги особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення. Додатково радіотрансляційні точки встановлюються за місцем роботи вказаних осіб²⁴.

20 Кодекс цивільного захисту України № 5403-VI (2012). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5403-17#Text>

21 Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про організацію оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій та зв'язку у сфері цивільного захисту» № 733 (2017). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/733-2017-%D0%BF#Text>

22 Кодекс цивільного захисту України № 5403-VI (2012). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5403-17#Text>

23 Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про організацію оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій та зв'язку у сфері цивільного захисту» № 733 (2017). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/733-2017-%D0%BF#Text>

24 Там само.

Щодо інформування евакуйованого населення про порядок дій у різних ситуаціях та оперативну обстановку закріплено такі канали інформування:

- система оповіщення;
- засоби радіомовлення;
- телебачення.²⁵

Рекомендацій чи вказівок щодо доступного інформування осіб з інвалідністю та маломобільних осіб, що евакуюються законодавство не містить.

Висновки щодо каналів інформування та оповіщення

Українське законодавство передбачає широкий спектр каналів донесення сигналів оповіщення та інформування про кризові ситуації, зокрема:

- сигнально-гучномовні пристрої;
- електросирени;
- радіотрансляційні точки;
- електронні інформаційні табло;
- телерадіозв'язок;
- телефонний зв'язок, текстові повідомлення та інші способи електронних комунікацій;
- інтернет-ресурси (сайти, соціальні мережі);
- в цілому об'єктові системи оповіщення що встановлюються на об'єктах, які, зокрема, мають стосунок до осіб з інвалідністю.

Такий широкий спектр каналів інформування та оповіщення має потенціал забезпечити різноманітні інформаційні потреби осіб з різними функціональними порушеннями. Наприклад, електросирени та телефонний зв'язок зручні для осіб з порушеннями зору, тоді як електронні інформаційні табло та текстові повідомлення – для осіб з порушеннями слуху. Інтернет-ресурси можуть бути зручними для всіх користувачів, в разі дотримання вимог вебдоступності, що викладені в ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності вебконтенту W3C (WCAG) 2.0». Водночас, канали інформування та оповіщення на сьогодні покривають лише аудіальний та візуальний типи сприйняття інформації, не передбачено каналів для тактильного типу сприйняття, тобто дотику.

25 Постанова Кабінету Міністрів України № 841 «Про затвердження Порядку проведення евакуації у разі загрози виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій» (2013). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/841-2013-%D0%BF#Text>

1.3. Шляхи інформування та оповіщення осіб з інвалідністю та інших маломобільних осіб



Згадування та мінімальні рекомендації щодо доступних шляхів інформування та оповіщення про надзвичайні ситуації здебільшого присутні в Кодексі цивільного захисту України та Постанові №733.

Так, Постанова №733 передбачає, що під час оповіщення населення про евакуацію необхідно передбачати обов'язкове доведення сигналів і повідомлень:

- до осіб з фізичними, психічними, інтелектуальними та сенсорними порушеннями;
- до керівників підприємств, установ і організацій УТОСу та УТОГу;
- до інших підприємств, установ і організацій, що надають послуги особам з інвалідністю та маломобільним групам населення;
- за місцем роботи зазначених осіб (у доступній для них формі).²⁶

Попереджувальний сигнал «Увага всім», що описаний в Постанові №733, не передбачає форматів донесення інформації, зручної для осіб з порушеннями слуху, наприклад, світлозвукові сповіщувачі. На сьогодні такий сигнал передбачає «уривчасте звучання електросирен, часті гудки транспорту, зокрема у запису мережами радіомовлення та через вуличні гучномовні пристрої»²⁷. Водночас ця постанова регламентує донесення інформації доступним шляхом для осіб з інвалідністю після попереджувального сигналу, під час трансляції відповідних повідомлень в телерадіомережах. Зокрема постанова передбачає супроводження інформації жестовою мовою та/або субтитруванням, якщо вона є голосовою, і аудіокоментуванням, якщо вона є візуальною²⁸. Інформування через телерадіокомпанії та організації також має здійснюватися із супроводженням жестовою мовою та/або субтитруванням, якщо воно є голосовим, і аудіокоментуванням, якщо воно є візуальним²⁹.

26 Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про організацію оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій та зв'язку у сфері цивільного захисту» № 733 (2017). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/733-2017-%D0%BF#Text>

27 Там само.

28 Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про організацію оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій та зв'язку у сфері цивільного захисту» № 733 (2017). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/733-2017-%D0%BF#Text>

29 Там само.

Список технічних засобів, які мають забезпечити доступність інформації для осіб з різними функціональними порушеннями, надано в Постанові №733 та включає:

- звукові маяки;
- світлозвукові сповіщувачі;
- засоби аудіокоментування;
- засоби субтитрування;
- «сурдопереклад»;
- розсилка текстових повідомлень.³⁰

Створення окремого розділу щодо евакуації осіб з інвалідністю та маломобільних осіб передбачено Методикою. В пункті 3, наприклад, міститься зобов'язання про включення «способ[ів] оповіщення та інформування осіб з інвалідністю залежно від характеру інвалідності» в даний розділ³¹. Пункт 9 містить вимогу організувати оповіщення «під час проведення евакуації та інформування населення про порядок дій на різних етапах евакуації, інформування про обстановку, що склалася в доступній для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення формі»³². Водночас Методика не містить жодних конкретних настанов щодо забезпечення такої доступності або посилань на документи, де такі настанови наявні.

Відомості про надзвичайні ситуації техногенного характеру, що прогножуються або виникли мають доноситися, у тому числі з урахуванням особливостей оповіщення осіб з фізичними, психічними, інтелектуальними та сенсорними порушеннями згідно Наказу МВС України № 884³³. Настанов, інструкцій чи посилань на них даний Наказ не містить.

Висновки щодо шляхів інформування та оповіщення осіб з інвалідністю

Постанова №733 є єдиним нормативно-правовим документом, що регулює інформування та оповіщення в кризових ситуаціях, який надає конкретні настанови щодо забезпечення доступності інформації для осіб з інвалідністю та інших маломобільних осіб. Низка інших документів містить вимогу враховувати потреби осіб з різними функціональними порушеннями при організації інформування та оповіщення, але не пояснює як саме.

30 Там само.


31 Наказ МВС України № 579 «Про затвердження Методики планування заходів з евакуації» (2017), розділ V. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0938-17#Text>

32 Там само.

33 Наказ МВС України № 884 «Про затвердження технічних вимог до загальнодержавної автоматизованої системи централізованого оповіщення» (2018), розділ V, пункт 1. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1346-18#Text>

Водночас Постанова №733 не надає достатньо інструкцій щодо забезпечення доступності інформування та обмежується вимогою супроводу жестовою мовою чи субтитрування, аудіокоментування та коротким переліком технічних засобів, які мають забезпечити доступність інформування, без детальних пояснень щодо, власне, способів використання таких засобів.

Додатково, жоден з документів не містить згадування спрощеної мови або формату легкого читання, який є важливим для осіб з інтелектуальними порушеннями та порушеннями слуху. Так само відсутні вимоги до контрастного співвідношення кольорів, шрифту більшого розміру, що є важливим з огляду на доступність інформації для осіб з порушеннями зору; вимоги до наявності піктограм в інформаційних повідомленнях, що важливо для людей з інтелектуальними порушеннями, порушеннями мовлення та в цілому особам, які знаходяться в стані стресу та тривоги.



Висновки щодо українського законодавства стосовно інформування та оповіщення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування

З двадцяти проаналізованих нормативно-правих актів лише вісім звертають увагу на інформування та оповіщення маломобільних осіб, зокрема осіб з інвалідністю під час кризових ситуацій. Основними документами, які регулюють питання оповіщення та інформування, є Кодекс цивільного захисту населення та Постанова Кабінету Міністрів України від 27 вересня 2017 р. № 733 «Про затвердження Положення про організацію оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій та зв'язку у сфері цивільного захисту». Обидва документи містять вимогу донесення інформації про надзвичайні ситуації доступним для осіб з інвалідністю шляхом, Постанова також містить деякі конкретні настанови щодо забезпечення доступного інформування.

Стосовно суб'єктів інформування та оповіщення, українське законодавство в сфері цивільного захисту закріплює відповідальність за інформування та оповіщення про надзвичайні ситуації здебільшого за органами місцевої влади та органами центрального управління в сфері цивільного захисту. Водночас, органи центральної виконавчої влади розділяють відповідальність з іншими суб'єктами інформування за інформування про евакуаційні заходи та захисні споруди цивільного захисту, укриття.

Досить різноманітні канали поширення інформації та оповіщення про надзвичайні ситуації описані в українському законодавстві. Таке різноманіття каналів має забезпечувати доступність інформації для осіб з різними функціональними порушеннями, адже з переліку каналів можна обрати ті, які зручні для різних осіб, залежно від їхніх порушень. Водночас, для забезпечення повної доступності, важливо включити канал, який би покривав тактильний тип сприйняття інформації, що є важливим для нечуючих та незрячих осіб. Такий канал мав би забезпечити донесення вібраційних сигналів про небезпеку, наприклад.

Постанова КМУ № 733 є єдиним документом серед законодавства в сфері цивільного захисту, який містить мінімальні інструкції щодо забезпечення доступності інформації в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування для осіб з інвалідністю. В більшості інших документів такі рекомендації зводяться до згадування про супровід жестовою мовою для аудіоінформації, та аудіокоментування для візуальної інформації. В нормативно-правових документах відсутнє згадування та інструкції щодо забезпечення формату Легкого читання, спрощеної мови, шрифту Брайля, загальних рекомендацій щодо вебдоступності та іншого.

Додатково, в законодавстві часто використано некоректну термінологію, на кшталт «сурдопереклад» замість «переклад жестовою мовою» чи «вади» замість «порушення». Використання таких термінів мали бути замінене на коректні як результат дії Закону України «Про ратифікацію Конвенції про права інвалідів і Факультативного протоколу до неї»³⁴.

34 Закону України № 1490-VIII «Про ратифікацію Конвенції про права інвалідів і Факультативного протоколу до неї» (2016). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1490-19#Text>

РОЗДІЛ 2.

Комунікаційні потреби осіб з інвалідністю

З метою визначення комунікаційних потреб осіб з інвалідністю та виявлення прогалин в існуючих практиках інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та в умовах гуманітарного реагування, було проведено фокус-групове дослідження (ФГД). Більш детальні методологія проведення фокус-груп та опис вибірки наведено у Додатку 1.

У фокус-групах взяли участь такі групи респондентів:

- люди з порушеннями зору (повною та частковою втратою зору);
- люди з порушеннями слуху (повною та частковою втратою слуху);
- люди з порушеннями опорно-рухового апарату;
- люди з когнітивними порушеннями;
- літні люди з інвалідністю.

Результати ФГД дозволили виокремити низку комунікаційних потреб людей з інвалідністю в кризових ситуаціях.

2.1. Залучення людей з інвалідністю до розробки інструментів та механізмів інформування



Головною проблемою, про яку говорили респонденти з усіх опитаних груп, була відсутність залучення людей з інвалідністю до розробки інструментів та механізмів інформування населення в кризових ситуаціях до та після повномасштабного вторгнення. Таким чином, наявні інструменти та механізми інформування населення не враховують потреби людей з інвалідністю частково або взагалі.

Наприклад, перекладачі жестової мови наголошували, що, попри їх звернення до органів центральної влади, людей з порушеннями слуху та перекладачів жестової мови не було залучено до формування інструментів та механізмів інформування населення в кризових ситуаціях. Крім цього, перекладачі жестової мови наголошували, що у перші дні повномасштабного вторгнення, попри їх прохання, перекладачів не було залучено до інформування людей з інвалідністю через новини на телебаченні.

Учасники та учасниці відзначали проблему відсутності залученості людей з інвалідністю не лише на рівні центральної, але і місцевої влади. Так, респондент з Київської області (респондент №19, людина з порушеннями опорно-рухового апарату, чоловік, 34 років) розповів, що ще до початку повномасштабного вторгнення звертався до міської ради щодо алгоритму дій у разі повномасштабного вторгнення для людей з інвалідністю, зокрема, щодо організації евакуації. За словами респондента, він не отримав відповідей, а вже під час повномасштабного вторгнення та коли місто опинилося під тимчасовою окупацією Російської Федерації «*влада самоусунулась від вирішення проблем*».

Таким чином, залученість людей з інвалідністю та їх організацій до формування та покращення інструментів та механізмів інформування населенням в кризових ситуаціях на центральному та місцевому рівнях є ключовою потребою осіб з інвалідністю. Задоволення цієї потреби має стати першим кроком до вирішення інших проблем та прогалин в інформуванні людей з інвалідністю про небезпеку.

2.2. Доступність інформації про евакуацію для людей з інвалідністю



Розповідаючи про власний досвід евакуації, серед джерел інформації про евакуацію, учасники та учасниці дослідження здебільшого називали особисті контакти та громадські організації для людей з інвалідністю. У нашій виборці дослідження, процес евакуації учасники та учасниці переважно організовували самостійно, покладались на родину або друзів, або отримували допомогу з евакуацією від громадських організацій.

Відсутність офіційної інформації (з боку органів центральної чи місцевої влади) щодо можливості та шляхів евакуації наражала людей з інвалідністю на небезпеку. Так, учасниця ФГД з порушеннями слуху розповіла, що самостійний процес евакуації для неї та її близьких був пов'язаний з суттєвими ризиками, адже вони не чули звуків вибухів по дорозі (респондент №28, жінка, м. Чернігів).

Доступність інформації про можливості евакуації для людей з інвалідністю у населених пунктах поблизу лінії фронту залишається важливою комунікаційною потребою людей з інвалідністю.

2.3. Доступність інформації про алгоритм дій за умов відмови у праві перетину кордону з метою евакуації людей з інвалідністю



Учасники фокус-груп, зокрема чоловіки з порушеннями слуху, які мали досвід евакуації, розповіли, що вони мали труднощі з перетином кордону, попри наявність усіх документів, що підтверджували інвалідність. Це створювало додаткові бар'єри для виїзду людей з інвалідністю до безпечного місця.

Наприклад, респондент №12 (чоловік, людина з порушеннями слуху, м. Одеса, 18 років) розповів, що йому відмовили у перетині кордону під час першої спроби евакуації та направили до військкомату по додаткові дозвільні документи. Це створило для респондента небезпечну ситуацію, адже він був змушений повернутись до міста під час комендантської години та був зупинений на блокпості для роз'яснень. Респондент зазначив, що не знав як діяти у цій ситуації та не мав контактів чи номерів гарячих ліній, до яких міг би звернутись за роз'ясненнями та допомогою.

Відсутність інформації про алгоритм дій у випадку відмови перетину кордону з метою евакуації для людей з інвалідністю, а також гарячої лінії, доступної для тих, хто користується жестовою мовою, чи інших контактів для людей з інвалідністю, куди вони могли б звернутись з такою проблемою, залишається прогалиною в інформуванні людей з інвалідністю під час війни.

2.4. Доступність інформації про проходження перевірок та отримання дозволів для виїзду за кордон у військкоматах для людей з інвалідністю



Необхідність для чоловіків з інвалідністю отримувати додаткові документи для виїзду закордон створила ще одну комунікаційну потребу для людей з інвалідністю – доступність інформації про процедуру отримання дозвільних документів у військкоматах.

Респондент №6 (чоловік, людина з порушеннями слуху, м. Одеса, 38 років), який займався волонтерством у Львові та допомагав людям з порушеннями слуху з евакуацією, зазначив, що люди з інвалідністю, особливо люди з порушеннями слуху, стикались з труднощами під час спроб отримати дозвільні документи для перетину кордону у військкоматах. Зокрема, військкомати не мали перекладачів з жестової мови для відвідувачів з порушеннями слуху. Через це людей з інвалідністю мали витратити набагато більше часу та зусиль для отримання необхідних документів. Зі слів респондента №6, а також інших учасників та учасниць дослідження, людей з інвалідністю, особливо люди з порушеннями слуху та люди з порушеннями зору, під проходження перевірок та інших процедур у військкоматах покладались на допомогу волонтерів. Важливо зазначити, що волонтери були організовані громадськими організаціями людей з інвалідністю.

2.5. Доступність інформації про отримання статусу ВПО та соціальних виплат для людей з інвалідністю



Окрім проблем з отриманням документів у військоматах, учасники та учасниці ФГД згадували нестачу інформації про процедуру отримання статусу ВПО та соціальних виплат. Респонденти зазначали, що в ЦНАПах їм було складно зорієнтуватись щодо необхідних дій та документів, і в цьому їм допомагали лише волонтери-перекладачі жестової мови. Важливо зазначити, що, зі слів учасників та учасниць, присутність волонтерів-перекладачів забезпечувалась зусиллями громадських організацій, які допомагають людям з інвалідністю.

«ЦНАП для мене був як лабіринт, яким проводив волонтер-перекладач»
(Респондент №6, чоловік, людина з порушеннями слуху, м. Одеса, 38р.).

Доступність інформації про отримання статусу ВПО та отримання допомоги від держави безпосередньо у ЦНАПах та онлайн залишається важливою комунікаційною потребою для людей з інвалідністю, що були змушені змінити місце проживання через війну.

2.6. Доступність повідомлень центральної та місцевої влади, а також ЗМІ у перекладі на жестову мову та субтитрах



Як вже було згадано раніше, респонденти з порушеннями слуху та перекладачі жестової мови зазначали, що важлива інформація, особливо у перші дні повномасштабного вторгнення, була недоступною через відсутність перекладу на жестову мову та/або субтитрів. Це робить людей з порушеннями слуху особливо вразливими, адже вони не мають доступу до оперативної інформації.

Окрім повідомлень органів центральної та місцевої влади, надзвичайно важливо дублювання інформації в етері національного телемарафону жестовою мовою чи субтитрами, для інформування людей з порушеннями слуху, які не мають доступу до інтернету.

2.7. Доступність інформації для людей з інвалідністю про правила поведінки у разі, якщо повітряна тривога чи загроза артилерійського обстрілу застала людину вдома



Учасники та учасниці ФГД зазначали, що, особливо на початку повномасштабного вторгнення, їм бракувало інформації про відносно безпечні зони вдома, в яких можна сховатись під час повітряної тривоги. Це було особливо важливо з огляду на те, що багато респондентів також не мали доступу до доступних укриттів. Учасники та учасниці пояснювали, що ця інформація у ЗМІ та на ТБ не завжди є доступною для людей з порушеннями зору та людей з порушеннями слуху. Наприклад, інформація надається у форматі зображень, які не можна «прочитати» програмами екранного доступу.

Для людей з порушеннями слуху, ця інформація не була доступна у текстовому форматі (наприклад, як субтитри до новинних сюжетів), або у перекладі на жестову мову.

Рис. 1 демонструє інфографіку, що розповідає про безпечні місця у квартирі або будинку під час артилерійського обстрілу. Інформація у такому форматі не є доступною для людей з порушеннями зору, адже її неможливо обробити програмами екранного доступу.



Рис. 1. Інфографіка «Правила, що рятують життя»

Джерело: tsn.ua

2.8. Доступність інформації про отримання гуманітарної допомоги для вразливих груп населення, зокрема людей з інвалідністю



Учасники та учасниці дослідження з числа літніх людей з інвалідністю відзначали нестачу інформації про можливості отримання гуманітарної допомоги. Так, декілька респондентів з м. Києва розповіли, що вони не змогли отримати інформацію про отримання продуктивних наборів від Департаменту соціальної політики Київської міської державної адміністрації за телефонами Департаменту, оскільки їхні дзвінки на гарячу лінію лишались без відповіді. Водночас вони не мали змоги знайти відповідну інформацію онлайн, оскільки не мали доступу до інтернету. Літні учасники та учасниці дослідження розповіли, що у підсумку не змогли отримати продуктивні набори від міста під час гуманітарної кризи у Києві у лютому-березні 2022 р.

Оскільки вибірка дослідження включала літніх людей з інвалідністю лише з м. Києва, а тому ми не можемо зробити висновки про доступність інформації про гуманітарну допомогу в інших населених пунктах.



Висновки щодо комунікаційних потреб осіб з інвалідністю

Учасники та учасниці дослідження дійшли консенсусу у визначенні головної проблеми – відсутність залучення людей з інвалідністю до розробки інструментів та механізмів інформування. Ця проблема є першопочатковою щодо інших проблем та прогалин в інформуванні людей з інвалідністю в кризових ситуаціях та процесі гуманітарного реагування.

Результати нашого дослідження дозволяють виокремити також інші комунікаційні потреби людей з інвалідністю.

Для осіб з порушеннями зору

- Наявність текстової інформації, яку можна «зчитати» програмами екранного доступу, або аудіо інформації, не лише зображень. Наприклад, мапи укриттів мають бути продубльовані списком адрес укриттів у текстовому форматі, інфографіки мають мати аудіо версію чи текстову альтернативу.
- Наявність достатнього освітлення на вокзалах та інших місцях збору для евакуації, щоб легко розгледіти інформацію про розклад потягів, автобусів, іншого транспорту.
- Наявність чіткого озвучення розкладу та порядку відправки евакуаційного транспорту на вокзалах та інших місцях збору.
- Надання інформації з дотриманням контрастності кольорів тла та тексту, шрифтом, який просто прочитати за видом та розміром, без аббревіатур, з роз'ясненнями щодо всіх необхідних документів, наприклад, для подачі на державні виплати.

Для осіб з порушеннями слуху

- Забезпечення інформації про кризову ситуацію, правила поведінки, безпечні маршрути евакуації в перші дні її виникнення в доступному форматі, з перекладом жестовою мовою або текстом простою мовою, зокрема на телебаченні, не лише онлайн.
- Наявність додаткових каналів зв'язку окрім телефонного для резервування місць в евакуаційному транспорті.
- Наявність письмової інформації, зокрема на електронних табло, про розклад та порядок відправки евакуаційного транспорту на вокзалах та інших місцях збору для евакуації.
- Наявність сигналів оповіщення в формі текстових повідомлень, які доходять також до користувачів кнопочних телефонів та не залежать від наявності інтернет-зв'язку.

Для осіб з інтелектуальними порушеннями

- Забезпечення інформації про алгоритми дій для тих, хто супроводжує осіб з інтелектуальними порушеннями, зокрема щодо маршрутів евакуації та наявних транспортних засобів.
- Наявність інформації щодо правил поведінки під час повітряної тривоги/ загрози обстрілу, можливостей евакуації, можливостей отримання допомоги, тощо у ЗМІ та у інших ресурсах доступною мовою.

Для літніх людей

- Наявність сигналів оповіщення в формі текстових повідомлень, які доходять також до користувачів кнопкових телефонів та не залежать від наявності інтернет-зв'язку.
- Наявність чіткого та гучного озвучення розкладу та порядку відправки евакуаційного транспорту на вокзалах та інших місцях збору.
- Можливість отримати інформацію про гуманітарне та соціальне забезпечення дистанційно, без необхідності їхати до відповідних локацій (наприклад, пункти видачі гуманітарної допомоги). Крім цього, важливо, щоб така інформація була доступна для осіб, що не мають (постійного) доступу до інтернету. Наприклад, була доступна за телефоном, поширювалась поштовими повідомленнями, розповсюджувалась друкованими оголошеннями, тощо.

Для осіб з порушеннями опорно-рухового апарату

- Письмові та візуальні повідомлення (наприклад, табло з розкладом евакуаційного транспорту на вокзалах) повинні бути розташовані в місцях, які добре видно з різних кутів огляду.
- Доступність інформації про наявні доступні укриття населення та про маршрути до них.
- Розробка та поширення правил поведінки під час повітряної тривоги чи загрози артилерійського обстрілу для людей з порушеннями опорно-рухового апарату.

РОЗДІЛ 3.

Доступність наявних каналів інформування та оповіщення

Аналіз національних і регіональних каналів інформування й оповіщення та інформаційних продуктів проводився з метою виявлення форматів інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування та оцінки їх відповідності вимогам доступності інформації для осіб з інвалідністю.

Під час аналізу було здійснено оцінку 33 каналів інформування та оповіщення населення: 20 вебсайтів регіонального та місцевого рівнів, зокрема ОВА, райвійськових адміністрацій та міських голів, та 13 каналів донесення інформації національного рівня, зокрема вебсайтів, соціальних мереж та додатків (Додаток 3). Список каналів було сформовано відповідно до методології та відповідей респондентів/-ок фокусованих групових інтерв'ю, проведених в межах цього дослідження.

Аналіз каналів здійснювався відповідно чек-лісту (Додаток 3), що включав п'ять блоків:

- 1.** Наявність текстової альтернативи нетекстовому контенту.
- 2.** Зрозумілість текстового контенту.
- 3.** Легкість візуального сприйняття.
- 4.** Доступність для сприйняття мультимедіа.
- 5.** Доступність окремих елементів вебсайтів.

3.1. Доступність вебсайтів



3.1.1. Вебсайти центральних органів виконавчої влади

- Вебсайт Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України (minre.gov.ua)
- Вебсайт Міністерства соціальної політики України (www.msp.gov.ua)
- Вебсайт Державної служби України з надзвичайних ситуацій – ДСНС (dsns.gov.ua)

Наявність текстової альтернативи нетекстовому контенту

Вебсайти часто містять інформацію у форматі зображень, наприклад, банерів, інфографіки чи правил поведження в умовах війни, яка не дублюється текстом та не має тексту заміщення. Таке оформлення інформації є недоступним для незрячих користувачів, які не можуть «зчитати» інформацію із зображень за допомогою програм екранного доступу. Він також недоступний для тих, хто має порушення зору, адже при збільшенні зображень текст в них стає піксельним і його складніше розпізнати.

Зрозумілість текстового контенту

Здебільшого інформація надана простою зрозумілою мовою та у відповідності до базових вимог формату легкого читання, часто містяться піктограми, що спрощує сприйняття тим, хто має когнітивні порушення. Водночас, часто використовуються аббревіатури, які не розшифровуються в тексті, на кшталт ТОТ, НС, УКХ, БМ, МВС, ВВП. Це ускладнює розуміння тексту.

Легкість візуального сприйняття

Текстовий контент здебільшого є легким для візуального сприйняття. Однак, подекуди текст розміщено на фоні з візерунками, заголовки написані великими буквами, що ускладнює сприйняття інформації для осіб з порушеннями зору. На вебсайті ДСНС багато текстової інформації надано суцільним текстом, без розділення на параграфи та виділення важливої інформації. Така, погано структурована інформація, є заскладною для сприйняття.

Варто відмітити вебсайт Міністерства соціальної політики України, оскільки вебсайт відрізняється більшою кількістю порушень вимог доступності інформації. Зокрема, інформація надана у форматі витягів з законодавства, складною юридичною мовою, яку непросто розуміти, особливо особам з інтелектуальними порушеннями. Деяка інформація надана також у форматі сканованих документів, які не є доступними для програм екранного доступу а, відповідно, для незрячих осіб.

3.1.2. Вебсайти регіональних та місцевих органів виконавчої влади

- **Військові обласні адміністрації (ОВА):**
 - Київська ОВА (koda.gov.ua)
 - Донецька ОВА (dn.gov.ua)
 - Миколаївська ОВА (mk.gov.ua)
 - Харківська ОВА (kharkivoda.gov.ua)
 - Чернігівська ОВА (cg.gov.ua)
 - Запорізька ОВА (zoda.gov.ua)
 - Сумська ОВА (sm.gov.ua/uk)
 - Полтавська ОВА (facebook.com/poltavaoda)
 - Дніпропетровська ОВА (adm.dp.gov.ua)
 - Вінницька ОВА (vin.gov.ua)
- **Районні військові адміністрації (РВА)**
 - Криворізька РВА (krrda.dp.gov.ua)
 - Бучанська РВА (buchanska-rda.gov.ua)
 - Миргородська РВА (myrgorod.pl.ua)
- **Міські ради**
 - Краматорська міська рада (krm.gov.ua)
 - Харківська міська рада (www.city.kharkov.ua)

В цілому, на вебсайтах місцевих органів влади часто відсутня важлива інформація, що стосується кризових ситуацій. Зокрема немає інформації про шляхи евакуації, місця тимчасового прихистку, наявність захисних споруд. Іноді така інформація надається у форматі новин, тобто не закріплена в пунктах меню, а потрібно її шукати в стрічці. Це ускладнює швидкий доступ до неї, що критично у кризових ситуаціях. Інформація щодо отримання гуманітарної та соціальної допомоги подекуди надається не в повному обсязі, наприклад, відсутня інформація про необхідні документи для отримання допомоги або контакти установ, в які потрібно за нею звертатися.

Наявність текстової альтернативи нетекстовому контент

Дуже часто [правила поведінки в умовах війни](#) викладені у форматі зображень без текстової альтернативи (Рис.2).

ДІЇ ПІД ЧАС ОБСТРІЛУ



Якщо Ви знаходитесь маршрутному таксі, тролейбусі, трамваї:

1. Попросіть водія зупинити транспортний засіб.
2. Виходьте з транспортного засобу та відбігайте від дороги у напрямку від багатоповерхівок та промислових об'єктів та лягайте на землю, закрийте голову руками.

Якщо вибухи застали вас у дорозі на власному автомобілі – не розраховуйте, що на авто ви зможете швидко втекти від обстрілу. Зупиніться вийдіть з автомобіля та відбіжіть якомога далі від дороги, лягайте на землю, закрийте голову руками.

УКРИТИСЯ ПІД ЧАС ОБСТРІЛУ МОЖНА:

- у спеціально обладнаному бомбосховищі;
- у підземному переході;
- в будь-якій канаві, траншеї, ямі;
- в трубі водостоку під дорогою;
- вздовж високого бордюру чи підмурку паркану;
- у підвалі під капітальними будинками старої забудови;
- в оглядовій ямі гаражу, станції технічного обслуговування;
- в каналізаційних люках;
- в „воронках”, що лишилися від попередніх обстрілів.



Рис. 2. Пам'ятка «Під час обстрілу»

Джерело: Вебсайт Запорізької ОВА, <https://cutt.ly/NN7Bqu4>

Інформація про [захисні споруди](#) часто надається у форматі мап, які не є доступними для осіб з порушеннями зору (Рис.3). Краще надавати додатково інформацію у форматі тексту, тобто списку адрес з назвами об'єктів та з відмітками про доступність укриттів для осіб з інвалідністю.

Так само, деяка інша інформація щодо гуманітарної та соціальної допомоги розміщена у форматі зображення без текстової альтернативи. Зручний формат подачі [пунктів укриття](#) надано на сайті Запорізької ОВА, а саме у форматі PDF-списків, що доступні для програм екранного доступу, із зазначенням адрес, назв об'єктів та місткості захисних споруд.³⁵

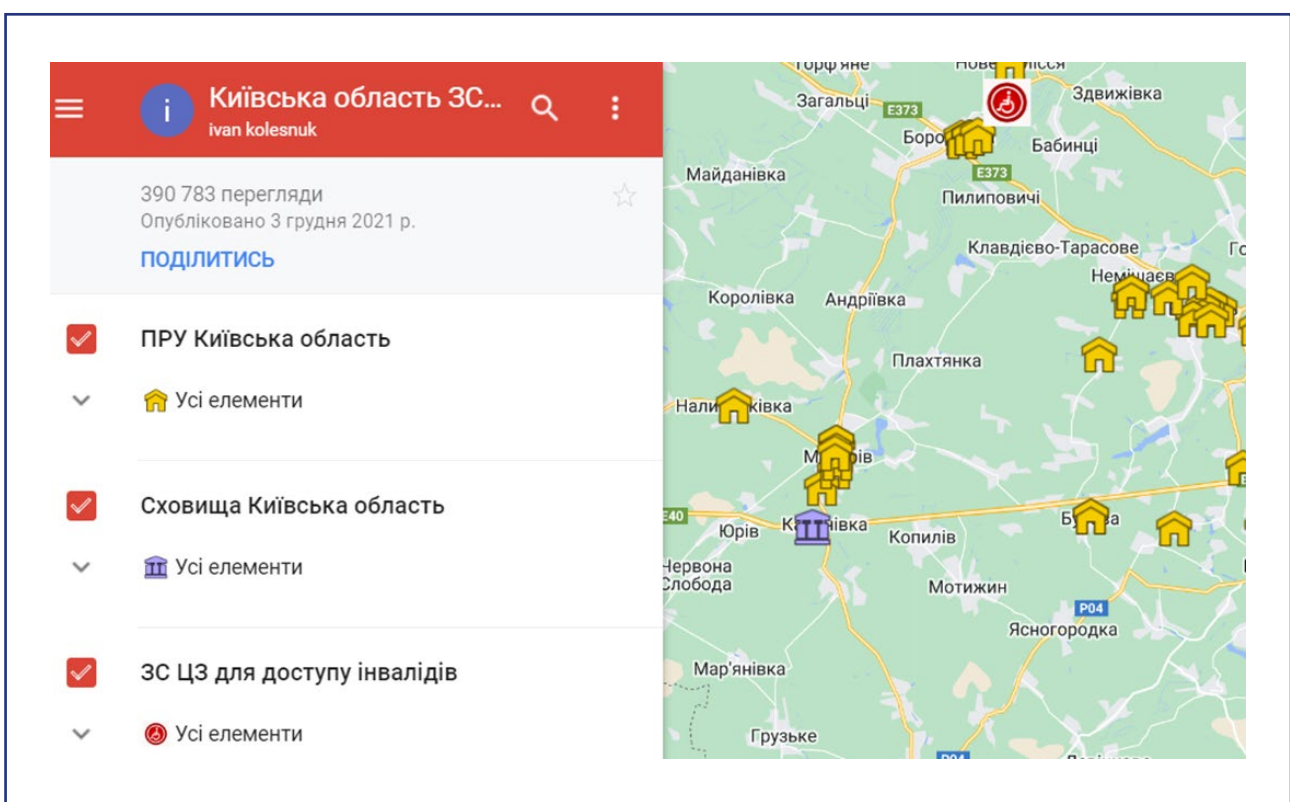


Рис.3. Мапа укриттів Київської області

Джерело: Вебсайт Київської ОВА, <https://cutt.ly/9N1WcB5>

Зрозумілість текстового контенту

Інформація на вебсайтах надана у радше складній формі, що ускладнює її розуміння, особливо у кризовій ситуації. При викладенні інформації часто використовуються:

- задовгі речення (100-130 слів), коли вимогою є не більше 15 слів, щоб текст був зрозумілим;

35 Офіційний вебсайт Запорізької ОВА, (2022). Пункти укриття Запорізької області. <https://www.zoda.gov.ua/article/2603>

- складні мовленнєві конструкції, на кшталт «заходи із забезпечення національної безпеки й оборони», «сигнали оповіщення цивільного захисту»;
- документи, потрібні для оформлення статусу ВПО, не пояснюються, не надаються приклади чи підказки щодо ресурсів, де такі приклади чи шаблони можна взяти.

На сайтах іноді використовуються аббревіатури, які не пояснюються, на кшталт ООС, ТЕБ НС, НС, ОСЗН. Деякі вебсайти не використовують марковані списки та правильні формати телефонів. Важлива інформація, що стосується отримувачів інформації напряду, часто надається після супутньої інформації щодо законодавства, пов'язаного з прийнятими рішеннями. Це порушує принцип винесення важливої інформації наперед та ускладнює сприйняття інформації.

Усе перелічене вище ускладнює сприйняття інформації, відтак робить її менш доступною, зокрема для осіб з когнітивними порушеннями. Важливо використовувати просту мову та формат легкого читання при викладенні текстової інформації.

Легкість візуального сприйняття

У більшості випадків контент є легким для візуального сприйняття. Часто використовуються написи всіма великими буквами, та лише в деяких випадках шрифтом, що є складним для сприйняття через наявність зарубок, на кшталт Times New Roman. Шрифт із зарубками складніше читається, адже букви зливаються. Використання шрифтів без зарубок особливо важливо для осіб з порушеннями зору. Водночас на сайтах дотримано контрастність кольорів та здебільшого використовуються шрифти, які легко сприймати.

Доступність окремих елементів вебсайтів

Більшість вебсайтів містять опцію збільшення тексту без втрати функціональності, а гіперпосилання мають достатній опис. Виключення – вебсайт Чернігівської ОВА, де така опція відсутня, та вебсайти Полтавської, Вінницької ОВА, на яких опція працює некоректно.

3.1.3. Вебсайти суб'єктів надання гуманітарної допомоги

- Вебсайт єДопомога (<https://edopomoga.gov.ua/>)
- Вебсайт Гуманітарний штаб Києва (<https://potreby.kyivcity.gov.ua/>)
- Вебсайт СпівДія (<https://spivdiia.org.ua/>)

Наявність текстової альтернативи нетекстовому контенту

Більшість інформації на сайтах надана в текстовому, доступному форматі.

Зрозумілість текстового контенту

Більшість інформації викладено в зрозумілою простою мовою. Подекуди використовуються складні слова, на кшталт «шелтер», «хаб», «офлайн», що може ускладнювати розуміння інформації, наприклад, для людей старшого віку.

Доступність окремих елементів вебсайтів

Усі сайти, крім «Допомога», мають можливість збільшувати розмір тексту без втрати функціональності.

3.1.4. Вебсайти, що інформують про тимчасові місця перебування

- Вебсайт «Прихисток» (<https://prykhystok.gov.ua/>)

Важливо вказати, що в анкеті про готовність надати прихисток вимушено переміщеним особам, в частині по те, яким категоріям осіб можна надати прихисток не вказано категорію людей з інвалідністю. Це обмежує доступність інформації про наявність тимчасових місць перебування для людей з інвалідністю, адже для них доступність таких місць є критично важливою інформацією.

Наявність текстової альтернативи нетекстовому контенту

Уся інформація на сайті розміщена в текстовому форматі, що робить її доступною.

Зрозумілість текстового контенту

Сайт є хорошим прикладом простої та зрозумілої комунікації. Подекуди, використовуються аббревіатури на кшталт ОМС, ПКМУ, ВПО, які не розшифровуються, але в іншому інформація викладена на сайті простою та зрозумілою мовою, що робить її доступною.

Доступність для сприйняття мультимедіа

Надаються субтитри або транскрипт відеоматеріалів, що робить їх доступними для осіб з різними порушеннями.

Доступність окремих елементів вебсайту

На сайті відсутня можливість збільшувати розмір тексту без втрати функціональності, що робить його менш доступним для осіб з порушеннями зору. Наявний достатній опис гіперпосилань там, де вони використовуються.

3.1.5. Вебсайт Укрзалізниці

- Вебсайт Укрзалізниця (<https://www.uz.gov.ua/>)

Важливо зауважити, що на сайті Укрзалізниці є розділ для осіб з інвалідністю, який легко знайти. Водночас на сайті небагато корисної інформації для користувачів з інвалідністю. Наприклад посилання на інтерактивну карту доступних елементів вокзалу не працює, інформації про евакуаційні потяги немає. Саме через відсутність більшості інформації, її не вдалося оцінити за більшістю критеріїв.

Доступність окремих елементів вебсайту

Наявна можливість збільшувати розмір тексту без втрати функціональності, що відповідає вимогам доступності.

3.2. Доступність соціальних мереж



3.2.1. Телеграм-канал Президента України

- Телеграм-канал Володимира Зеленського (https://t.me/V_Zelenskiy_official)

Основна важлива інформація, яку повідомляє Президент України в офіційному телеграм-каналі міститься у відеозверненнях, які складають біля половини контенту телеграм-каналу. Зокрема, [повідомлення про оголошення військового стану](#) було опубліковано 24 лютого 2022 року о 6:42 у форматі відеозвернення без субтитрів, дублювання жестовою мовою або супровідного тексту в пості³⁶. Єдиний текст, який було надано в тілі посту був «Ми – це Україна!». Такий формат абсолютно недоступний для осіб з порушеннями слуху. В той же час, таку інформацію від Президента, як голови держави, було критично важливо отримати всім громадянам на рівних в перші дні війни.

Жодне відеозвернення Президента з початку повномасштабного вторгнення не мало дублювання жестовою мовою. Декілька звернень, які здебільшого присвячувалися спеціальним подіям, мали українські субтитри. Регулярні ж відеозвернення українських субтитрів не мали, а супровідний текст дописів містив лише часткову інформацію, надану у відеозверненні. Така ситуація робить контент недоступним для осіб з порушеннями слуху. Водночас починаючи з 25 лютого 2022 року всі регулярні відеозвернення Президента надаються також із субтитрами англійською мовою, що вказує на потенційну наявність ресурсу для надання субтитрів до відеоматеріалів.

Щоб зробити канал доступним важливо забезпечити дублювання інформації жестовою мовою для важливих звернень та надати субтитри українською мовою або супровідний текст, який дублює інформацію у відеозверненні.

36 Офіційний телеграм-канал Президента України, Володимира Зеленського, (2022). https://t.me/V_Zelenskiy_official/725

3.2.2. Телеграм-канал Генерального штабу Збройних сил України

- Телеграм-канал «Генеральний штаб ЗСУ» (<https://t.me/GeneralStaffZSU>)

Інформація на каналі надається частково в доступному форматі. Частково [відео з оперативною інформацією](#) супроводжується текстом, що дублює зміст відео³⁷. Однак багато [відеопублікацій](#), що містять оперативну інформацію, також, не мають супровідного тексту чи субтитрів³⁸. Це робить оперативну інформацію недоступною для нечуючих осіб та тих, хто має порушення слуху.

3.2.3. Телеграм-канали центральних органів виконавчої влади

- Телеграм-канал Міністерства соціальної політики України (<https://t.me/MinSocUA>)

Інформацію надано здебільшого простою зрозумілою мовою, її легко сприймати візуально. Більшість інформації надано в текстовому форматі, що робить її доступною для незрячих осіб.

3.2.4. Телеграм-канали Голів ОВА

- Телеграм-канал Голови Чернігівської ОВА – В'ячеслава Чауса (<https://t.me/mykolaivskaODA>)
- Телеграм-канал Голови Миколаївської ОВА – Віталія Кіма (<https://t.me/mykolaivskaODA>)
- Телеграм-канал Голови Запорізької ОВА – Олександра Старуха (<https://t.me/starukhofficial>)

Телеграм-канали голів ОВА, в більшості відповідають вимогам доступності, що визначені чек-лістом цього дослідження (Додаток З). Тобто інформація є зрозумілою та легкою для візуального сприйняття.

37 Офіційний телеграм-канал Генерального штабу Збройних сил України, (2022). Оперативна інформація. https://t.me/generalstaff_ua/33

38 Офіційний телеграм-канал Генерального штабу Збройних сил України, (2022). Оперативна інформація. <https://t.me/GeneralStaffZSU/2304>

Водночас, більшість зображень, здебільшого інформація про [правила поведінки](#) (Рис. 4) надаються без текстової альтернативи, крім каналу [Олександра Старуха](#) (Рис.5). Це унеможлиблює отримання інформації для незрячих осіб.

Рис.4. Публікація «Що робити після отримання сигналу «Увага всім»».

Джерело: Телеграм-канал Голови Миколаївської ОВА, Віталія Кім, <https://t.me/mykolaivskaODA/135>

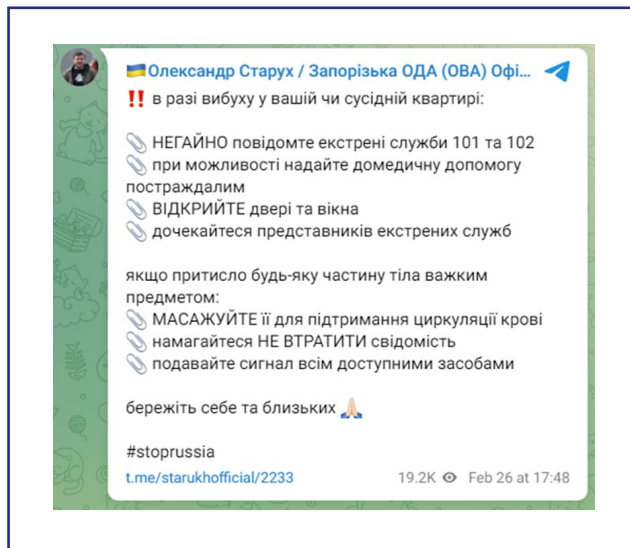


Рис.5. Публікація «В разі вибуху у вашій чи сусідній квартирі».

Джерело: Телеграм-канал Голови Запорізької ОВА, Олександра Старуха, <https://t.me/starukhofficial/2233>

Також, абсолютно всі відеозвернення, які є основним контентом всіх трьох проаналізованих каналів, не містять субтитрів, та більшість відеозвернень не мають текстової альтернативи інформації в відео в самих постах. Голова Чернігівської ОВА публікував відеозвернення з супровідним текстом, що дублював контент [відеозвернень протягом тижня з 13 до 20 березня](#)³⁹.

39 Офіційний телеграм-канал Голови Чернігівської ОВА, В'ячеслава Чауса, (2022). <https://t.me/chernigivskaODA/469>

Аргументацією був слабкий інтернет у великій кількості користувачів, не мотивація надання доступного контенту для людей з інвалідністю. Такий підхід говорить про низьку поінформованість про комунікаційні потреби осіб з інвалідністю, адже відеозвернення були недоступні для тих, хто має порушення слуху. Однак відеозвернення з супровідним текстом є хорошою практикою, яка може використовуватися в майбутньому.

Водночас, телеграм-канал Голови Миколаївської ОВА, Віталія Кіма, є влучним прикладом забезпечення доступності інформації для нечуючих осіб. Так, відеозвернення в перші дні повномасштабного вторгнення, 24 та 25 лютого, дублювалися жестовою мовою, окрім найпершого звернення з підтвердженням воєнного стану в Миколаївській області^{40,41}. Подальші відеозвернення мали часткову текстову альтернативу⁴². Такий підхід дозволив забезпечити максимальну поінформованість про ситуацію у найкритичніший період, на початку повномасштабного вторгнення, та надати основну інформацію надалі.

40 Офіційний телеграм-канал Голови Миколаївської ОВА, Віталія Кіма, (2022). <https://t.me/mykolaiivskaODA/30>

41 Офіційна Фейсбук-сторінка Голови Миколаївської ОВА, Віталія Кіма, (2022). <https://www.facebook.com/VitaliiKimODA/videos/1154538112013878/>

42 Офіційний телеграм-канал Голови Миколаївської ОВА, Віталія Кіма, (2022). <https://t.me/mykolaiivskaODA/161>

3.3. Доступність мобільних застосунків оповіщення про надзвичайні ситуації



Застосунок Київ цифровий

Сповіщення застосунку не супроводжуються унікальним вібраційним та аудіосигналом. Вони губляться серед інших сповіщень телефону, що знижує ефективність роботи додатку, адже сповіщення не дуже помітні та можуть бути проігноровані.



Застосунок Повітряна тривога

Основна функція застосунку «Повітряна тривога», донесення сигналів оповіщення, є доступною. Контент надано в текстовому форматі, що робить його доступним для незрячих користувачів. Оповіщення також містять піктограми та супроводжуються вібраційним сигналом, який відрізняється від класичних сигналів вібрації, що роблять їх доступними для користувачів з порушеннями слуху, так само як і ввімкнення екрану при надходженні оповіщення про тривогу. Функція озвучення оповіщень робить додаток також доступним для незрячих осіб. Важливо забезпечити можливість інтеграції додатку з наручними електронними браслетами, що важливо для швидкого донесення оповіщень до нечуючих користувачів. Також, оповіщення мають бути активними до їх механічної деактивації самим користувачем. Це забезпечить більшу вірогідність донесення оповіщення до користувачів.

3.4. Доступність інформації на інформаційних дошках відділів соціального захисту



У межах дослідження було проведено оцінювання трьох структурних підрозділів з питань соціального захисту та одного ЦНАПу на предмет доступності інформації з таких питань:

- порядок взяття на облік внутрішньо переміщених осіб;
- отримання матеріальної допомоги внутрішньо переміщеними особами;
- отримання компенсації оплати комунальних послуг надавачами прихистку внутрішньо переміщеним особам;
- отримання натуральної допомоги.

Для збору, а саме фотофіксації інформаційних дошок та інформаційних продуктів суб'єктів інформування (Додаток 4), було відвідано:

1. Відділ соціального захисту населення в Центральному районі м. Дніпро за адресою вул. Володимира Антоновича 30/32.
2. Шевченківський відділ соціального захисту населення м. Львів за адресою вул. Липинського, 11.
3. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) м. Львів за адресою вул. Хвильового, 14а.
4. Управління соціального захисту населення у м. Краматорськ за адресою вул. Героїв Небесної сотні, 23.

Відділ соціального захисту в місті Дніпро – єдиний з чотирьох досліджених суб'єктів, в якому була наявна інформація щодо отримання довідки внутрішньо переміщеної особи (ВПО) та грошової допомоги для ВПО. Водночас, інформація про виплати для тих, хто надає прихисток ВПО або гуманітарну допомогу була відсутня.

Щодо прийому громадян, він здійснюється у форматі живої черги без запису через талони, консультування надають працівники відділу. У відділі також наявний інформаційний пункт, де можна поставити загальні питання працівникам відділу.

Інформаційні продукти (Додаток 4), представлені на інформаційних дошках, здебільшого викладені збільшеним шрифтом, з виділенням важливої інформації та блоків інформації для зручності сприйняття. Водночас, в інформаційній брошурі про отримання довідок та допомоги ВПО було використано багато аббревіатур без їхнього пояснення, зокрема ВПО, РНОКПП, УСЗН. Шрифти використовувалися такі, що складно сприймати, із зарубками. Інформація була викладена доволі складною мовою, зі згадуваннями законодавчих норм на самому початку замість найважливішої для клієнтів інформації.

На інформаційній дошці також містилася брошура щодо оформлення довідки та виплат ВПО від єдиного порталу державних послуг «Дія», яка була оформлена в більшості відповідно до вимог доступності інформації, тобто зрозумілою мовою, лаконічно, шрифтом, що легко сприймається. Водночас брошура не містила вичерпної інформації щодо документів, які важливо надати для отримання довідки.

Таким чином, інформація у відділі доступна частково через відсутність письмової інформації про компенсацію для надавачів прихистку та натуральної допомоги. Оскільки отримати таку інформацію можливо лише через спілкування з працівниками відділу, особи з порушеннями слуху або мовлення можуть мати труднощі з її отриманням, якщо у відділі відсутні перекладачі жестової мови. Наявна письмова інформація є частково доступною, адже викладається складною мовою та з використанням аббревіатур.

У Краматорському Управлінні соціального захисту населення інформаційні дошки чи продукти, на кшталт, брошур відсутні. Інформування відбувається наживо шляхом консультування працівниками відділу. Кожен представник відповідає за різні питання, які є у фокусі цього аналізу. Прийом громадян відбувається за попереднім записом, талон потрібно отримати на місці. Для осіб з інвалідністю наявна можливість оформлення довідки ВПО без потреби присутності у приміщенні структурного підрозділу, щоб спростити процес для таких осіб. Особі, однак, все одно потрібно прибути за адресою структурного підрозділу. Працівник зустрічає особу при вході, отримує документи, оформлює потрібні бланки та виносить особі на підпис.

Відсутність інформації у структурному підрозділі у письмовому вигляді ускладнює її отримання для осіб з порушеннями слуху та мовлення, якщо у відділі відсутній перекладач жестової мови. Окрема послуга для осіб з інвалідністю не була б необхідною, якби приміщення було фізично доступним та було наявне «єдине вікно» для отримання інформації.

У Львові реєстрація ВПО можлива в ЦНАПі за попереднім записом. Згідно з інформаційною довідкою (Рис. 6) про запис в ЦНАП, запис можливий лише онлайн. Без запису відвідання ЦНАПу для отримання довідки ВПО недоступне. При цьому довідка написана простою мовою, з чіткими та зрозумілими інструкціями. Однак, вид шрифту використано такий, який складно візуально сприймати через наявність зарубок.

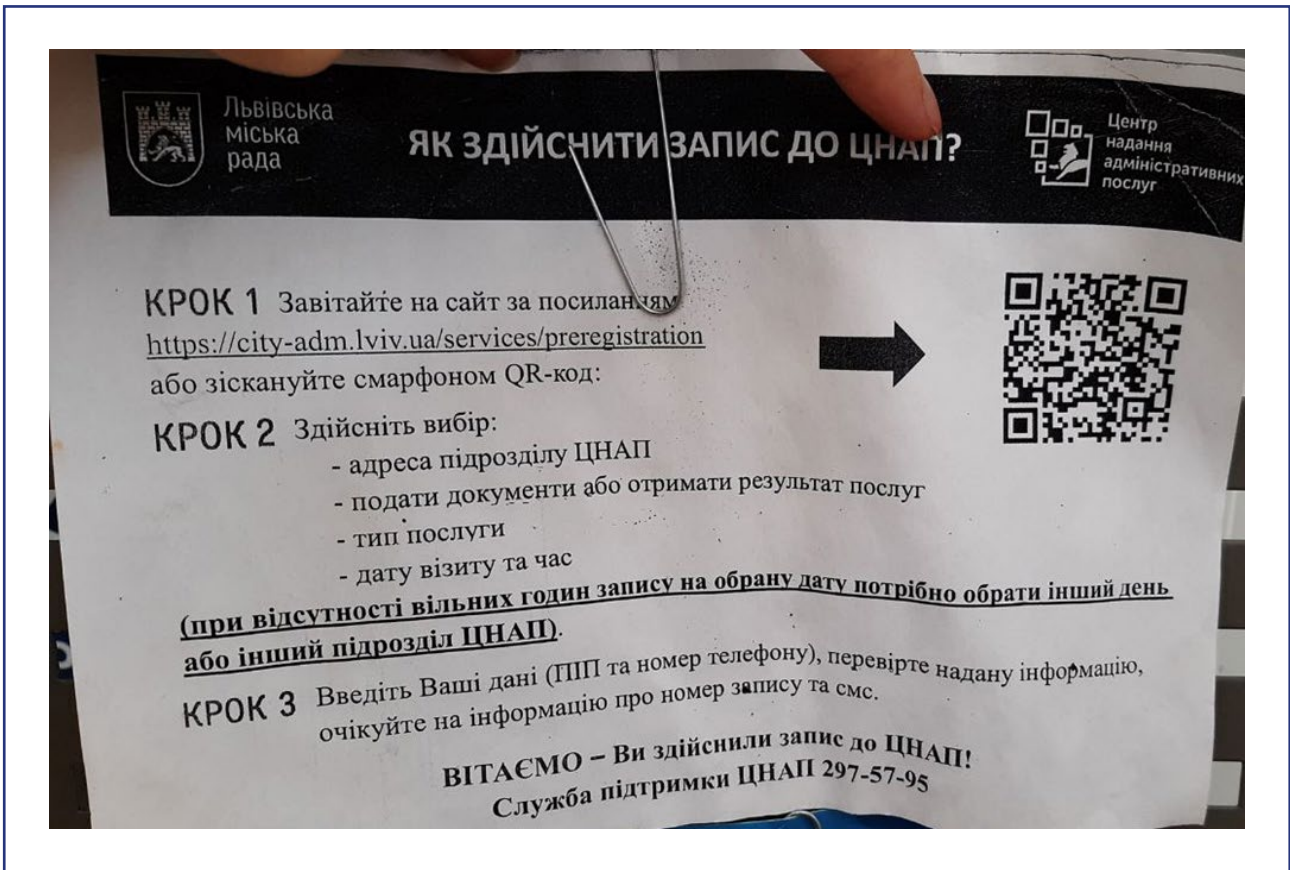


Рис. 6. Пам'ятка «Як здійснити запис до ЦНАП?»

Джерело: Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) м. Львів за адресою вул. Хвильового, 14а.

Реєстрація ВПО можлива у Львові також у відділі соціального захисту населення. Відділи займаються консультуванням з питань отримання виплат для ВПО без попереднього запису в інтернеті. Усі питання у відділі обговорюються у форматі особистого спілкування за попереднім записом в електронну чергу, тобто отриманням талону в приміщенні відділу. Отримання талону здійснюється через термінал. Інформаційна дошка наявна у відділі, але не містить інформації про оформлення статусу, виплат ВПО чи надавачам прихистку ВПО, натуральної допомоги.

Запис до ЦНАПу виключно в онлайн-форматі «відрізає» від послуги та інформації категорію осіб, які не мають смартфонів, комп'ютерів чи доступу до інтернету. Серед таких осіб зазвичай є найбільш вразливі категорії, зокрема особи старшого віку та з інвалідністю. Щодо відділу соціального захисту населення, відсутність інформації у письмовому вигляді на інформаційних дошках ускладнює її отримання для осіб з порушеннями слуху та мовлення, у разі відсутності у відділі перекладача жестової мови.

3.5. Доступність інформації через телефонний зв'язок у структурних підрозділах з питань соціального захисту населення



Для оцінювання каналів телефонного зв'язку, як каналів інформування в умовах гуманітарного реагування, було застосовано метод спостереження та здійснено 45 дзвінків в структурні підрозділи соціального захисту населення в містах України: Львів, Київ, Дніпро та Краматорськ. З 45 дзвінків лише п'ять були успішними. В інших сорока випадках на дзвінки або не відповідали, або номер телефону не належав відповідальній особі чи структурному підрозділу соціального захисту населення.

Ціллю дзвінків було визначити доступність каналу телефонного зв'язку для осіб з інвалідністю щодо таких питань:

- отримання довідки ВПО;
- отримання державних виплат, зокрема для ВПО з інвалідністю;
- отримання компенсації комунальних послуг для тих, хто надає прихисток ВПО;
- отримання гуманітарної допомоги.

У **Краматорську** не вдалося додзвонитися до управління соціального захисту за жодним номером телефону. При цьому, інформація на сайті відділу є добре організованою та містить інформаційні картки для кожної виплати, яку надає управління. Інформації про те, як потрапити на прийом та подати документи на сайті не вказано, що обмежує її доступність.

У **Дніпрі** вдалося додзвонитися лише до відділу соціального захисту населення в Індустріальному районі. Відповідно до легенди, дослідниця телефонувала із запитом про інформацію для знайомої, яка має порушення слуху. Працівниця відділу в розмові спочатку повідомила, що людина має особисто телефонувати, бо будуть додаткові питання, але надала детальну консультацію після того, як було уточнено, що дзвінок здійснюють на запит нечуючої особи.

Повнота відповіді. Спеціалістка надала повну інформацію про наявну допомогу для ВПО, зокрема повідомила, що допомога для осіб з інвалідністю складає 3000 грн; розказала, які документи потрібні для оформлення довідки людині з інвалідністю; уточнила графік роботи та вказала, що в обідню перерву в них працює черговий спеціаліст, який приймає людей. Прийом відбувається за талоном, який отримують на місці і в той же день надають консультацію та оформлюють документи. Важливо приходити персонально на прийом для оформлення документів. Що стосується гуманітарної допомоги та виплат для надавачів прихистку працівниця вказала, що це не є відповідальністю відділу і при цьому все одно дала декілька контактів центрів гуманітарної допомоги та відповідала на додаткові запитання. Тобто, інформація була надана у повному обсязі.

Врахування потреб маломобільних груп населення (МГН). Потреби МГН радше враховані при інформуванні про соціальну допомогу. За словами працівниці структурний підрозділ соціального захисту населення має прилад онлайн-зв'язку з перекладачем жестової мови, який можна використовувати для консультацій нечуючими клієнтами під час безпосереднього консультування нечуючої особи. При запитанні щодо можливості ознайомитися з інформацією в письмовому форматі направили на сайт «Дніпро соціальний», розділ департаменту соціальної політики. На сайті дійсно є розділ, який стосується питань внутрішньо переміщених осіб з описом процедури отримання довідки та допомоги ВПО.

У **Львові** змогли поспілкуватися з представниками відділу соціального захисту населення Галицького та Залізничного районів.

Повнота відповіді. У відділі було надано радше неповну інформацію. Інспекторка відділу соціального захисту населення швидко проінформувала про те, що для постановки на облік ВПО потрібно спочатку зареєструватися у державній адміністрації, а потім у їхньому відділі. Вказала адреси, але зашвидко для того, щоб встигнути їх записати. Щодо документів перерахували лише паспорт, ІПН та банківські реквізити без уточнення додаткових документів для осіб з інвалідністю. Також було надано адреси видачі гуманітарної допомоги та переадресовано в держадміністрацію для оформлення виплат надавачам прихистку для ВПО.

Врахування потреб МГН. Потреби МГН не враховані при інформуванні про наявну соціальну допомогу. Спеціалістка відділу соціального захисту населення Галицького району попрощалась і поклала трубку як тільки закінчила розповідати про документи. Не було змоги задати питання про наявність письмової інформації в інтернеті чи можливість її отримання через електронну пошту. У відділі соціального захисту населення Залізничного району зазначили, що перекладача жестової мови немає, так само як і пристрою та додатка для зв'язку з перекладачем онлайн. Працівниця наполягла на тому, що хтось має прийти з нечуючим відвідувачем, оскільки переписуватися з таким відвідувачем під час консультації задовго.

У **Києві** в межах дослідження вдалося додзвонитися до відділу соціального захисту населення Солом'янського району.

Повнота відповіді. У відділі надали радше повну відповідь. Пояснили, які виплати наявні для ВПО та пояснили, які документи подавати. При цьому було зазначено, що для прийому та оформлення документів потрібно приходити особисто, спочатку зранку біля 8 для отримання талону, який може бути на дату через місяць, а потім вже з талоном в призначений день та час з готовими документами. Щодо гуманітарної допомоги та виплат для надавачів прихистку ВПО перенаправили в інші органи.

Враховання потреб МГН. Потреби МГН радше враховані. Інформація в письмовому вигляді наявна на єдиному порталі державних послуг «Дія», так само, як і можливість оформлення довідки онлайн. Щодо прийому нечуючих осіб працівниця вказала, що людина може приходити особисто, в письмовому форматі зможуть проконсультувати та оформити документи і допомогу, недивлячись на відсутність перекладачів жестової мови.

Висновки щодо доступності наявних каналів інформування та оповіщення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування

Виходячи з аналізу описаних каналів, можна виокремити вісім типових помилок, які допускаються при інформуванні населення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування.

- 1.** Надання інформації, найчастіше про правила поведінки в умовах війни, у форматі зображення чи інфографіки без текстового супроводу, що дублює контент зображення. Таким чином, інформація стає недоступною для незрячих осіб, які користуються програмами екранного зчитування.
- 2.** Донесення інформації про наявні укриття (захисні споруди цивільного захисту) у форматі мап без текстового супроводу, що дублює контент мап. Таким чином, інформація стає недоступною для незрячих осіб, які користуються програмами екранного зчитування. Рекомендовано до мап додавати списки укриттів у текстовому форматі, включаючи інформацію про доступність таких укриттів для осіб з інвалідністю.

- 3.** Інформування населення через відеозвернення без супроводу жестовою мовою чи субтитрами українською мовою. В такій ситуації, інформація недоступна для нечуючих осіб. Оскільки їхня рідна мова – українська жестова мова, рекомендується віддавати перевагу дублюванню відео жестовою мовою, ніж субтитрування, принаймні для найбільш важливих повідомлень.
- 4.** Використання складної мови для донесення інформації, зокрема довгих речень, які містять більше, ніж одну ідею; складних конструкцій чи слів та аббревіатур; юридичної мови без її спрощення. Такий виклад інформації робить її складною для розуміння всіма, особливо особами з інтелектуальною інвалідністю. Важливо слідувати стандартам спрощеної мови та формату Легкого читання у викладені інформації в кризових ситуаціях.
- 5.** Оформлення текстової інформації без виділення важливих частин, тобто суцільним текстом, без відступів між параграфами, маркованих списків, з написанням значних частин тексту **ВЕЛИКИМИ БУКВАМИ**. Таке оформлення ускладнює розуміння інформації, особливо для осіб, які знаходяться в стані стресу чи підвищеної тривожності через перебування в критичній ситуації.
- 6.** Надання інформації виключно у форматі консультування з представниками структурних підрозділів соціального захисту, з мінімальним наданням інформації у письмовому форматі у самих установах. Така ситуація ускладнює отримання інформації людям, які мають порушення слуху чи мовлення, оскільки особисте спілкування є єдиним форматом надання інформації.
- 7.** Діджиталізація отримання інформації та послуг без використання альтернативних форматів, наприклад, телефонного зв'язку чи особистого візиту. Такий підхід виключає категорію осіб, які не мають смартфонів чи інтернету. Оскільки серед таких осіб часто більшість – люди старшого віку, відповідно, і частка тих, хто має різні порушення серед них висока.
- 8.** Відсутність засобів комунікації з нечуючими клієнтами, перекладачів жестової мови ускладнює отримання інформації такими клієнтами самостійно та робить їх залежними від чуючих супроводжуючих осіб.
- 9.** Інформація подана фрагментарно, часто інформація про наявність тимчасових місць розміщення, шляхів евакуації, правил поведінки та наявність захисних споруд відсутня. Інформація про можливості отримання соціальної допомоги часто не містить повного переліку документів необхідних для подачі та не пояснює, як саме потрібні документи отримати.

РОЗДІЛ 4.

Стан виконання законодавства щодо доступності інформування в критичних ситуаціях та в умовах гуманітарного реагування

Напівструктуровані інтерв'ю були проведені в період з 15 до 25 вересня 2022 року з метою:

- виявити прогалини в наявних практиках інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та в умовах гуманітарного реагування;
- напрацювати рекомендації з підвищення спроможності органів влади до доступного інформування та оповіщення людей з інвалідністю.

Респондентами інтерв'ю з оцінювання доступності інформації в кризових ситуаціях та в умовах гуманітарного реагування стали 17 осіб, які представляють органи влади центрального, обласного та місцевого рівня, а також громадські організації, що опікуються питаннями осіб з інвалідністю.

Проведення інтерв'ю було ускладнено тим, що респонденти органів національного рівня здебільшого відмовлялися від бесід та надавали відповіді у письмовій формі з посиланнями на норми законодавства, що робило їх менш інформативними. При цьому представники центрального рівня Міністерства реінтеграції тимчасово окупованих територій (Мінреінтеграції) та Державної служби з надзвичайних ситуацій (ДСНС) по багатьом питанням надавали відповіді без врахування аспекту інвалідності та перенаправляли за відповідями до місцевих органів влади та підрозділів ДСНС.

Водночас респонденти, що представляли органи влади місцевого рівня, громадські організації, Урядова уповноважена з прав осіб з інвалідністю та представники Секретаріату Уповноваженого ВРУ з прав людини були більш відкритими до участі в опитуваннях і надавали більш розширені відповіді на запитання інтерв'ю.

Щодо відповідей респондентів на питання стосовно інформування та оповіщення саме осіб з інвалідністю, склалося враження, що на центральному рівні в Мінреінтеграції та ДСНС люди з інвалідністю не виокремлювалися, як категорія осіб, яка потребує особливої уваги при інформуванні та оповіщенні в кризових ситуаціях та в умовах гуманітарного реагування. Респонденти не згадували про методичні рекомендації та інструкції щодо забезпечення доступності інформації для людей з інвалідністю кризових ситуаціях та в умовах гуманітарного реагування.

Разом із тим, Віцепрем'єрка Ірина Верещук 16 вересня 2022 року під час включення до прямого етеру каналу «РАДА» зазначила, що «наразі під час евакуації з небезпечних регіонів для маломобільних груп населення та літніх людей передбачені всі умови». Так, в інформаційних повідомленнях Мінреінтеграції були зазначені окремі номери телефонів з питань обов'язкової «евакуації маломобільних груп населення» із Донецької області. Ці контакти виявилися номерами телефонів Благодійного фонду «Восток-СОС».

ДСНС з метою реалізації проєкту «Безбар'єрність» на виконання плану заходів з реалізації Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року проводить заходи з навчання персоналу ДСНС елементам жестової мови.

Першими навчання пройшли фахівці психологічної служби ДСНС у межах співпраці з Всеукраїнською асоціацією перекладачів жестової мови для осіб з інвалідністю.

У Національній соціальній службі поінформували, що діють виключно в межах постанови Кабінету Міністрів України № 385. Згідно з цією постановою Національній соціальній сервісній службі разом із іншими органами влади доручено:

- визначити організації, заклади і установи на території, на якій не ведуться бойові дії, до яких можуть бути тимчасово розміщені діти та особи, які проживають або зараховані до закладів різних типів, форм власності та підпорядкування на цілодобове перебування, що розташовані в зоні активних бойових дій або наближених до неї населених пунктах;
- забезпечити ведення обліку тимчасово переміщених (евакуйованих) дітей та осіб, які проживають або зараховані до закладів різних типів, форм власності та підпорядкування на цілодобове перебування, які тимчасово перемістилися за межі України, та їх супроводжуючих осіб із зазначенням найменування держав і населених пунктів спрямування.

Представники місцевих органів влади здебільшого зазначали, що всі передбачені законодавством норми були виконані та всі необхідні заходи були вжиті.

За словами респондентів інформування населення в кризових ситуаціях та в умовах гуманітарного реагування відбувається через:

- Телебачення;
- Радіо;
- Сайти органів влади;
- Viber, WhatsApp, телеграм-канали;
- Чат-боти в Viber, WhatsApp, Телеграмі;
- Сторінки в соціальних мережах, наприклад, Facebook;
- Мобільні застосунки;
- Колцентри та гарячі лінії;
- Мережи благодійних, волонтерських і громадських організацій;
- Бюджетні та комунальні установи та організації.

Оповіщення та інформування також часто виконується наживо представниками органів влади, комунальних підприємств та організацій, територіальних центрів соціального обслуговування, громадських та благодійних організацій, волонтерами, а також «сарафанним радіо».

Представники всіх органів національного рівня, які проходили опитування, поінформували про наявність у них безпосередньо в органах, які вони представляють, гарячих ліній, представники регіональних та місцевих органів влади також повідомили про наявність регіональних та місцевих гарячих ліній.

Урядова уповноважена з прав осіб з інвалідністю зазначила, що створила власну «гарячу лінію» з надання допомоги людям з інвалідністю. Деякі представники громадських організацій осіб з інвалідністю під час інтерв'ю підтверджували ефективність її роботи з цього приводу.

Жоден з респондентів не відповів на питання про те, яким чином вони використовують в своїй роботі під час інформування населення в кризових ситуаціях та в умовах гуманітарного реагування переклад на жестову мову та субтитри, збільшений шрифт і шрифт Брайля. Представники Донецької ОВА вказали на наявність на вокзалах інформації збільшеним шрифтом/шрифтом Брайля і розповіли, що бачили по телевізору повідомлення із перекладом на жестову мову/субтитрами та що на гарячі лінії звертаються особи з порушення слуху та мовлення через перекладачів жестової мови системи УТОГ.

Так само, ніхто з респондентів не згадав під час інтерв'ю про формат спрощеної мови та не володів інформацією щодо відповідності Viber, WhatsApp, Телеграм-каналів, чат-ботів, мобільних застосунків, що використовуються органами влади, вимогам ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності вебконтенту W3C (WCAG) 2.0» та ДСТУ EN 301 549:2022 «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ».

Деякі громадські об'єднання осіб з інвалідністю, зокрема ВГО «Національна Асамблея людей з інвалідністю в Україні (НАІУ)», Українське товариство глухих та Українське товариство сліпих (із залученням своїх територіальних підрозділів в областях та підприємств), створювали локальні канали комунікації (для членів своїх організацій) в соціальних мережах і месенджерах та інформували осіб з інвалідністю про надзвичайні ситуації, координували роботу з надання людям допомоги в евакуації. Про зазначене поінформували Вікторія Назаренко, генеральний Секретар НАІУ, Тетяна Кривко, перший заступник голови УТОГ та Сергій Кіт, перший заступник голови УТОС.

Практично всі респонденти зауважили, що не були готові до евакуації, незважаючи на те, що владою завчасно розповсюджувалася загальна інформація про відповідну необхідність, хоча і без згадування аспекту інвалідності.

Під час інтерв'ю респонденти назвали такі основні канали/сервіси оповіщення про тривогу, наприклад, повітряну тривогу чи загрозу артилерійського обстрілу:

- Система оповіщення ДСНС;
- Система ДСНС щодо інформування населення Cell Broadcast про загрози для їхнього життя;
- Телебачення;
- Радіо;
- Система швидкого сповіщення про повітряну тривогу Google;

- Мобільний застосунок «Тривога»;
- Телегра-канал «Повітряна тривога»;
- Місцеві мобільні застосунки (на кшталт, Київ-цифровий та інші)
- Місцеві Viber, WhatsApp, Телеграм-канали;
- Оголошення в громадському транспорті, в тому числі в метро (принаймні в м. Київ);
- Соціальні мережі;
- Мережи благодійних, волонтерських і громадських організацій;
- SMS-повідомлення.

Представники місцевих і регіональних органів влади повідомили, що під час бойових дій і в прифронтових районах дуже часто вимикався електрострум та не працювали ні система оповіщення (вулична сирена), ні телевізор, ні радіо, ні зв'язок, ні інтернет. За інформацією представників Донецької та Луганської обласної військової адміністрації, а також громадських об'єднань, багато людей з інвалідністю користуються кнопковими телефонами, а від так, вони не зареєстровані у соціальних мережах, не мають ні мобільних додатків, ні месенджерів, ні інтернету для отримання сповіщень про небезпеку.

Додатково слід зауважити, що система оповіщення (вулична сирена) практично взагалі відсутня в селищах і селах. В інтернатних і реабілітаційних закладах, на підприємствах УТОС і УТОГ відсутні об'єктові системи оповіщення. При цьому Міністерство соціальної політики та Національна соціальна служба зазначили, що відповідно до пункту 7.6 ДБН В.2.2-18-2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» передбачено, що будинки соціального захисту населення слід обладнувати системою оповіщення про пожежу та керування евакуацією людей не нижче 3-го типу. Вказані респонденти також наголосили, що згідно з постановою Кабінету Міністрів України № 311 будинки-інтернати для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю є комунальною власністю областей та м. Києва. У зв'язку із цим респонденти не володіють інформацією про підключення інтернатних закладів до системи оповіщення.

Щодо систем оповіщення керівництво УТОС, деякі представники інтернатних і реабілітаційних закладів зазначили, «що їм достатньо загальної системи оповіщення (вуличної системи) та вказали, що навіть така сирена подекуди вводить людей з інвалідністю в «ступор» та спричиняє інші негативні наслідки психічного характеру, а тому не має сенсу додатково запроваджувати у них об'єктову систему оповіщення». Керівництво підприємств та організацій УТОС повідомили, що «незрячі, які вміють користуватися смартфоном, встановили собі на телефони мобільні застосунки, які повідомляють про тривогу та її відбій. Проблемним моментом є оповіщення про тривогу незрячих, які є старшого віку і проживають самі, оскільки вони не вміють використовувати смартфон і не користуються мобільними застосунками.

Сирена у спальних районах часто майже відсутня. Отже, їм постійно треба слухати марафон по телевізору чи радіо».

Керівництво УТОГ поінформувало, що «на початку 90-х років на підприємствах УТОГ були спеціальні, так звані, табло, якими передбачалося інформування про повітряну та іншу небезпеку. З часом це все відійшло через відсутність інтеграції у системі захисту цивільного населення та коштів на модернізацію чи нове облаштування таких табло. На сьогодні, всі питання щодо оповіщення перебувають на відповідальності у керівників підприємств УТОГ, які після отримання інформації про повітряну тривогу мають зупинити роботу цехів і провести людей до укриття на час тривоги. Спеціальних засобів повідомлення про повітряну тривогу – інформаційних табло, які інтегровані у місцеву систему оповіщення – немає в системі УТОГ. На сьогодні відсутня будь-яка місцева система оповіщення, яка враховує потреби осіб з порушеннями слуху, так само, як і доступні укриття та маршрути до них для людей з порушеннями зору чи опорно-рухового апарату».

Також керівництво УТОГ прокоментувало доступність мобільних додатків, що виконують функцію оповіщення про повітряну тривогу. «Сповіщення на екрані телефону є, але воно має включати в себе постійну вібрацію та можливість інтеграції з браслетами. Це дає більше впевненості в тому, що людина, в тому числі з порушеннями слуху, своєчасно побачить сповіщення. [...] Є застосунок «Повітряна тривога». Він голосно говорить. Якби він ще вібрував та висвічував повідомлення до свого вимкнення, як це було в тестах ДСНС».

Крім того, ніхто із опитаних не розповів, яким чином відбувається передбачене законодавством оповіщення (крім вуличної сирени) осіб з фізичними, психічними, інтелектуальними і сенсорними порушеннями та інших маломобільних груп населення (осіб, які їх супроводжують), що повинно організовуватися місцевими органами виконавчої влади (органами місцевого самоврядування) відповідно до Постанови КМУ №733. Згідно з пунктом 40 Постанови КМУ №841, комісії з питань евакуації, які утворюють Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві держадміністрації, органи місцевого самоврядування, організовують оповіщення, евакуацію та прибуття на збірні пункти евакуації (пункти посадки) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, зокрема осіб з порушенням зору, слуху, опорно-рухового апарату, інтелектуальними, психічними порушеннями за місцем проживання.

На територіях, де ведуться активні бойові дії, і поблизу лінії фронту, навіть за наявності системи оповіщення внаслідок великої швидкості ракет і снарядів, люди здебільшого не встигають дістатися укриттів і, ризикуючи власним життям, залишаються у власному житлі.

Представник влади одного з прифронтових населених пунктів повідомив, що в них у місті вулична сирена звучить увесь час під час повітряної тривоги, що забезпечує більшу інформативність населення про загрозу життю. Звісно інша ситуація з цього приводу в західних і центральних областях.

Як повідомили представники структурних підрозділів соціального захисту Слов'янської та Краматорської міських рад і місцевих органів ДСНС, на момент проведення опитування в багатьох багатоквартирних будинках на територіях, де ведуться бойові дії, і в прифронтових районах були відключені та подекуди залишаються відключеними й на зараз ліфти. Водночас, згідно з роз'ясненням ДСНС, законодавство передбачає, що ліфт повинен відключатися лише під час пожежі. Через таку ситуацію, люди з інвалідністю, які мешкають в багатоквартирних будинках без ліфта на другому і вищих поверхах, під час тривоги також залишаються в своєму житлі та, в кращому випадку, ховаються з урахуванням правила «двох стін» чи в ванній кімнаті.

Опитування, проведене ВГО «Національна Асамблея людей з інвалідністю Україні» з 24 червня до 4 липня 2022 р. шляхом опитування, показало, що лише 2,5 % (33 особи з 1316 опитаних) респондентів з інвалідністю під час повітряної тривоги йдуть до бомбосховищ/укриттів, вважаючи такий варіант найбільш безпечним. Разом із тим, на територіях, де ведуться бойові дії, і в прифронтових районах ці показники є, зрозуміло, значно більшими.

Висновки щодо виконання законодавства про доступність інформування в критичних ситуаціях та в умовах гуманітарного реагування

З урахуванням вищевикладеного, можна сформулювати основні проблеми доступності інформування та оповіщення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування для осіб з інвалідністю.

- 1.** Нинішній стан справ щодо інформування та оповіщення осіб з інвалідністю вказує на те, що положення статті 11 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю (після її ратифікації) не впроваджено. Ця стаття зобов'язує держави-учасниці вживати, відповідно до своїх зобов'язань за міжнародним правом, зокрема міжнародним гуманітарним правом та міжнародним правом з прав людини, усіх необхідних заходів для забезпечення захисту й безпеки осіб з інвалідністю у ситуаціях ризику, зокрема в збройних конфліктах, надзвичайних гуманітарних ситуаціях та під час стихійних лих.

- 2.** Чинне законодавство з питань оповіщення та інформування населення в кризових ситуаціях і в умовах гуманітарного реагування містить декларативні норми, що стосуються доступності інформування та оповіщення для осіб з інвалідністю, які не мають деталізації, інструкцій чи методичних рекомендацій для впровадження. Ці норми також не повною мірою враховують права та інтереси людей з різними функціональними порушеннями. Водночас, навіть наявні норми не виконуються в повній мірі державними і недержавними суб'єктами.
- 3.** Система оповіщення та інформування населення в кризових ситуаціях і в умовах гуманітарного реагування на восьмий рік з початку військових дій на території України відсутня в багатьох населених пунктах країни, в інших є недосконалою та не забезпечує надання повної інформації у доступних для людей з інвалідністю форматах.
- 4.** Відсутнє чітке розмежування повноважень щодо оповіщення та інформування людей з інвалідністю в кризових ситуаціях і в умовах гуманітарного реагування. Здебільшого законодавством все покладається на «центральні органи влади у сфері цивільного захисту», крім тих, що впроваджують державну політику, «місцеві органи влади» та «комісії з евакуації». В той же час, зазначені суб'єкти здебільшого не володіють знаннями щодо того, як здійснювати відповідне оповіщення людей з інвалідністю з урахуванням специфіки їх порушень (зору, слуху, мовлення, інтелектуальних, психічних та інших порушень).
- 5.** Переклад на жестову мову, надання субтитрів, застосування спрощеної мови, шрифту Брайля та збільшеного шрифту не завжди використовуються під час оповіщення та інформування населення в кризових ситуаціях і в умовах гуманітарного реагування, а чинне законодавство не містить стандартів використання зазначених форматів, за виключенням деяких настанов щодо використання шрифту Брайля для інформаційних покажчиків, зазначених в ДБН 2:2-40:2018 щодо інклюзивних будівель та споруд.
- 6.** Законодавчі норми щодо забезпечення органами влади та телеканалами оповіщення та інформування населення про загрозу і виникнення надзвичайних ситуацій, у тому числі в доступній формі для осіб з порушенням слуху та зору не є достатньо чіткими та імперативними. Для осіб з інтелектуальними порушеннями законодавство взагалі не передбачає заходів з забезпечення доступності інформації та оповіщень.
- 7.** Законодавство не передбачає відповідальності за неврахування прав та інтересів осіб з інвалідністю під час оповіщення та інформування населення в кризових ситуаціях і в умовах гуманітарного реагування. Додатково, відсутній суб'єкт, який би мав законодавчо визначене право на моніторинг, аналіз доступності інформації та оповіщень та притягнення до відповідальності за порушення приписаних норм.



Рекомендації з підвищення доступності інформування в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування

- 1.** Розробити та затвердити Урядовий план заходів з усунення прогалин в законодавстві з питань інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях і в умовах гуманітарного реагування та створення належної системи відповідного інформування та оповіщення населення, адаптованої до потреб осіб з порушенням зору, слуху, руховими, інтелектуальними, психічними порушеннями. Забезпечити активну участь самих осіб з інвалідністю, зокрема з руховими, сенсорними, інтелектуальними, психічними порушеннями, у розробці положень Плану. План має включати, зокрема, такі завдання:
 - a.** Включити положення щодо забезпечення доступного інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування в профільне законодавство, що стосується суб'єктів, відповідальних за таке оповіщення та інформування. Зокрема включити такі положення в Закони України «Про державну службу», «Про Кабінет Міністрів України», «Про центральні органи виконавчої влади», «Про місцеві державні адміністрації», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про телебачення та радіомовлення», «Про Національну раду України з питань телебачення і радіомовлення», «Про електронні комунікації» та інші закони (за потреби), а також до відповідних підзаконних актів.
 - б.** Визначити та закріпити на законодавчому рівні суб'єкта (попередньо пропонується ДСНС), який би був зобов'язаний здійснювати моніторинг та аналіз доступності оповіщення та інформування населення у кризових ситуаціях для осіб з порушенням зору, слуху, руховими, інтелектуальними, психічними порушеннями, мав право ініціювати притягнення порушників до відповідальності. Надати такому суб'єкту функції здійснення експертизи щодо інформаційних продуктів та оповіщень в кризових ситуаціях у доступній формі, зокрема для їх застосування органами влади, які безпосередньо відповідальні за інформування населення. Перевірку цифрових продуктів інформування та оповіщення покласти на Мінцифри. Залучати до таких експертиз людей з інвалідністю та представників об'єднань осіб з інвалідністю.

- в.** Розширити положення законодавства щодо цивільного захисту в частині оповіщення та інформування населення в доступних форматах про загрозу і виникнення надзвичайних ситуацій, в тому числі вимогою щодо створення відповідних повідомлень спрощеною мовою та у форматі легкого читання, таким чином, щоб відповідна інформація в оповіщеннях та під час інформування про надзвичайні ситуації була однаково доступною для людей з інтелектуальними порушеннями на рівні з іншими, а також визначити порядок її доведення до зазначених осіб.
- г.** Зобов'язати Держкомтелерадіо здійснювати моніторинг інформаційного наповнення вебсайтів не лише міністерств, інших центральних органів виконавчої влади та обласних державних адміністрацій, а й місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, інших бюджетних установ⁴³. Рекомендація щодо оприлюднення даними суб'єктами інформації про діяльність органів виконавчої влади в доступній для людей з сенсорними порушеннями формі передбачені Постановою № 73044.

Привести порядок функціонування вебсайтів органів виконавчої влади⁴⁵ у відповідність до порядку оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади в частині доступності вебсайтів (вебпорталів) для користувачів з інвалідністю⁴⁶.

- д.** Органам влади та телеканалам укласти угоди із фізичними або юридичними особами, які надають послуги з перекладу на жестову мову, для забезпечення адаптації такими органами влади та телеканалами інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування з урахуванням потреб осіб з порушенням слуху.
- е.** Врегулювати роботу «гарячих ліній» органів влади таким чином, щоб вони підтримували функцію відеодзвінка за участі перекладача жестової мови, із яким орган влади укладає угоду про надання послуг із перекладу на жестову мову. Інформацію про номер телефону (із функцією відеодзвінка), за яким громадяни з порушенням слуху та мовлення можуть звернутися на «гарячу лінію» органу влади, розміщувати під загальним номером телефону такої «гарячої лінії» і позначати вказівкою «для звернень громадян з порушенням слуху та мовлення».

43 Наказ Держкомтелерадіо № 118 «Про затвердження Порядку проведення Держкомтелерадіо моніторингу інформаційного наповнення офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади» (2015). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0759-15#Text>

44 Постанова Кабінету Міністрів № 730 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 і від 29 серпня 2002 р. № 1302» (2013). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/730-2013-%D0%BF>

45 Наказ Державного комітету інформаційної політики, телебачення і радіомовлення України, Державного комітету зв'язку та інформатизації України N 327/225 «Про затвердження Порядку інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади та Порядку функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади» (2002). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1021-02#Text>

46 Постанова Кабінету Міністрів України «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» № 3 (2002). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text>

- Є. Розробити та затвердити національні стандарти (за наявності надати чинності відповідному міжнародному стандарту) використання:
 - Спрощеної мови та формату легкого читання під час інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування. В міжнародній практиці наявний документ, який містить стандарти викладу інформації, яку легко читати та розуміти. Він також перекладений українською мовою та може стати основою для запропонованого стандарту.
 - Жестової мови під час інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування з урахуванням потреб осіб з порушенням слуху. Такий стандарт має містити, зокрема, норми щодо розміру перекладача на екрані, його положення на екрані, кольору одягу, освітлення та інших аспектів.
 - Субтитрів під час інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування з урахуванням потреб осіб з порушенням слуху. Такий стандарт має містити, зокрема, норми щодо розміру шрифту, кольору шрифту, положення стрічки субтитрів на екрані, тощо.
 - Шрифту Брайля, збільшеного шрифту на об'єктах фізичного оточення та аудіодискрипції на телебаченні під час інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування з урахуванням потреб осіб з порушенням зору.
2. Забезпечити створення системи оповіщення та інформування населення в кризових ситуаціях і в умовах гуманітарного реагування, яка б враховувала, в тому числі користувачів кнопочкових телефонів, браслетів з вібраційними сигналами (підключених до смартфона), в кожному населеному пункті, виділивши для цього видатки з державного бюджету.
3. Прискорити впровадження системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112.

ДОДАТОК 1.

Методологія дослідження (скорочена версія)



Мета: проаналізувати наявні практики інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування на предмет їх доступності для осіб з інвалідністю.

Завдання:

- Визначити комунікаційні потреби осіб з інвалідністю в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування.
- Провести аналіз законодавства України щодо інформування та оповіщення населення на предмет врахування питань доступності для людей з інвалідністю.
- Провести аналіз наявних національних та регіональних каналів і форматів інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування на предмет їхньої доступності для осіб з інвалідністю.
- Виявити прогалини в наявних практиках інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та в умовах гуманітарного реагування відповідно до комунікаційних потреб осіб з інвалідністю та вимог інформаційної доступності.
- Розробити рекомендації з підвищення спроможності органів влади до доступного інформування та оповіщення людей з інвалідністю в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування.

Метод дослідження

В межах дослідження застосовано комбінацію методів, зокрема:

- 1. Кабінетне дослідження** проведено для аналізу наявного законодавства України щодо інформування та оповіщення населення на предмет врахування питань доступності для людей з інвалідністю.

2. Чек-лісти використані для аналізу наявних національних та регіональних каналів і форматів інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та умовах гуманітарного реагування на предмет їхньої доступності для осіб з інвалідністю. В першу чергу чек-лісти будуть направлені на те, щоб виявити використання різних форматів подання інформації, що є основою забезпечення доступності інформації для осіб з інвалідністю.

Для досягнення цілей дослідження крім національних каналів інформування та оповіщення, проведено аналіз каналів інформування та оповіщення в десяти регіонах України:

- Київ та Київська область,
- Донецька область,
- Миколаївська область,
- Харківська область,
- Чернігівська область,
- Запорізька область,
- Сумська область,
- Полтавська область,
- Дніпропетровська область,
- Вінницька область.

Зазначені регіони були обрані з огляду на те, що частина з них найбільше постраждали з моменту початку повномасштабного вторгнення в Україну 24 лютого 2022 року, відповідно, передбачається, що інтенсивність оповіщення про тривогу, інформування про евакуацію, отримання гуманітарної допомоги та інше були найвищими в цих регіонах. Також, Дніпропетровська, Полтавська, Вінницька і Запорізька області серед регіонів, які прийняли найбільше внутрішньо переміщених осіб і де важливо оцінити доступність інформації про гуманітарну та державну фінансову допомогу.

2.1. Критерії оцінювання доступності інформування та оповіщення.

При розробці чек-лістів враховані такі критерії оцінювання доступності інформування та оповіщення:

- наявність різних форматів інформування, що задовольняють доступ до інформації для людей з різними функціональними порушеннями: когнітивними, руховими, порушеннями слуху, зору, мовлення;
- відповідність вебресурсів базовим вимогам ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності вебконтенту W3C (WCAG) 2.0».

2.1.1. Формати інформування, доступні для осіб з різними функціональними порушеннями

Порушення слуху	Порушення зору	Когнітивні та порушення мовлення
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Жестова мова ▪ Письмова інформація ▪ Проста мова ▪ Світлові сповіщення ▪ Картинки, піктограми 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Шрифт більшого розміру ▪ Контрастне співвідношення кольорів ▪ Звукові сповіщення/ речова комунікація ▪ Дотик (вібрація) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Шрифт більшого розміру ▪ Проста мова ▪ Картинки, піктограми ▪ Жестова мова

2.1.2. Базові вимоги вебдоступності⁴⁷

- Наявна текстова альтернатива нетекстовому контенту.
- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
- Присутня можливість збільшувати розмір тексту без втрати функціональності.
- Текстовий контент є зрозумілим.

2.2. Пропоновані канали для аналізу включають 20 вебсайтів регіонального рівня, зокрема ОВА, райвійськових адміністрацій та міських голів, та інші 13 каналів донесення інформації національного рівня, зокрема вебсайти, соціальні мережі та додатки.

3. Спостереження використано для оцінювання структурних підрозділів органів соціального захисту населення щодо доступності інформування населення про можливості отримання соціальної допомоги, зокрема для внутрішньо переміщених осіб. У межах спостереження здійснено фотофіксацію інформаційних дошок та оцінювання телефонних каналів інформування населення на предмет наявності інформації та різних форматів інформування, які були б доступними для людей з різними функціональними порушеннями.

Спостереження проведено в чотирьох структурних підрозділах органів соціального захисту населення в Києві, Дніпрі, Львові, Донецькій області.

4. Фокус-групові інтерв'ю осіб з інвалідністю будуть проведені для визначення комунікаційних потреб таких осіб та виявлення прогалин в наявних практиках інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та в умовах гуманітарного реагування.

⁴⁷ ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0». <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>

4.1. Склад фокус-групових інтерв'ю. Інтерв'ю проведені в онлайн-форматі задля охоплення осіб, що мають різний досвід переживання війни, зокрема переміщення, відповідно можуть знаходитися в різних географічних точках. Кожне фокус-групове інтерв'ю складалось із не менше п'ятьох учасників, яких об'єднує наявність певних функціональних порушень або які є законними представниками чи доглядальниками таких осіб:

- люди з когнітивними порушеннями;
- люди з інтелектуальними порушеннями;
- люди з порушеннями зору (повною та частковою втратою зору);
- люди з порушеннями слуху (повною та частковою втратою слуху);
- люди з руховими порушеннями.

У межах дослідження проведено п'ять фокус-групових інтерв'ю.

4.2. Критерії відбору людей з інвалідністю та/або осіб, які є їх законними представниками чи доглядають за ними:

- наявність інвалідності, що пов'язана з порушеннями слуху, зору, мовлення, руховими чи когнітивними порушеннями;
- перебування на території України від початку воєнного стану 24 лютого 2022 року;
- наявність досвіду переживання оповіщення про повітряну чи іншу тривогу, інформування про гуманітарну допомогу, евакуацію, тощо.

5. Індивідуальні напівструктуровані інтерв'ю проведені для виявлення прогалин в наявних практиках інформування та оповіщення населення в кризових ситуаціях та в умовах гуманітарного реагування та напрацювання рекомендацій щодо підвищення спроможності органів влади до доступного інформування та оповіщення людей з інвалідністю.

5.1. Критерії відбору представників органів влади та інших вищевказаних суб'єктів і підприємств, установ, організацій:

- досвід роботи дотичний до формування та реалізації державної політики з питань прав людей з інвалідністю, інформування та оповіщення населення про кризові ситуації та в умовах гуманітарного права, створення, функціонування та використання каналів відповідного інформування та оповіщення тощо;
- термін діяльності включає період воєнного стану в Україні, що розпочався 24 лютого 2022 року;
- діяльність поширюється на регіон/-и, що визначено цим дослідженням.

ДОДАТОК 2.

Список проаналізованих нормативно-правових актів

1. Кодекс цивільного захисту України;
2. Закон України від 10 лютого 1992 р. №2657-XII «Про інформацію»;
3. Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб»;
4. Закон України «Про правовий режим надзвичайного стану»;
5. Закон України «Про правовий режим воєнного стану»;
6. Указ Президента України від 24 лютого 2022 р. № 64 «Про введення воєнного стану в Україні»;
7. Указ Президента України від 2 березня 2022 року № 93 «Про координацію заходів з вирішення гуманітарних та соціальних питань»;
8. Постанову Кабінету Міністрів України від 27 вересня 2017 р. № 733 «Про затвердження Положення про організацію оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій та зв'язку у сфері цивільного захисту»;
9. Постанову Кабінету Міністрів України від 30 жовтня 2013 р. № 841 «Про затвердження Порядку проведення евакуації у разі загрози виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій»;
10. Постанову Кабінету Міністрів України від 27 березня 2022 р. № 385 «Деякі питання тимчасового переміщення (евакуації) дітей та осіб, які проживають або зараховані до закладів різних типів, форм власності та підпорядкування на цілодобове перебування, в умовах воєнного стану»;
11. Постанову Кабінету Міністрів України від 18 квітня 2018 р. № 282 «Про затвердження Порядку виявлення осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, які проживають у зоні надзвичайної ситуації або можливого ураження, та організації їх супроводження»;

- 12.** Постанову Кабінету Міністрів України від 29 липня 2022 р. № 854 «Про утворення Координаційного штабу з питань підготовки проведення обов’язкової евакуації населення Донецької області в умовах воєнного стану»;
- 13.** Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28 грудня 2021 р. № 1742-р «Про затвердження плану основних заходів цивільного захисту на 2022 рік»;
- 14.** Розпорядження Кабінету Міністрів України від 31 січня 2018 р. № 43-р «Про ухвалення Концепції розвитку та технічної модернізації системи централізованого оповіщення про загрозу або виникнення надзвичайних ситуацій»;
- 15.** Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2022 р. № 179-р «Про організацію функціонування єдиної державної системи цивільного захисту в умовах воєнного стану»;
- 16.** Розпорядження Кабінету Міністрів України від 02 серпня 2022 р. № 679-р «Про проведення обов’язкової евакуації населення Донецької області»;
- 17.** Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 липня 2018 р. № 488-р «Про затвердження Плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку та технічної модернізації системи централізованого оповіщення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій»;
- 18.** Наказ МВС України від 05 листопада 2018 р. № 884 «Про затвердження технічних вимог до загальнодержавної автоматизованої системи централізованого оповіщення»;
- 19.** Наказ МВС України від 10 липня 2017 р. № 579 «Про затвердження Методики планування заходів з евакуації»;
- 20.** ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0».

ДОДАТОК 3.

Детальний звіт щодо доступності цифрових каналів інформування та оповіщення в кризових ситуаціях

СПИСОК ПРОАНАЛІЗОВАНИХ КАНАЛІВ

Центральні органи виконавчої влади	83
а. Вебсайт Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України.	83
б. Вебсайт Міністерства соціальної політики України.	85
в. Телеграм-канал Міністерства соціальної політики України	85
г. Вебсайт Державної служби України з надзвичайних ситуацій (ДСНС) ...	86
Місцеві органи виконавчої влади	89
а. Вебсайти військових обласних адміністрацій (ОВА).....	89
▪ Київська ОВА	89
▪ Донецька ОВА	91
▪ Миколаївська ОВА	92
▪ Харківська ОВА.....	93
▪ Чернігівська ОВА	94
▪ Запорізька ОВА.....	95
▪ Сумська ОВА	98
▪ Полтавська ОВА	98
▪ Дніпропетровська ОВА	100
▪ Вінницька ОВА.....	101
б. Вебсайти районних військових адміністрацій (РВА)	103
▪ Криворізька РВА	103
▪ Бучанська РВА	104
▪ Миргородська РВА	105
в. Вебсайти міських рад	106
▪ Краматорська міська рада	106
▪ Харківська міська рада	108

г.	Телеграм-канали Голів обласних військових адміністрацій (ОВА)	108
▪	Телеграм-канал Голови Чернігівської ОВА В'ячеслава Чауса	108
▪	Телеграм-канал Голови Миколаївської ОВА Віталія Кіма.	110
▪	Телеграм-канал Голови Запорізької ОВА Олександра Старуха.	110
Суб'єкти надання гуманітарної допомоги		111
а.	Фейсбук-сторінка «Ужгородська міська організація Товариства Червоного Хреста України»	111
б.	єДопомога	112
в.	Гуманітарний штаб Києва.	113
г.	СпівДія	114
Суб'єкти інформування про тимчасові місця перебування		115
а.	Прихисток	115
Канали інформування АТ «Укрзалізниця»		116
а.	Вебсайт «Укрзалізниця».	116
б.	Телеграм-канал Укрзалізниця	117
Інші цифрові канали		117
а.	Телеграм-канал Президента України	117
б.	Вебсайт Генерального штабу Збройних сил України.	118
Додатки оповіщення про надзвичайні ситуації		118
а.	Застосунок «Київ цифровий»	118
б.	Застосунок «Повітряна тривога»	118

ЧЕК-ЛІСТ, ЩО ВИКОРИСТОВУВАВСЯ ДЛЯ ОЦІНЮВАННЯ КАНАЛІВ ІНФОРМУВАННЯ

Твердження, що містяться в цьому чек-лісті асоціюються з доступністю інформації. Не відповідність інформації наданим твердженням означає недоступність або меншу доступність інформації. При оцінюванні деяких каналів використано не всі твердження в ситуаціях, коли канали не містять інформації для оцінювання, наприклад, гіперпосилань або зображень.

1. Наявна текстова альтернатива нетекстовому контенту.
 - Зображення містять текст заміщення (alt text) або наявний текстовий матеріал, що дублює візуальний.
 - Відсутній текст всередині зображень.

- 2.** Текстовий контент є зрозумілим:
 - Одне речення містить не більше однієї ідеї.
 - Речення містить не більше 15 слів.
 - Аббревіатури не використовуються, або розшифровуються на початку.
 - Використовуються прості слова замість складних. Складні слова пояснюються декілька разів, якщо їх використання є критично важливим.
 - Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.
 - Використовуються правильні формати написання дат (дд.мм.рррр) та телефонів (ОХХ ХХХ ХХХ ХХ).

- 3.** Текстовий контент є легким для візуального сприйняття:
 - Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
 - Текст вирівняно по лівому краю.
 - Текст з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.
 - Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.
 - Розмір шрифту складає не менше 12 пт.
 - Вид шрифту легко читається, а саме без зарубок, без декоративних елементів, без тіней, не курсивний, із однаковою товщиною та висотою літер. Наприклад, Arial (окрім Arial Narrow), Proxima Nova, Futura, Tahoma або Calibri.

- 4.** Мультимедіа доступні для сприйняття:
 - Надано субтитри для будь-яких відеоматеріалів, що розміщуються на ресурсі.
 - Для відео, що не мають субтитрів забезпечено транскрипт на тій самій сторінці, де розміщено відео або у вигляді посилання на документ із транскриптом.
 - Відсутній контент, що блимає з частотою більше, ніж три рази на секунду.

- 5.** Доступність окремих елементів вебсайтів:
 - Наявна можливість збільшувати розмір тексту без втрати функціональності.
 - Наявний достатній опис гіперпосилань.

РЕЗУЛЬТАТИ ОЦІНЮВАННЯ ЦИФРОВИХ КАНАЛІВ

Центральні органи виконавчої влади

А. ВЕБСАЙТ МІНІСТЕРСТВА З ПИТАНЬ РЕІНТЕГРАЦІЇ ТИМЧАСОВО ОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ

Шляхи евакуації, місця тимчасового прихистку

Наявна текстова альтернатива нетекстовому контенту

- Зображення не містять текст заміщення (alt text) або не наявний текстовий матеріал, що дублює візуальний.
- Наявний текст всередині зображень.

Головна сторінка містить банери з важливою інформацією про гарячу лінію з кризових питань на Національного інформаційного бюро. Зображення банерів не містить тексту заміщення. При натисканні на банери надається інформація в текстовому форматі, але неповна. Наприклад, в текстовому форматі відсутні номери телефонів в довгому форматі.



Наявні [інфографіки про евакуацію](#), які не мають текстової альтернативи чи тексту заміщення.

Зрозумілість текстового контенту

- Одне речення містить не більше однієї ідеї.
- Речення містять не більше 15 слів.
- Використовуються аббревіатури без розшифровки, на кшталт ТОТ.
- Використовуються прості слова замість складних.
- Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.
- Використовуються правильні формати написання телефонів (0XX XXX XXX XX).

Легкість текстового контенту для візуального сприйняття

- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
- Текст вирівняно по лівому краю.
- Текст з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.
- Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.
- Розмір шрифту складає не менше 12 пт.
- Вид шрифту легко читається.

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Наявна інформація про отримання довідки ВПО, відповідних виплат, гуманітарної допомоги та іншого.

Наявна текстова альтернатива нетекстовому контенту

- Зображення містять текст заміщення (alt text) або наявний текстовий матеріал, що дублює візуальний. Інформація про оформлення статусу ВПО та інше оформлена в форматі методичних матеріалів, які можна завантажити у форматі ПДФ та які доступні для програм екранного доступу. Деяка інформація оформлена у форматі інфографік про отримання статусу ВПО та інше. Інфографіки не містять текстової альтернативи або тексту заміщення. Одночасно на сайті наявні інші матеріали, що надають дану інформацію в текстовому форматі.

Зрозумілість текстового контенту

- Одне речення містить не більше однієї ідеї.
- Речення містить не більше 15-20 слів.
- Аббревіатури не використовуються, або розшифровуються на початку.
- Використовуються прості слова замість складних.
- Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.
- Інфографіки також містять піктограми, що спрощують сприйняття інформації.

Легкість текстового контенту для візуального сприйняття

- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1. Однак деякі елементи інфографіки недостатньо контрастні. Текст розміщено на фоні з візерунками.

ХТО МОЖЕ ЗВЕРНУТИСЯ?

Громадяни_ки України, які перемістилися з Волинської, Дніпропетровської, Донецької, Житомирської, Запорізької, Київської, Луганської, Миколаївської, Одеської, Сумської, Харківської, Херсонської, Чернігівської областей та міста Києва.

**Легкість
текстового
контенту для
візуального
сприйняття**

- Текст вирівняно по лівому краю.
 - Текст з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.
 - У більшості заголовків всі слова написанні ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.
 - Розмір шрифту складає не менше 12 пт.
 - Вид шрифту легко читається.
-

В. ВЕБСАЙТ МІНІСТЕРСТВА СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Відсутня інформація про шляхи отримання гуманітарної допомоги або виплати для внутрішньо переміщених осіб.

**Наявна
текстова
альтернатива
нетекстовому
контенту**

- Зображення не містять текст заміщення (alt text) та не наявний текстовий матеріал, що дублює візуальний. В розділі гуманітарна допомога міститься сканований ПДФ документ без текстового супроводу.
-

**Текстовий
контент є
зрозумілим**

- Використовуються складні мовленнєві конструкції замість складних. [Офіційний лист про гуманітарну допомогу](#) написаний складною юридичною мовою. Розділ для [людей з інвалідністю](#) та [ВПО](#) містить опис законодавства, що регулює допомогу вказаним особам та не містить інформацію простою мовою щодо механізмів отримання такої допомоги та іншого.
-

С. ТЕЛЕГРАМ-КАНАЛ МІНІСТЕРСТВА СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

**Зрозумілість
текстового
контенту**

- Одне речення містить не більше однієї ідеї.
 - Речення містять більше 15 слів.
 - Аббревіатури не використовуються, або розшифровуються на початку.
-

- Використовуються прості слова замість складних.
- Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.

**Легкість
текстового
контенту для
візуального
сприйняття**

- Текст вирівняно по лівому краю.
- Тексту з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.
- Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.

D. ВЕБСАЙТ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ (ДСНС)

Наявна опція звернення жестовою мовою

Сигнали тривоги, оперативна інформація про небезпеку

Інформація відсутня

Шляхи евакуації, місця тимчасового прихистку

Інформація відсутня

Наявність захисних споруд

Інформація відсутня

Правила поведження

**Наявна
текстова
альтернатива
нетекстовому
контенту**

Зображення не містять текст заміщення (alt text) та не наявний текстовий матеріал, що дублює візуальний. Частина інформації про [правила поведження в умовах війни](#) надана в текстовому форматі, доступному для осіб з порушеннями зору. Інша частина викладена в форматі зображень, які не мають текстової альтернативи чи тексту заміщення.

**Зрозумілість
текстового
контенту**

Текстовій частині інформації не вистачає візуалізації, наприклад зображень, що ілюструють предмети, які потрібно взяти в «екстрену валізу». Хоч текст і містить багато маркованих списків та параграфи розділені, більшість інформації викладена суцільним текстом, який складно швидко сприймати.

Зрозумілість текстового контенту

Подібні тексти мають сприйматися швидко та легко в ситуації, коли людина перебуває у стані тривоги.

- Одне речення містить не більше однієї ідеї.
- Речення іноді містять більше 15 слів.
- Використовуються аббревіатури НС, УКХ, БМ, МВС без розшифровки.
- Іноді використовуються складні слова, на кшталт «техногенного характеру». Іноді складні слова пояснюються, наприклад, «споруди цивільної оборони (сховища)».
- Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.

Легкість текстового контенту для візуального сприйняття

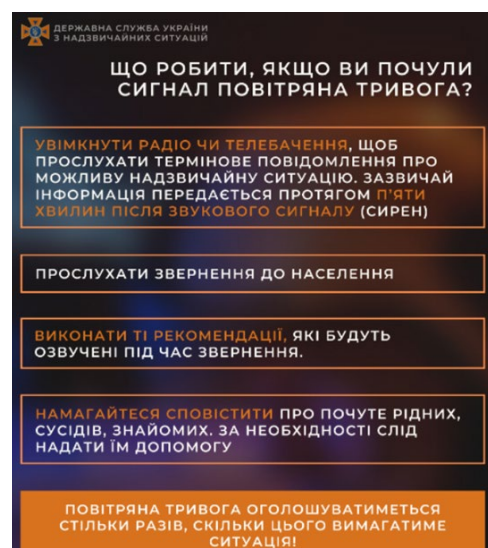
- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
- Текст вирівняно по лівому краю.
- Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.
- Розмір шрифту складає не менше 12 пт.
- Вид шрифту легко читається.

Доступність окремих елементів вебсайтів

- Наявна можливість збільшувати розмір тексту без втрати функціональності.

Інформація, що надана у форматі зображень

- Надані піктограми та картинки для ілюстрації деякої інформації.



Наявність текстової альтернативи нетекстовому контенту	<ul style="list-style-type: none">▪ Зображення не містять текст заміщення (alt text) відсутній текстовий матеріал, що дублює візуальний.▪ Текст розміщено всередині зображень (градієнтне тло).
Зрозумілість текстового контенту	<ul style="list-style-type: none">▪ Одне речення містить не більше однієї ідеї.▪ Речення містить не більше 15 слів.▪ Подекуди використовуються абревіатури без розшифровки, на кшталт ВВП.▪ Використовуються прості слова замість складних. Використано піктограми для покращення сприйняття інформації.▪ Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.
Легкість текстового контенту для візуального сприйняття	<ul style="list-style-type: none">▪ Контрастність тексту стосовно тла подекуди складає менше 4,5:1.▪ Текст вирівняно в більшості по лівому краю.▪ Тексту з <u>підкресленням</u> використовується лише для гіперпосилань.▪ Велика кількість тексту викладена ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.▪ Розмір шрифту складає не менше 12 пт.▪ Вид шрифту легко читається.

Місцеві органи виконавчої влади

Вебсайти військових обласних адміністрацій (ОВА)

- [Київська ОВА](#)

Сигнали тривоги, оперативна інформація про небезпеку

Інформація відсутня

Шляхи евакуації, місця тимчасового притулку

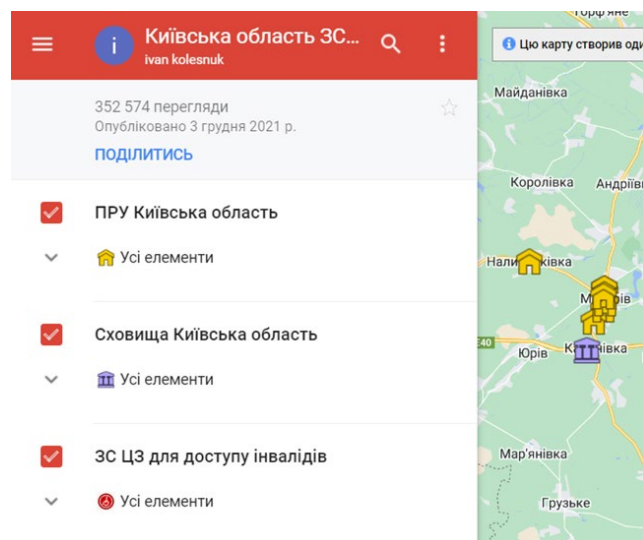
Інформація відсутня

Наявність захисних споруд

Наявна [мапа укриттів в Київській області](#)

Наявна текстова альтернатива нетекстовому контенту

- Зображення не містять текст заміщення (alt text) та не наявний текстовий матеріал, що дублює візуальний. Координати сховищ надані лише у форматі інтерактивної мапи, відсутня текстова альтернатива мапі. На мапі наявний розділ, що стосується укриттів, доступних для осіб з інвалідністю.



Зрозумілість текстового контенту

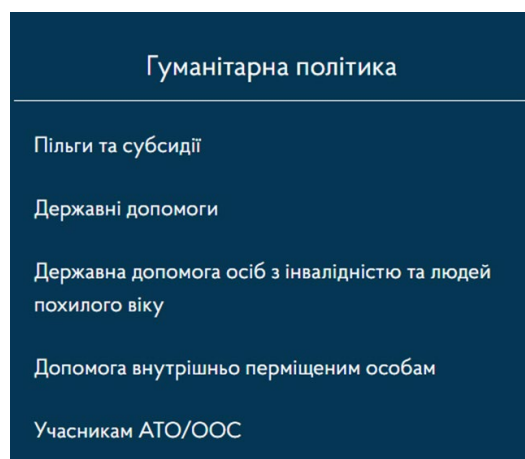
- Використано аббревіатури ЗС ЦЗ та ПРУ, які ніде не пояснені.
- Використовуються марковані списки.
- Використано некоректну термінологію «ЗС ЦЗ для доступу інвалідів».

**Легкість
текстового
контенту для
візуального
сприйняття**

- Вид шрифту легко читається
- Розмір шрифту складає не менше 12 пт, але наявна можливість збільшити текст мапи.
- Наявний достатній опис гіперпосилань.

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Наявна інформація про допомогу людям з інвалідністю в окремому розділі на сайті. Навігація проста.



Інформація про виплати для ВПО

**Зрозумілість
текстового
контенту**

- Використовуються задовгі речення довжиною 100-130 слів. Речення містять більше одної ідеї.

За рішенням комісій із питань призначення (відновлення) соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам, утворених районними, районними в м. Київ та Севастополь держадміністраціями, виконавчими органами міських, районних у містах (у разі утворення) рад, грошова допомога може надаватися внутрішньо переміщеним особам з інвалідністю, їх дітям, дітям з інвалідністю та особам, що здійснюють за ними догляд, які перемістилися з населених пунктів Донецької та Луганської областей, на території яких органи державної влади здійснюють свої повноваження в повному обсязі, і не мають можливості повернутися до попереднього місця проживання, в тому числі через потребу в тривалій вторинній (спеціалізованій) медичній допомозі або третинній (високоспеціалізованій) медичній допомозі із цілодобовим спостереженням або в зв'язку з загрозою насильства чи психологічною травмою.

- Використовується перелічення в рядок замість маркованих списків.
- Аббревіатури не використовуються.
- Іноді використовуються складні мовленнєві конструкції, на кшталт «заходи із забезпечення національної безпеки й оборони, відсічі й стримування збройної агресії Російської Федерації».
- Багато документів, що є в переліку для оформлення статусу ВПО не пояснюються, не надаються приклади чи підказки щодо ресурсів, де такі приклади чи шаблони можна взяти.

Легкість текстового контенту для візуального сприйняття

- Контрастність тексту стосовно тла складає більше 4,5:1.
- Текст вирівняно не по лівому краю, а по всій ширині.
- Текст з підкресленням використовується лише для гіперпосилань. В матеріалі про допомогу для осіб з інвалідністю використано підкреслення для виділення тексту.
- В назві матеріалу всі слова написані ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.
- Розмір шрифту складає не менше 12 пт.
- Вид шрифту легко читається. Матеріал про допомогу для осіб з інвалідністю викладено шрифтом, що складно сприймається, Times New Roman.

Доступність окремих елементів вебсайтів

- Можливо збільшувати розмір тексту без втрати функціональності.
- Наявний достатній опис гіперпосилань.

Правила поведження

Інформація відсутня

- **Донецька ОВА**

Сигнали тривоги, оперативна інформація про небезпеку

Остання [оперативна інформація](#) датується 23 лютого 2022.
В назві розділу використано аббревіатуру ООС, яка не пояснена.

Шляхи евакуації, місця тимчасового прихистку

Інформація відсутня

Наявність захисних споруд

Наявна [мапа захисних споруд в Донецькій області](#)
На мапі відсутня інформація про доступність укриттів для осіб з інвалідністю.

Наявна текстова альтернатива нетекстовому контенту

Зображення не містять текст заміщення (alt text) та не наявний текстовий матеріал, що дублює візуальний. Координати сховищ надані лише у форматі інтерактивної мапи, відсутня текстова альтернатива мапі, однак назви сховищ надані у форматі адрес, які можна зчитати програмою екранного доступу.

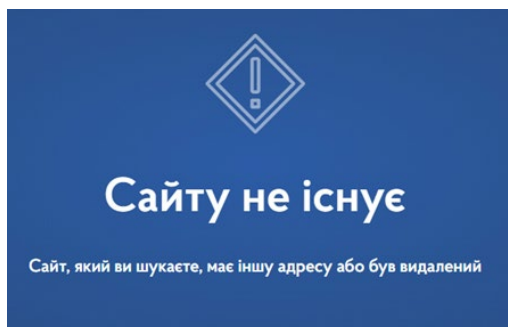
-
- Зрозумілість текстового контенту**
- Абревіатури не використовуються.
 - Використовуються марковані списки.
-

- Легкість текстового контенту для візуального сприйняття**
- Вид шрифту легко читається
 - Розмір шрифту складає менше 12 пт, але наявна можливість збільшити текст мапи.
-

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Інформація відсутня

- Зрозумілість текстового контенту**
- Текст розміщено всередині зображення.



Правила поведження

Інформація відсутня

- **Миколаївська ОВА**

Сигнали тривоги, оперативна інформація про небезпеку

Інформація відсутня

Шляхи евакуації, місця тимчасового притулку

Інформація відсутня

Наявність захисних споруд

Інформація відсутня

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Інформація про гуманітарну чи соціальну допомогу відсутня в закріпленому меню на сайті, зокрема інформація про наявні виплати для ВПО відсутня. Деяка інформація є в динамічні стрічці новин, але оскільки сайт містить біля 20 новин на день пошук такої інформації на сайті ускладнений. Наприклад, інформація про [доступ до ліків](#) оформлена в форматі новини.

- [Харківська ОВА](#)

Сигнали тривоги, оперативна інформація про небезпеку

Інформація відсутня

Шляхи евакуації, місця тимчасового прихистку

Інформація відсутня

Наявність захисних споруд

Інформація відсутня

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Наявна текстова альтернатива нетекстовому контенту

- Зображення не містить текст заміщення (alt text) відсутній текстовий матеріал, що дублює візуальний.



Наявна текстова альтернатива нетекстовому контенту

- Телефон контакт-центру щодо гуманітарної допомоги «Пакет кожному громадянину» надано у форматі зображення. Відсутня текстова альтернатива зображенню чи текст заміщення. Банер «Гуманітарна допомога громадам Харківщини» не містить тексту заміщення чи текстової альтернативи.
- При переході за кліком відкривається звітність щодо наданої допомоги. Інформація про механізм отримання допомоги відсутня.

Наявність захисних споруд

Інформація відсутня

▪ **Чернігівська ОВА**

Сигнали тривоги, оперативна інформація про небезпеку

Інформація відсутня

Шляхи евакуації, місця тимчасового притулку

Інформація відсутня

Наявність захисних споруд

Інформація відсутня

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Інформація відсутня

▪ **Запорізька ОВА**

Сигнали тривоги, оперативна інформація про небезпеку

Інформація про небезпеку викладена у форматі статей в розділі новин разом з іншими новинами. Викладена у текстовому форматі.

Шляхи евакуації, місця тимчасового прихистку

Інформація відсутня

Наявність захисних споруд

Наявна текстова альтернатива нетекстовому контенту

- Зображення містить текстовий матеріал, що дублює візуальний. Наявні [списки захисних споруд](#) у форматі для кожного району Запоріжжя у форматі ПДФ.

Зрозумілість текстового контенту

- Аббревіатури не використовуються, або розшифровуються на початку.
- Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.

Легкість текстового контенту для візуального сприйняття

- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
- Текст вирівняно по лівому краю.
- Текст з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.
- Іноді використовується написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ для заголовків.
- Розмір шрифту складає **менше** 12 пт.
- Вид шрифту списків складно сприймається, Times New Roman.

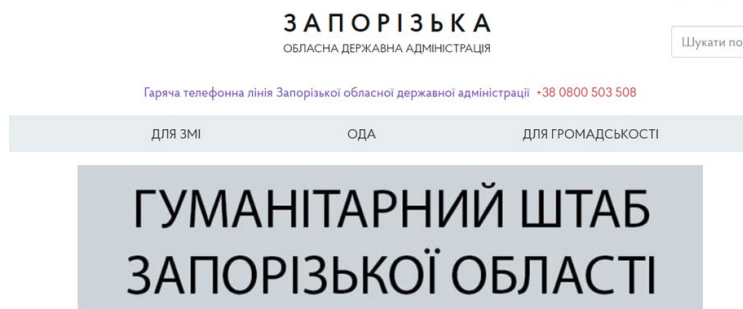
Доступність окремих елементів вебсайтів

- Присутня можливість збільшувати розмір тексту без втрати функціональності.
- Наявний достатній опис гіперпосилань. Також, наявна інформація про розмір та тип файлу, але поза текстом гіперпосилання.

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Наявна текстова альтернатива нетекстовому контенту

- Зображення містить текст заміщення. Головна сторінка сайту містить помітний банер з назвою «Гуманітарний штаб Запорізької області». Зображення банеру містить текст заміщення.



Зрозумілість текстового контенту

- Одне речення містить не більше однієї ідеї.
- Речення короткі, містять не більше 15 -20 слів.
- Абревіатури іноді використовуються без розшифрування. Наприклад, ТЕБ НС, НС.
- Використовуються прості слова замість складних.
- Марковані списки не завжди використовуються замість перерахування в рядок.
- Правильні формати написання дат (дд.мм.рррр) та телефонів (ОХХ ХХХ ХХХ ХХ) не завжди використовуються.

- Центр допомоги «Ми разом» Василівського району:

Адреса – м.Запоріжжя, вул.Гоголя, 60, у приміщенні КЗ «Запорізький академічний обласний театр ляльок» ЗОР.

Графік роботи – з 09.00 до 11.00 години

Контактний номер телефону – [0933056369](tel:0933056369)

Легкість текстового контенту для візуального сприйняття

- Контрастність тексту стосовно тла складає більше 4,5:1. Однак, у версії для людей з порушенням зору текст кнопок в активному стані чорний на темно-синьому чи червоному фоні, що не відповідає стандарту контрастності.
- Текст вирівняно по лівому краю.
- Текст з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.

Легкість текстового контенту для візуального сприйняття	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Багато заголовків, зокрема текст банеру написані ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ. ▪ Розмір шрифту менше 12 пт. ▪ Вид шрифту легко читається.
Додатково для веб сайтів	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Присутня можливість збільшувати розмір тексту без втрати функціональності. ▪ Наявний достатній опис гіперпосилань.
Правила поведження	
Наявна текстова альтернатива нетекстовому контенту	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Зображення не містить текст заміщення. Інформація надана у вигляді 13 зображень-пам'яток щодо правил поведінки в різних надзвичайних ситуаціях. Текстова альтернатива зображенням відсутня, так само як і текст заміщення. Наявна опція завантаження пам'яток лише у форматі JPG.
Зрозумілість текстового контенту	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Одне речення містить не більше однієї ідеї. ▪ Речення містить не більше 15-20 слів. ▪ Використовуються абрєвіатури без розшифровки. Наприклад, НС, АЕС. ▪ Використовуються прості слова замість складних. ▪ Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок. <p>Інформація на пам'ятках викладена суцільним текстом, без інтервалів між параграфами та виділення блоків інформації, що ускладнює її прочитання.</p>
Легкість текстового контенту для візуального сприйняття	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1 для основного тексту, але не для заголовків червоного кольору. ▪ Текс вирівняно по всій ширині. ▪ Текст з підкресленням використовується не лише для гіперпосилань, але й для виділення тексту. ▪ Багато заголовків написанні ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ. ▪ Розмір шрифту складає не менше 12 пт. ▪ Вид шрифту легко читається.

- **Сумська ОВА**

Сигнали тривоги, оперативна інформація про небезпеку

Інформація відсутня

Шляхи евакуації, місця тимчасового прихистку

Інформація відсутня

Наявність захисних споруд

Інформація відсутня

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Інформація відсутня, крім [контактів департаменту соціального захисту](#).

Правила поведження

Інформація відсутня

- **Полтавська ОВА**

Сигнали тривоги, оперативна інформація про небезпеку

Оперативна інформація відсутня, потрібно шукати в динамічній стрічці повідомлень на сторінці ОВА у фейсбуці.

Шляхи евакуації, місця тимчасового прихистку

Інформація відсутня, потрібно шукати в динамічній стрічці повідомлень ОВА у фейсбуці.

Наявність захисних споруд

Інформація відсутня, потрібно шукати в динамічній стрічці повідомлень ОВА у фейсбуці.

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Інформація відсутня, потрібно шукати в динамічній стрічці повідомлень ОВА у фейсбуці.

Правила поведження

Брошури

Абетка безпеки (Дії населення при небезпечних подіях та надзвичайних ситуаціях. ДОВІДНИК)

Найпростіші укриття (заняття)

ДОКУМЕНТИ, ЯКІ ПІДТВЕРДЖУЮТЬ СПЕЦІАЛЬНІ СТАТУСИ ІНОЗЕМЦІВ ТА ОСІБ БЕЗ ГРОМАДЯНСТВА В УКРАЇНІ

Наявна текстова альтернатива нетекстовому контенту

- Зображення не містить текст заміщення. Пам'ятки та довідники містять інформацію в форматі зображення без текстової альтернативи.

- **запас їжі на кілька днів** (чорний шоколад (з горіхами), жменю льодяників, м'ясні та рибні консерви тощо);
- **запас питної води на 2 дні;**

2) **виходьте до збірного пункту евакуації**, який буде визначений

місцевою державною адміністрацією (органом місцевого самоврядування).



ТРИВОЖНА ВАЛІЗА
на випадок екстреної евакуації

Тривожна або екстрена валіза – це узагальнена назва базового набору речей, необхідного кожній людині, щоб вижити в будь-якій екстремальній ситуації

У валізу або рюкзак треба покласти наступне:

- копії важливих документів у поліетиленовій упаковці. Бажано взяти фотографії рідних, підписавши їх та вказавши контактні дані;
- кредитні картки та деяку кількість готівки;
- дублікати необхідних ключів від будинку, машини;
- комплект зручного одягу та взуття;
- блокнот, олівець, ручку, карту місцевості, а також інформацію про спосіб зв'язку і домовлене місце зустрічі вашої родини;
- аптечку першої допомоги (бинт, лейкопластир, вата, йод, джгут, активоване вугілля, жарознижуючий та знеболюючий препарати тощо);
- засоби гігієни;
- нитки та голки, скотч, синтетичний шнур діаметром 4-5 мм і довжиною до 20 м;
- запас їжі та води на кілька днів (все, що можна вживати без попередньої обробки і не займає багато місця);
- металевий посуд та мультитул (багатофункціональний інструмент, що включає в себе: лезо ножа, шило, ножиці);
- ліхтарик, сигнальний засіб (свисток), сірники, запальничку, свічки;
- засоби зв'язку та інформації (мобільний телефон, невеликий радіоприймач, щоб отримувати інформацію, і до нього достатній набір елементів живлення);
- поліуретановий килимок, спальний мішок (необов'язкові, але бажані).

Якщо в родині є діти і літні люди, то у валізу потрібно додати індивідуальні речі з урахуванням їхніх потреб.

Зрозумілість текстового контенту

- Одне речення містить не більше однієї ідеї.
- Речення містить не більше 15-20 слів.
- Іноді використовуються аббревіатури без розшифрування, наприклад, НС.

Зрозумілість текстового контенту	<ul style="list-style-type: none">У більшості використовуються прості слова замість складних.У більшості, але не завжди, використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.
Легкість текстового контенту для візуального сприйняття	<ul style="list-style-type: none">Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.Текст вирівняно по центру або по всій ширині. Рідше по лівому краю.Іноді текст з підкресленням використовується для виділення інформації.Багато заголовків написання ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.Розмір шрифту складає не менше 12 пт.Вид шрифту складно читається, Times New Roman.
Додатково для вебсайтів	<ul style="list-style-type: none">Наявна можливість збільшувати розмір тексту, однак при максимальному збільшенні шрифту текст відображається некоректно.

Пам'ятки

Розмір А2, А3
Поп'ялок лій піл час виникнення небезпек припопного характеру
Поп'ялок лій піл час виникнення небезпек техногенного характеру
Евакуація
Небезпечні носпини
Небезпека чадного газу
Обережно, вибухонебезпечні предмети!
Пожежна безпека в побуті
Пожежі в екосистемах

- Наявний достатній опис гіперпосилань.

- Дніпропетровська ОВА**

Сигнали тривоги, оперативна інформація про небезпеку

Інформація відсутня.

Шляхи евакуації, місця тимчасового прихистку

Інформація відсутня.

Наявність захисних споруд

Інформація відсутня.

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

[Інформація про допомогу для внутрішньо переміщених осіб](#) розміщена в головному меню, легко знайти.

Зрозумілість текстового контенту

- Одне речення містить не більше однієї ідеї.
- Деякі речення містять не більше 15 слів.
- Використовується аббревіатура ВПО без пояснення.
- Використовуються прості слова замість складних.
- Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.
- Багато документів, що є в переліку для оформлення статусу ВПО не пояснюються, не надаються приклади чи підказки щодо ресурсів, де такі приклади чи шаблони можна взяти.

Легкість текстового контенту для візуального сприйняття

- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
- Текст вирівняно по лівому краю.
- Текст з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.
- Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.
- Розмір шрифту складає не менше 12 пт.
- Вид шрифту легко читається.

Додатково для веб сайтів

- Присутня можливість збільшувати розмір тексту без втрати функціональності.
- Наявний достатній опис гіперпосилань.

Правила поведження

Інформація відсутня.

- [Вінницька ОВА](#)

Сигнали тривоги, оперативна інформація про небезпеку

Інформація відсутня.

Шляхи евакуації, місця тимчасового прихистку

Інформація відсутня.

Наявність захисних споруд

Інформація відсутня.

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Інформація про допомогу ВПО знаходиться в головному меню, легко знайти. Відсутня детальна інформація щодо різних розмірів допомоги відповідно до категорій осіб, наприклад людей з інвалідністю чи пенсіонерів. Також відсутня інформація про необхідні документи для отримання статусу ВПО. Надані лише адреси та номери телефонів відповідальних органів та осіб.

Наявна текстова альтернатива нетекстовому контенту

- Зображення не містить текст заміщення. Інформація розміщена лише в форматі зображень, відсутня текстова альтернатива, текст заміщення або можливість завантажити інформацію в доступному форматі.

Зрозумілість текстового контенту

- Використовується аббревіатура ОСЗН без розшифровки.
- Використовуються правильні формати написання телефонів (0XX XXX XXX XX).

Легкість текстового контенту для візуального сприйняття

- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
- Тексту з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.
- Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.
- Розмір шрифту складає не менше 12 пт.
- Вид шрифту загальної інформації легко читається, інформації з контактами шрифт читається складно, Times New Roman.

Доступність окремих елементів вебсайтів

- Версія для осіб з порушеннями зору працює некоректно.

Правила поведження

Інформація відсутня.

Вебсайти районних військових адміністрацій (РВА)

▪ Криворізька РВА

Сигнали тривоги, оперативна інформація про небезпеку

Інформація відсутня

Шляхи евакуації, місця тимчасового прихистку

Інформація відсутня

Наявність захисних споруд

Інформацію про наявні захисні споруди наявні лише у форматі [новини у динамічній стрічці](#) новин. Відсутній окремий розділ зі статичної інформацією щодо укриттів та іншою важливою інформацією.

Інформація надана лише у форматі адрес, без описів об'єктів, що ускладнює пошук приміщень, зокрема в умовах можливої відсутності інформаційних покажчиків назв вулиць та номерів будинків.

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Інформація відсутня

Правила поведження

Інформація про [алгоритм дій при сигналі повітряної тривоги](#) розміщено у форматі новини у динамічній стрічці новин, не закріплено як статичний матеріал на сайті. Це ускладнює пошук важливої інформації.

Наявність текстової альтернативи нетекстовому контенту

- Інформація про [дії в разі радіаційного забруднення](#) надана у форматі зображення без текстової альтернативи чи тексту заміщення.

Зрозумілість текстового контенту

- Одне речення містить не більше однієї ідеї.
- Речення містить не більше 15 слів.
- Аббревіатури не використовуються, або розшифровуються на початку.
- Іноді використовуються складні конструкції, на кшталт «сигнали оповіщення цивільного захисту».

- Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.

Легкість текстового контенту для візуального сприйняття

- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
- Текст вирівняно по лівому краю.
- Текст з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.
- Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.
- Розмір шрифту складає не менше 12 пт.
- Вид шрифту легко читається.

Доступність окремих елементів вебсайтів

- Версія для осіб з порушеннями зору не містить функції збільшення шрифту.
- Наявний достатній опис гіперпосилань.

▪ **Бучанська РВА**

Сигнали тривоги, оперативна інформація про небезпеку

Інформація відсутня

Шляхи евакуації, місця тимчасового прихистку

Інформація відсутня

Наявність захисних споруд

Інформація відсутня

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Відсутні інформація щодо того, які документи необхідні для отримання допомоги ВПО та як саме отримати гуманітарну допомогу.

Наявність текстової альтернативи нетекстовому контенту

Зображення не містять текст заміщення (alt text) або відсутній текстовий матеріал, що дублює візуальний. Інформація про можливості [отримання фінансової допомоги внутрішньо переміщеними особами](#) та гуманітарну допомогу розміщена у форматі зображення, альтернативні текстові формати відсутні, так само як і текст заміщення.

**Зрозумілість
текстового
контенту**

- Одне речення містить не більше однієї ідеї.
- Речення містить не більше 15 слів.
- Аббревіатури не використовуються, або розшифровуються на початку.
- Використовуються прості слова замість складних.
- Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.
- Використовуються правильні формати написання дат (дд.мм.рррр).

Важлива інформація, що стосується отримувачів інформації на пряму часто надається після супутньої інформації щодо законодавства пов'язаного з прийнятими рішеннями.

**Легкість
текстового
контенту для
візуального
сприйняття**

- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
- Текст вирівняно по лівому краю.
- Текст з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.
- Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.
- Розмір шрифту складає не менше 12 пт.
- Вид шрифту легко читається.

**Доступність
окремих
елементів
вебсайтів**

- Наявна можливість збільшувати розмір тексту без втрати функціональності. Однак при перемиканні на версію для людей з порушеннями зору, сайт перекидає на головну сторінку замість того, щоб відображати сторінку, на якій був користувач.
- Наявний достатній опис гіперпосилань.

Правила поведження

Інформація відсутня

- **Миргородська РВА**

Сигнали тривоги, оперативна інформація про безпеку

Інформація відсутня

Шляхи евакуації, місця тимчасового прихистку

Інформація відсутня

Наявність захисних споруд

Інформація відсутня

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Інформація відсутня

Правила поведження

Інформація відсутня

Вебсайти міських рад

- [Краматорська міська рада](#)

Сигнали тривоги, оперативна інформація про небезпеку

Інформація відсутня

Шляхи евакуації, місця тимчасового прихистку

Інформація про [можливості тимчасового прихистку](#) надана у текстовому форматі.

Зрозумілість текстового контенту

- Одне речення містить не більше однієї ідеї.
- Речення містить не більше 15 слів.
- Аббревіатури не використовуються, або розшифровуються на початку.
- Використовуються прості слова замість складних.
- Марковані списки не використовуються, натомість відстань між рядками.
- Здебільшого використовуються правильні формати написання телефонів (0XX XXX XXX XX).

Легкість текстового контенту для візуального сприйняття

- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
- Текст вирівняно по лівому краю.
- Текст з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.
- Деякі заголовки написанні ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.

- Розмір шрифту складає не менше 12 пт.
- Вид шрифту легко читається.

Доступність окремих елементів вебсайтів

- Наявна можливість збільшувати розмір тексту без втрати функціональності.
- Гіперпосилання не використовуються, надаються посилання без супровідного тексту.

Наявність захисних споруд

Інформація відсутня

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Інформація про [гуманітарну допомогу для маломобільних громадян](#) та [гуманітарний штаб](#) надана у текстовому форматі. Текст написано зрозумілою мовою, з супроводом піктограм.

Наявність текстової альтернативи нетекстовому контенту

- Зображення містять текст заміщення (alt text) або наявний текстовий матеріал, що дублює візуальний.
- Відсутній текст всередині зображень.

Зрозумілість текстового контенту

- Одне речення містить не більше однієї ідеї.
- Речення містить не більше 15 слів.
- Аббревіатури не використовуються, або розшифровуються на початку.
- Використовуються прості слова замість складних.

Легкість текстового контенту для візуального сприйняття

- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
- Текст вирівняно по лівому краю.
- Тексту з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.
- Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.
- Розмір шрифту складає не менше 12 пт.
- Вид шрифту легко читається.

Правила поведження

Інформація відсутня

- **Харківська міська рада**

Сигнали тривоги, оперативна інформація про небезпеку

Інформація, що стосується оперативної інформації у зв'язку з повномасштабним вторгненням надана у розділі Надзвичайні інформації разом з іншою оперативною інформацією. Окремого розділу, що сповіщу про оперативну війну через повномасштабне вторгнення немає.

Шляхи евакуації, місця тимчасового притулку

Інформація відсутня

Наявність захисних споруд

Інформація відсутня

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Інформація відсутня

Правила поведження

Інформація відсутня

Телеграм-канали голів обласних військових адміністрацій (ОВА)

- **Телеграм-канал Голови Чернігівської ОВА В'ячеслава Чауса**

Наявність текстової альтернативи нетекстовому контенту

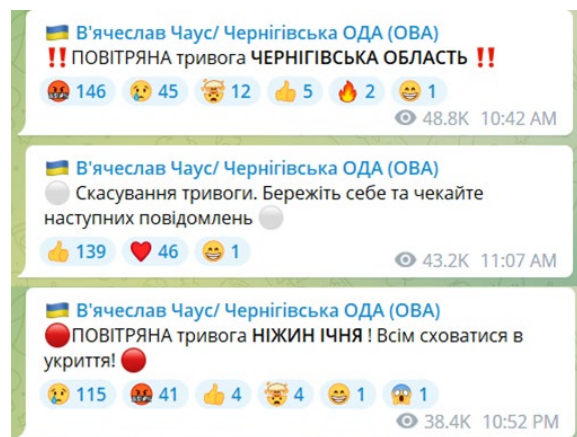
- Переважно зображення містять текстовий матеріал, що дублює візуальний. Іноді трапляються винятки, наприклад, правила публікування інформації для громадян.

Зрозумілість текстового контенту

- Одне речення містить не більше однієї ідеї.
- Речення містить не більше 15 слів.
- Аббревіатури не використовуються, або розшифровуються на початку.
- Використовуються прості слова замість складних.

Зрозумілість текстового контенту

- Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок. Наприклад, в публікаціях про наявні [магазини](#) чи [аптеки](#).
- Використовуються правильні формати написання дат (дд.мм.рррр) та телефонів (0XX XXX XXX XX).
- У більшості повідомлень головна інформація викладається в першу чергу, за винятком деяких повідомлень, наприклад, про [алгоритм приєднання до інших операторів](#).
- Оповіщення про повітряну тривогу містили піктограми різних кольорів для початку та завершення тривоги, що спрощує сприйняття інформації для людей у стресі, з порушеннями зору, когнітивними порушеннями. Однак, піктограми не завжди були однаковими. Іноді білі, іноді зелені круги про завершення, іноді червоні круги, іноді знаки оклику для початку тривоги.



Легкість текстового контенту для візуального сприйняття

- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
- Текст вирівняно по лівому краю.
- Дуже рідко використовується з підкресленням для виділення важливої інформації, наприклад, в [повідомленні про змінений час комендантської години](#).
- Іноді використовується текст курсивом, наприклад, в публікаціях про [наявні аптеки](#).
- Рідко використовується написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ, наприклад, в оповіщеннях про повітряну тривогу.

Мультимедіа доступні для сприйняття

Більшість відеозвернень не містять текстової альтернативи, за винятком декількох відеозвернень в період з 13 до 20 березня, які дублювалися текстом в окремому повідомленні та були обґрунтовані відсутністю достатньо сильного інтернет-зв'язку у громадян, що не дозволяло завантажувати відео.

▪ **Телеграм-канал Голови Миколаївської ОВА Кім Віталій**

Наявність текстової альтернативи нетекстовому контенту	<ul style="list-style-type: none">▪ Інформація про правила поведінки та про сигнал «Увага всім» та про блокпости була викладені у форматі зображень без текстової альтернативи.▪ Текст надано всередині зображень.
Зрозумілість текстового контенту	<ul style="list-style-type: none">▪ Одне речення містить не більше однієї ідеї.▪ Речення містить не більше 15 слів.▪ Аббревіатури не використовуються, або розшифровуються на початку.▪ Використовуються прості слова замість складних.▪ Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.
Легкість текстового контенту для візуального сприйняття	<ul style="list-style-type: none">▪ Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.▪ Текст вирівняно по лівому краю.▪ Текст з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.▪ Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.
Доступність окремих елементів вебсайтів	<ul style="list-style-type: none">▪ Відеозвернення з підтвердженням введення воєнного стану та правилами поведінки від 24 лютого не мало субтитрів чи текстової альтернативи.▪ Відеозвернення від 24 лютого про стан справ на 11:30 та подальші звернення 24 та 25 лютого мали дубляж українською жестовою мовою.▪ Після 25 лютого переклад жестовою не продовжувався, але надавалася часткова текстова альтернатива. Відеобрифінг Генштабу в перші дні дублювався текстовою альтернативою.

▪ **Телеграм-канал Голови Запорізької ОДА Олександра Старуха**

Наявність текстової альтернативи нетекстовому контенту	<ul style="list-style-type: none">▪ Інформація про правила поведінки при виявленні вибуху викладена у форматі зображень, надано текстовий матеріал, що дублює візуальний.
---	---

**Зрозумілість
текстового
контенту**

- Одне речення містить не більше однієї ідеї.
- Речення містить не більше 15 слів.
- Аббревіатури не використовуються, або розшифровуються на початку.
- Використовуються прості слова замість складних.
- Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок, наприклад, в дописах про [негайні потреби для військових](#).
- Використовуються правильні формати написання дат (дд.мм.рррр) та телефонів (0XX XXX XXX XX).
- Використання [піктограм та візуальних елементів](#) для супроводу текстових повідомлень.

**Легкість
текстового
контенту для
візуального
сприйняття**

- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
- Текст вирівняно по лівому краю.
- Текст з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.
- Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.
- Розмір шрифту складає не менше 12 пт.
- В [деяких публікаціях про правила поведінки](#) використано шрифт з тінями.
- [Інформація](#) структурована відповідно до її важливості, розділена параграфами та візуальними елементами.

**Мультимедіа
доступні для
сприйняття**

- [Відеобріфінги #щоп'ятниці](#) зроблені без текстової альтернативи або субтитрів або перекладу жестовою мовою. [Деякі відеозвернення](#) мають коротку текстову альтернативу, більшість надаються без субтитрів чи текстової альтернативи. На початку вторгнення відеозвернення не мали субтитрів, [деяка оперативна інформація викладалася письмово](#).

Суб'єкти надання гуманітарної допомоги

- [Фейсбук-сторінка «Ужгородська міська організація Товариства Червоного Хреста України»](#)

**Наявність
текстової
альтернативи
нетекстовому
контенту**

- [Зображення](#) не містять текст заміщення (alt text) або текстовий матеріал, що дублює візуальний.
 - Текст надано у вигляді зображень.
-

Зрозумілість текстового контенту	<ul style="list-style-type: none">▪ В анкетах <u>реєстрації на отримання гуманітарної допомоги речення</u> містять більше однієї ідеї.▪ Речення містять більше 15 слів.▪ Використовуються прості слова замість складних.▪ Використовуються правильні формати написання дат (дд.мм.рррр) та телефонів (0XX XXX XXX XX).
Легкість текстового контенту для візуального сприйняття	<ul style="list-style-type: none">▪ Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.▪ Текст вирівняно по лівому краю.▪ Текст з <u>підкресленням</u> використовується лише для гіперпосилань.▪ Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.▪ Розмір шрифту складає не менше 12 пт.▪ Вид шрифту легко читається.
Мультимедіа доступні для сприйняття	<ul style="list-style-type: none">▪ Надано субтитри для навчальних відеоматеріалів, на кшталт <u>відео про першу допомогу, що розміщуються на ресурсі</u>.

▪ єДопомога

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Наявність текстової альтернативи нетекстовому контенту	<p>Зображення карти з регіонами, мешканці яких мають право ставати на облік ВПО не містить текстової альтернативи в самому розділі. На сайті в іншому розділі ця текстова альтернатива розміщена.</p>
Зрозумілість текстового контенту	<ul style="list-style-type: none">▪ Одне речення містить не більше однієї ідеї.▪ Речення містить не більше 15 слів.▪ Аббревіатури не використовуються, або розшифровуються на початку.▪ Іноді використовуються складні слова, на кшталт «офлайн». В іншому використано просту зрозумілу мову.▪ Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.

Легкість текстового контенту для візуального сприйняття	<ul style="list-style-type: none">▪ Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.▪ Текст вирівняно по лівому краю.▪ Текст з <u>підкресленням</u> використовується лише для гіперпосилань.▪ Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.▪ Розмір шрифту складає не менше 12 пт.▪ Вид шрифту легко читається.
Мультимедіа доступні для сприйняття	<ul style="list-style-type: none">▪ Деякий візуальний контент в відеоматеріалах не дублюється в субтитрах, наприклад назви вебсайтів, за якими знаходиться додаткова інформація. Деякі субтитри некоректно вбудовані, наприклад, весь текст субтитрів за все відео на одному слайді.
Доступність окремих елементів вебсайтів	<ul style="list-style-type: none">▪ Присутня можливість збільшувати розмір тексту без втрати функціональності до 500%.

▪ **Гуманітарний штаб Києва**

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

В анкеті про запит на допомогу в частині про статус люди з інвалідністю включені як одна з категорій вразливих осіб.

Статус *

- Особа з інвалідністю
- Родина, які виховує дітей з інвалідністю
- Одинокa людина літнього віку
- Паліативний хворий

Зрозумілість текстового контенту	<ul style="list-style-type: none">▪ Одне речення містить не більше однієї ідеї.▪ Речення містить не більше 15 слів.▪ Аббревіатури іноді використовуються, на кшталт ВПО, ПІБ.▪ Використовуються прості слова.▪ Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.
---	---

**Легкість
текстового
контенту для
візуального
сприйняття**

- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
- Текст вирівняно по лівому краю.
- Текст з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.
- Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.
- Розмір шрифту складає не менше 12 пт.
- Вид шрифту легко читається.

**Доступність
окремих
елементів
вебсайтів**

- Можливо збільшувати розмір тексту без втрати функціональності. Кнопки для людей з порушеннями зору немає.

▪ **СпівДія**

Отримання гуманітарної, соціальної допомоги, зокрема для ВПО з інвалідністю

Питання про належність до вразливої категорії осіб містить опцію наявності інвалідності.

Form with checkboxes for categories:

- ВПО
- Багатодітна родина
- Втрата роботи
- Пенсіонер
- Мають інвалідність 1-ої або 2-ої групи
- Мають інвалідність 3-ої або хронічні хвороби
- Вагітна

**Зрозумілість
текстового
контенту**

- Одне речення містить не більше однієї ідеї.
- Речення містить не більше 15 слів.
- Аббревіатури не використовуються, або розшифровуються на початку.
- Подекуди використовуються складні слова, на кшталт «шелтер», «хаб».
- Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.

**Легкість
текстового
контенту для
візуального
сприйняття**

- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
- Текст вирівняно по лівому краю.
- Текст з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.
- Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.
- Розмір шрифту складає не менше 12 пт.
- Вид шрифту легко читається.

**Доступність
окремих
елементів
вебсайтів**

- Сайт не містить кнопки для людей з порушеннями зору але наявні можливість збільшувати розмір тексту без втрати функціональності.

Суб'єкти інформування про тимчасові місця перебування

- **Прихисток**

Місця тимчасового прихистку

Уся інформація розміщена в текстовому форматі, що робить її доступною для всіх.

В анкеті про готовність надати прихисток вимушено переміщеній особі в частині по те, кому можуть надати прихисток не вказано категорію людей з інвалідністю.

Кого ви готові розмістити

- Будь-кого
- Сім'ї з дітьми (чоловік, дружина, діти)
- Сім'ї без дітей (подружжя, пари)
- Жінки
- Діти
- Люди похилого віку

**Зрозумілість
текстового
контенту**

Сайт є хорошим прикладом простої та зрозумілої комунікації.

- Одне речення містить не більше однієї ідеї.
- Речення містить не більше 15 слів.
- Використовуються абрєвіатури на кшталт ОМС, ПКМУ, ВПО, які не розшифровуються.
- Використовуються прості слова замість складних, приклади.
- В більшості використовуються марковані списки замість перерахування в рядок.
- Використовуються правильні формати написання дат (дд.мм.рррр) та телефонів (0XX XXX XXX XX).

Легкість текстового контенту для візуального сприйняття	<ul style="list-style-type: none">▪ Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.▪ Текст вирівняно по лівому краю.▪ Текст з <u>підкресленням</u> використовується лише для гіперпосилань.▪ Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.▪ Розмір шрифту складає не менше 12 пт.▪ Вид шрифту легко читається.
Мультимедіа доступні для сприйняття	<ul style="list-style-type: none">▪ Надано текстовий супровід в відео про сайт «Прихисток» та пояснення його функціонування.
Доступність окремих елементів вебсайтів	<ul style="list-style-type: none">▪ Відсутня можливість збільшувати розмір тексту без втрати функціональності.▪ Наявний достатній опис гіперпосилань.

Канали інформування АТ «Укрзалізниця»

- **Телеграм-канал Укрзалізниця**

Більшість інформації щодо евакуаційних потягів надано в текстовому доступному форматі. В перші дні вторгнення інформація була не завжди вдало структурована та вже за тиждень в постах були наявні марковані списки та відступи. Зокрема можна відзначити як позитивний приклад пояснення про те, як зорієнтуватися на станції Перемишль.

Наявність текстової альтернативи нетекстовому контенту	<ul style="list-style-type: none">▪ Більшість зображень містять текстовий матеріал, що дублює візуальний. Публікації про <u>актуальну ситуацію на залізниці та станції</u>, що працюють не дублювалися текстом. Водночас, інформація про <u>наявні КПП</u> дублювалася текстом.▪ Відсутній текст всередині зображень.
Зрозумілість текстового контенту	<ul style="list-style-type: none">▪ Одне речення містить не більше однієї ідеї.▪ Речення містить не більше 15 слів.▪ Аббревіатури не використовуються, або розшифровуються на початку.

**Зрозумілість
текстового
контенту**

- Використовуються прості слова замість складних. Іноді використовуються складні конструкції, на кшталт «об'єкти інфраструктури залізниці».
- Використовуються марковані списки замість перерахування в рядок. На початку вторгнення [деякі дописи про евакуаційні потяги](#) не мали належного маркування.
- Використовуються правильні формати написання дат (дд.мм.рррр) та телефонів (0XX XXX XXX XX).

**Легкість
текстового
контенту для
візуального
сприйняття**

- Контрастність тексту стосовно тла складає не менше 4,5:1.
- Текст вирівняно по лівому краю.
- Текст з підкресленням використовується лише для гіперпосилань.
- Уникається написання всіх слів ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ.

▪ **Вебсайт «Укрзалізниця»**

На сайті відсутня інформація, що стосується саме евакуації за допомогою Укрзалізниці.

Наявний розділ для осіб з інвалідністю, який легко знайти на сайті. Деяка інформація на сайті відсутня, наприклад посилання на інтерактивну карту доступних елементів вокзалу не працює.

Наявна можливість збільшувати розмір тексту без втрати функціональності.

Інші цифрові канали

▪ **Телеграм-канал Президент Зеленський**

[Повідомлення про оголошення військового стану 24 лютого 2022 року о 6:42](#) не містило текстової альтернативи аудіоряду, тобто не мало субтитрів або супроводжуючого тексту в самій публікації. Перше звернення, яка мало супроводжуючий текст, що підтверджувало вторгнення Росії було опубліковано о 23:35 24 лютого 2022 року. Звернення містило відео без субтитрів та супровідний текст «Сьогодні Росія атакувала всю територію України. І сьогодні наші захисники зробили дуже багато. Слава Збройним Силам України!». Цей супровідний текст складає невеликий відсоток всього контенту відеозвернення.

Перше відео з субтитрами з'явилося 25 лютого о 8 ранку і містило англійські субтитри. З 26 лютого почали з'являтися публікації з частковим описом змісту відеозвернення. Однак, такі описи містили менше 10% самого змісту.

Перше відеозвернення з українськими субтитрами з'явилося 13 квітня. Це відеозвернення було одноразовим, регулярні відеозвернення продовжили публікувати без українських субтитрів, хоча англійські субтитри надавалися регулярно починаючи з 25 лютого. Звернення Президента до Дня пам'яті та примирення 8 травня містило українські субтитри, але не було дотримано контрастності кольорів.

24 червня, 6 вересня та 15 вересня відеозвернення були з українськими субтитрами, однак це не були регулярні звернення Президента.

Станом на 6 жовтня 2022 р. жодне з регулярних звернень Президента до українців не було продубльовано українськими субтитрами або жестовою мовою. Водночас майже всі звернення були продубльовані англійськими субтитрами.

- **Вебсайт Генерального штабу Збройних сил України**

Оперативна інформація надається з текстовою альтернативою відеозверненням

Застосунки оповіщення про надзвичайні ситуації

- **Застосунок «Повітряна тривога»**

Основна функція додатку, а саме сповіщення, є доступною. Контент надано в текстовому форматі, що доступно для незрячих користувачів, оскільки може бути «зчитаний» програмами екранного доступу. Оповіщення також містять піктограми та супроводжуються вібраційним сигналом, який відрізняється від класичних сигналів вібрації, що доступно для користувачів з порушеннями слуху. Функція озвучення оповіщень робить додаток також доступним для незрячих осіб.

- **Застосунок Київ цифровий**

Сповіщення застосунку не супроводжуються унікальним вібраційним та аудіосигналом. Вони губляться серед інших сповіщень телефону, що знижує ефективність роботи додатку, адже сповіщення не дуже помітні та можуть бути проігноровані.

ДОДАТОК 4.

Фото інформаційних дошок та інформаційних продуктів

1. Відділ соціального захисту населення в Центральному районі м. Дніпро за адресою вул. Володимира Антоновича 30/32.

Дія groshi.edopomoga.gov.ua

Як отримати статус та виплати ВПО

Послуга доступна жителям, які переїхали з територій, де були або продовжуються бойові дії, але залишаються в Україні

2000 грн дорослим **3000 грн** дітям та людям з інвалідністю

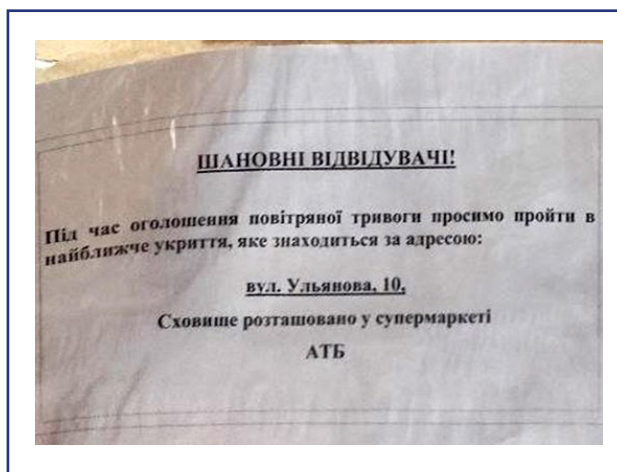
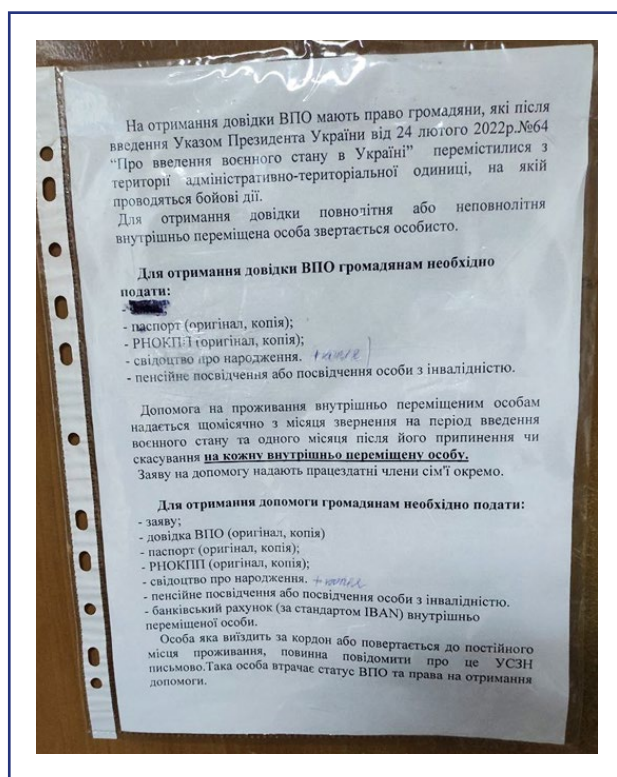
Онлайн у Дії

Послугу можна скористатися українцям з ID-карткою чи біометричним закордонним паспортом

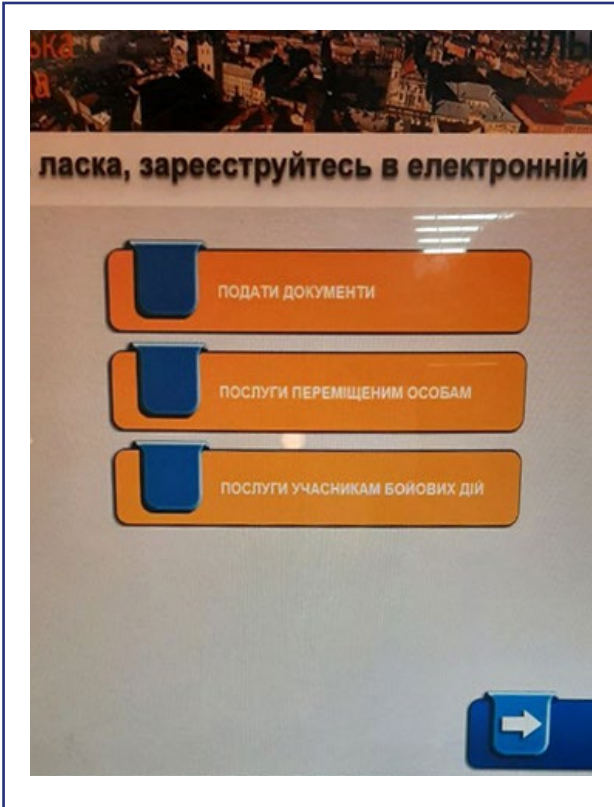
- 1 Оновіть застосунок та авторизуйтеся
- 2 У розділі послуги виберіть **Отримати статус ВПО**
- 3 Укажіть свою актуальну адресу
- 4 Підтвердіть своє місце перебування за допомогою геолокації
- 5 Якщо у вас є діти, Дія підтягне свідоцтва про народження. Їх також можна додати вручну
- 6 Натисніть **Хочу отримувати допомогу**
- 1 Довідка ВПО з'явиться в Дії, а кошти надійдуть на карту еПідтримка. Якщо у вас немає такої картки, оформте її

Офлайн

- 1 Станьте на облік у населеному пункті, де тимчасово проживаєте
- 2 Зверніться до місцевого ЦНАПу, органу соціального захисту населення або виконавчих органів
- 3 Візьміть з собою документ, що посвідчує особу та підтверджує громадянство України. Точний перелік документів для отримання статусу уточнюйте в ЦНАПі, до якого збираєтесь
- 1 Виплату можна отримати на ваш банківський рахунок



2. Шевченківський відділ соціального захисту населення м. Львів за адресою вул. Липинського, 11.



трудоий мігрант.

Важливо наголосити що існують випадки, коли тривалий час особа працює за кордоном, не сплачує жодних податків, проте, користується державною соціальною підтримкою, компенсаціями, отримує субсидію та інші державні соціальні виплати за кошти Державного бюджету України, який наповнюється з податків громадян, які офіційно працюють на теренах нашої держави.

Найперше це стосується компенсаційних виплат на догляд за інвалідом І групи або престарілими старше 80 років. Громадяни оформляють згадану виплату, але догляд не здійснюють, оскільки, до прикладу, перебувають на заробітках за кордоном.

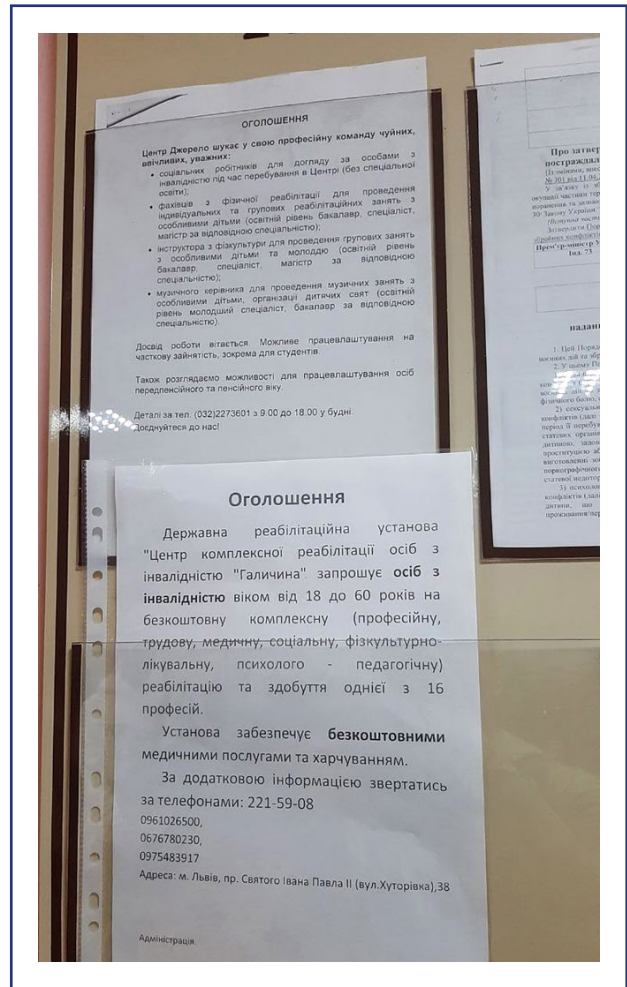
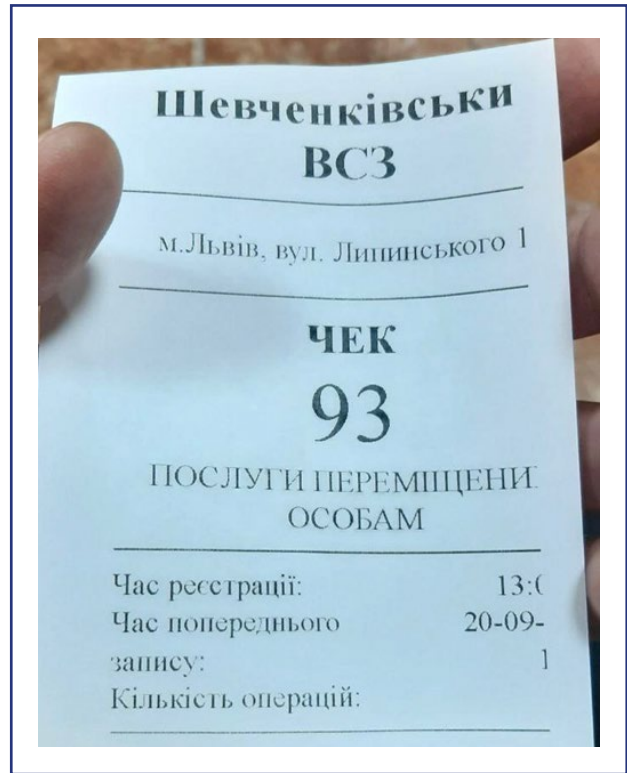
Обов'язковими умовами одержання зазначених виплат є умова перебування згаданих осіб на території України, оскільки це є підставою здійснення фактичного догляду при одержанні компенсації та чинником, який визначає статус малозабезпеченої сім'ї.

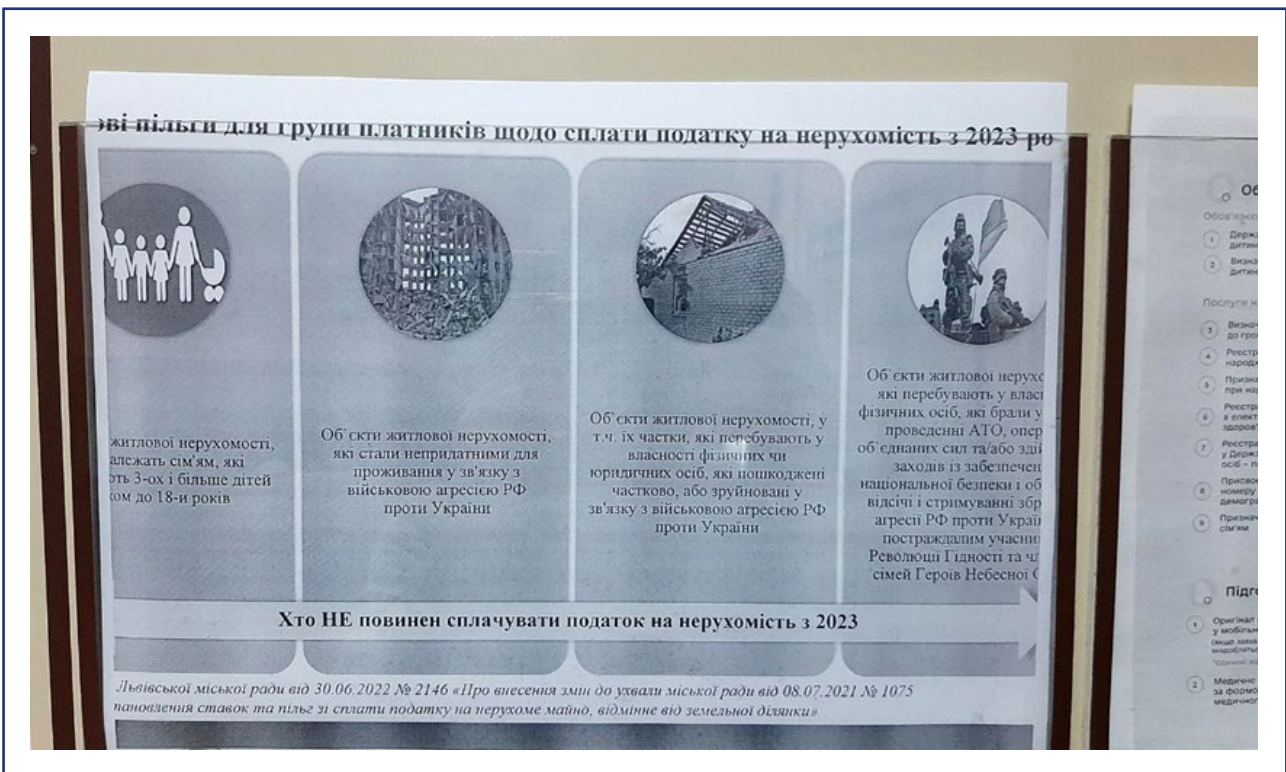
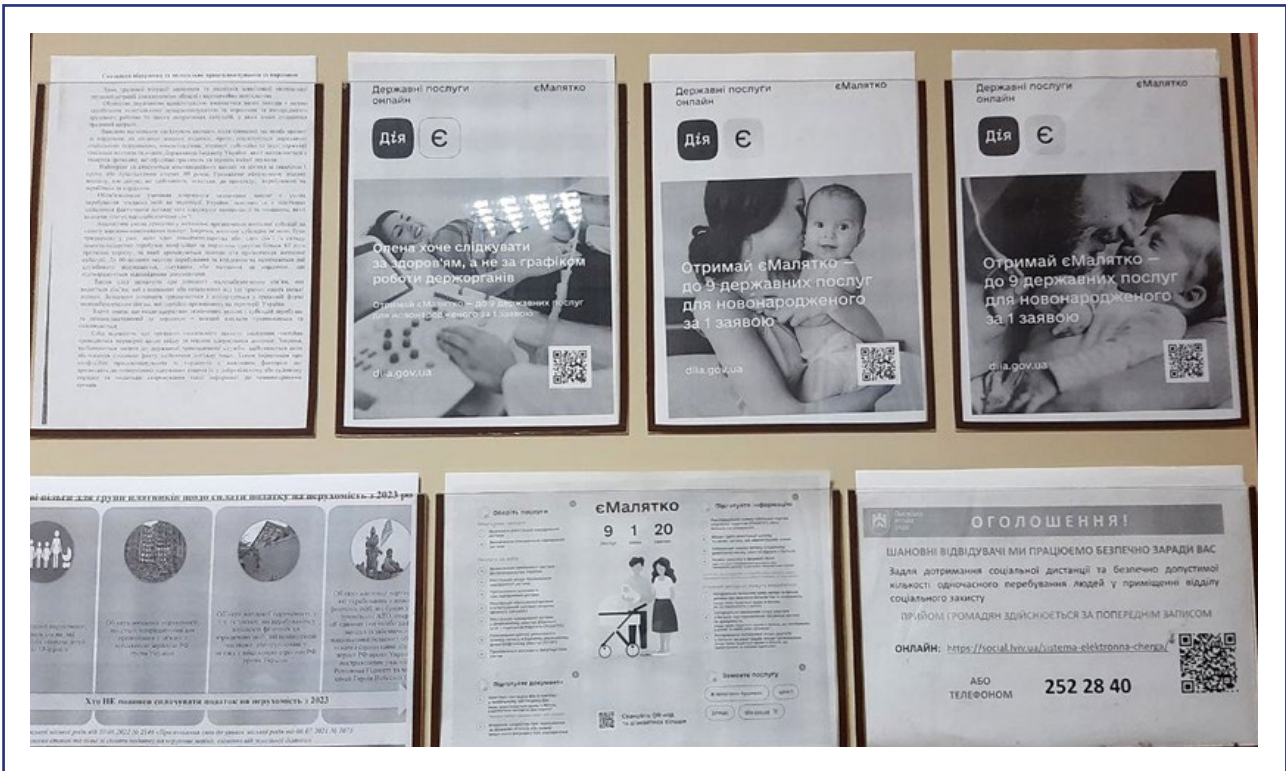
Аналогічна умова присутня у механізмі призначення житлової субсидії на оплату житлово-комунальних послуг. Зокрема, житлову субсидію не може бути призначено у разі, коли член домогосподарства або член сім'ї із складу домогосподарства перебуває неофіційно за кордоном сукупно більше 60 днів протягом періоду, за який враховуються доходи для призначення житлової субсидії. До 60-денного періоду перебування за кордоном не включаються дні службового відрядження, лікування або навчання за кордоном, що підтверджується відповідними документами.

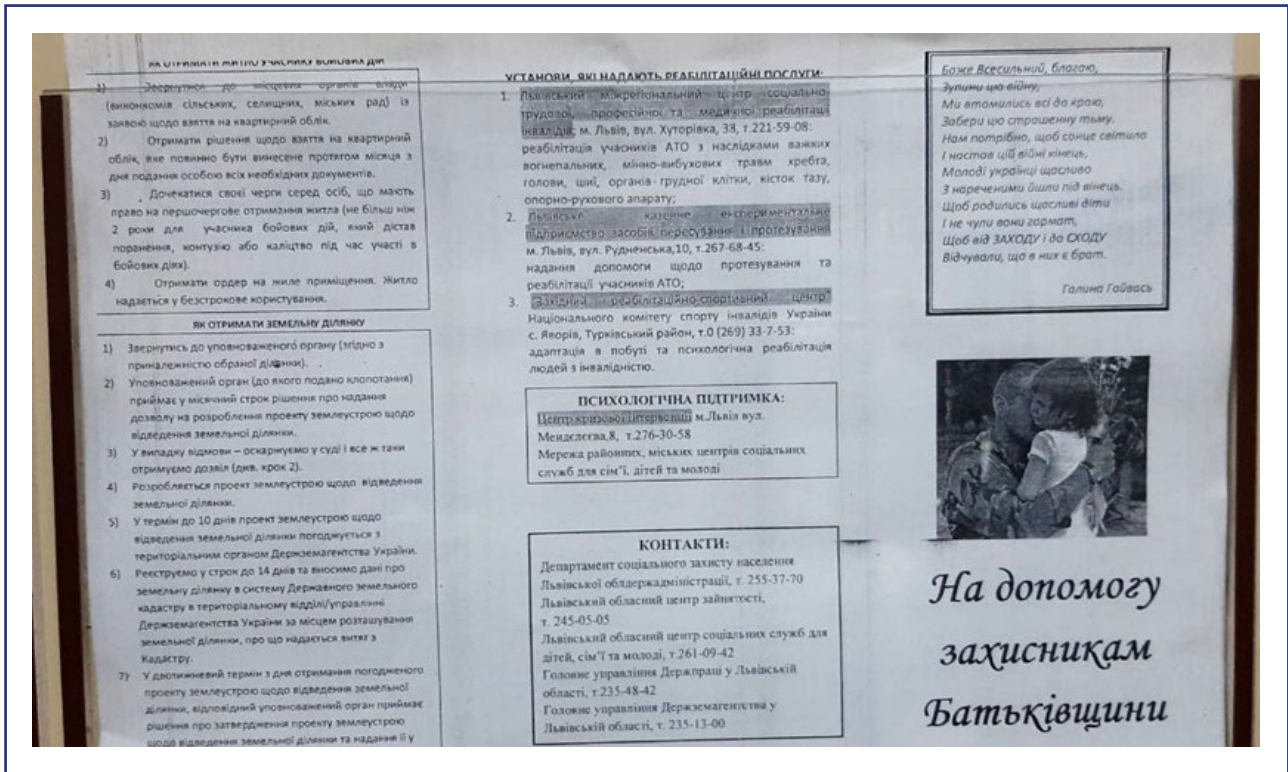
Також слід зазначити про допомогу малозабезпеченим сім'ям, яка надається сім'ям, які з поважних або незалежних від неї причин мають низькі доходи. Зазначене допомога призначається і виплачується у грошовій формі малозабезпеченим сім'ям, які постійно проживають на території України.

Варто знати, що якщо одержувач зазначених виплат і субсидій перебуває та працює за кордоном – вказані виплати припиняються та скасовуються.

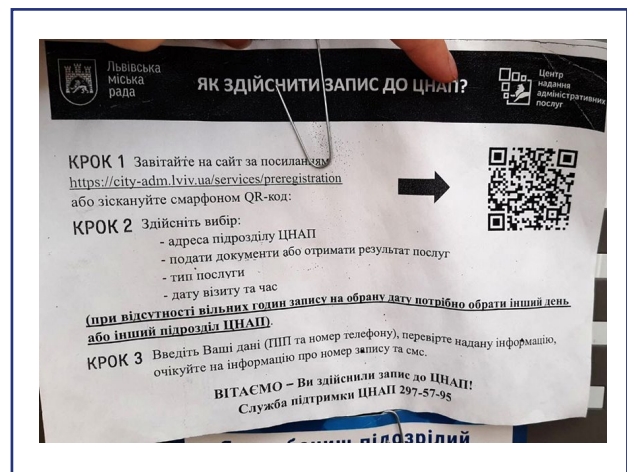
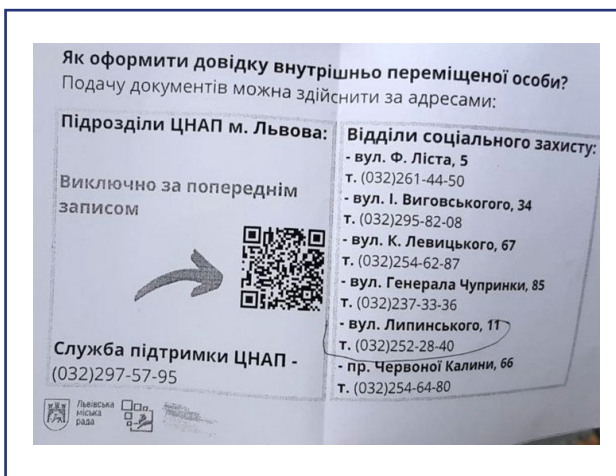
Слід відмітити, що органами соціального захисту населення постійно проводиться перевірка щодо візду за кордон одержувачів допомог. Зокрема, здійснюються запити до державної прикордонної служби, здійснюються акти обстеження стосовно факту здійснення догляду тощо. Також інформація про неофіційне працевлаштування за кордоном є важливим фактором що призводить до повернення одержаних коштів їх у добровільному або судовому порядку та подальше скеровування такої інформації до правоохоронних органів.







3. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) м. Львів за адресою вул. Хвильового, 14а.



ДОДАТОК 5.

Перелік респондентів напівструктурованих інтерв'ю

- 1.** Урядова уповноважена з прав осіб з інвалідністю;
- 2.** Представниця Секретаріату Уповноваженого ВРУ з прав людини;
- 3.** Представник Департаменту організації заходів цивільного захисту Державної служби України з надзвичайних ситуацій;
- 4.** Представник Національної соціальної сервісної служби України;
- 5.** Представник Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України (відповіді надані письмово, без аудіо);
- 6.** Представник Директорату розвитку соціальних послуг та захисту прав дітей Міністерства соціальної політики України;
- 7.** Представник Директорату соціального захисту прав осіб з інвалідністю Міністерства соціальної політики України;
- 8.** Представник відділу моніторингу за дотриманням європейських стандартів рівності Міністерства соціальної політики України;
- 9.** Представники Департаменту соціального захисту Донецької обласної державної адміністрації;
- 10.** Представник Департаменту соціального захисту Луганської обласної державної адміністрації;
- 11.** Представник Департаменту соціального захисту Львівської обласної державної адміністрації;
- 12.** Представник Харківської міської ради;
- 13.** Представники Краматорської міської ради;
- 14.** Представник Слов'янської міської ради;
- 15.** Заступник Голови УТОГ;
- 16.** Керівник Підприємства об'єднання громадян «Дніпровське учбово-виробниче підприємство Українського товариства сліпих»;
- 17.** Представник Республіканського будинку звукозапису і друку Українського товариства сліпих (РБЗіД УТОС);
- 18.** Голова ГО «Всеукраїнська асоціація перекладачів жестової мови та людей з інвалідністю».

