

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ Міністерства культури України
_____ 2026 року № _____

МЕТОДОЛОГІЯ

самооцінювання доступності сприйняття інформації, що оприлюднюється суб'єктами владних повноважень

Методологія самооцінювання доступності сприйняття інформації, що оприлюднюється суб'єктами владних повноважень (далі – Методологія) – це практичний рекомендаційний документ, який допомагає зробити офіційну інформацію більш зрозумілою та доступною для сприйняття.

Безбар'єрність – це коли людина може відкрити публікацію на офіційному вебсайті чи в соціальних мережах органу влади, прочитати її та без зайвих зусиль сприйняти і зрозуміти зміст, незалежно від свого досвіду, освіти чи індивідуальних характеристик.

Методологію рекомендовано використовувати працівникам суб'єктів владних повноважень. Вона також стане у пригоді органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам та організаціям, які готують, погоджують, редагують або оприлюднюють інформаційні матеріали.

Документ містить інструмент самооцінювання, який допомагає перевірити, наскільки інформація є зрозумілою для різних користувачів. Його можна застосовувати як під час підготовки нових матеріалів, так і під час перегляду вже оприлюдненої інформації.

Методологія розроблена щоб підтримати представників суб'єктів владних повноважень у системному підвищенні доступності та зрозумілості офіційної інформації, щоб кожна людина могла знайти потрібну інформацію, прочитати її та правильно зрозуміти.

I. Вступ

Доступність сприйняття інформації, яку оприлюднюють суб'єкти владних повноважень (далі — інформаційні матеріали), є однією з передумов реалізації прав людини, забезпечення рівного доступу до публічних послуг та ефективної взаємодії між державою і суспільством. Сам факт оприлюднення інформації ще не означає, що вона є зрозумілою для всіх. Складна мова, надмірне використання спеціальної термінології, перевантаженість тексту або незручний формат подання можуть створювати бар'єри для її сприйняття.

З метою формування єдиних підходів до оцінювання зрозумілості інформаційних матеріалів розроблено цю Методологію. Вона пропонує практичний інструмент самооцінювання, який допомагає визначити, наскільки інформація є



доступною для сприйняття, та сприяє послідовному впровадженню у щоденну роботу принципів простої мови, безбар'єрного мовлення, візуальної доступності та, за потреби, базових вимог цифрової доступності.

Методологія розроблена для практичного застосування Рекомендацій щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття, схвалених Розпорядженням [Кабінету Міністрів України від 17 листопада 2023 р. № 1046-р](#) (далі — Рекомендації). Вона може використовуватися під час створення нових або перегляду вже оприлюднених інформаційних матеріалів як інструмент постійного вдосконалення офіційної комунікації.

Методологія не застосовується до нормативно-правових актів, індивідуальних адміністративних рішень, процесуальних документів або інших документів, що мають обов'язкову юридичну силу, якщо інше прямо не передбачено окремими рекомендаціями. Вона також не є інструментом правової експертизи чи юридичного аналізу.

II. Терміни та визначення

У цій Методології терміни вживаються в наступному значенні:

альтернативний текст — стисле текстове відтворення змісту візуального елемента (зображення, діаграми, графіка чи іншого нетекстового візуального вмісту);

бар'єр — перешкода, що заважає реалізації законних прав і інтересів людини;

бар'єр інформаційний — перешкода, що виникає внаслідок відсутності, обмеження або неподання інформації у формах, доступних для різних способів сприйняття, обробки та засвоєння;

бар'єр цифровий — перешкода, зумовлена технічними, програмними, дизайнерськими або функціональними особливостями цифрового середовища, що прямо або опосередковано ускладнює чи унеможлиблює рівний доступ людей до цифрової інформації, електронних послуг, онлайн-сервісів або цифрової взаємодії;

безбар'єрна комунікація — процес обміну інформацією, організований із застосуванням доступних, зрозумілих, універсально розроблених способів, засобів, форматів і каналів комунікації, що забезпечує кожній людині можливість безперешкодно отримувати, сприймати, розуміти, створювати, передавати та поширювати інформацію, а також брати участь у комунікації нарівні з іншими;

безбар'єрне мовлення — використання мовних засобів відповідно до принципів поваги до гідності, людиноцентричності та залучення людини, що передбачає добір слів, термінів і мовних конструкцій, які не стигматизують, не дискримінують, не відтворюють стереотипів чи упереджень і сприяють шанобливому ставленню до кожної людини;



безбар'єрність інформаційна – стан, за якого створено умови для вільного, зручного й рівного доступу всіх суспільних груп до інформації у форматах, що відповідають їхнім потребам, можливостям і способу сприйняття через подання зрозумілої, доступної та адаптованої інформації, зокрема в альтернативних форматах, відповідно до державних стандартів доступності;

безбар'єрність цифрова – стан, за якого програмне забезпечення, цифрові продукти, сервіси, вебсайти, мобільні застосунки, електронні документи та комунікаційні платформи створені й функціонують відповідно до принципів універсального дизайну і державних стандартів доступності, забезпечуючи рівний доступ усіх суспільних груп до інформації, функцій, цифрової взаємодії, електронних та інших послуг;

недискримінаційна термінологія – спосіб викладення інформації, за якого опис людини або групи людей здійснюється без використання висловів, що можуть принижувати гідність, формувати стереотипи, упередження чи нерівне ставлення;

проста (спрощена) мова – спосіб подання інформації, за якого слова, речення і структура тексту є максимально зрозумілими для більшості людей, зокрема й таких, що мають невеликий словниковий запас, низький рівень когнітивного функціонування, порушення мови і мовлення, низький рівень читання, письма або перебувають у стресі;

формат легкого читання – спеціальний формат подання текстової інформації з використанням базової лексики та простих речень відповідно до потреб людей із когнітивними або психічними порушеннями, а також осіб, які навчаються читати або опановують мову.

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у Конвенції про права осіб з інвалідністю, законах України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення функціонування української мови як державної», «Про авторське право і суміжні права», та відповідно до [Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року](#), схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 366 (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 р. № 294-р) (далі – Національна стратегія із створення безбар'єрного простору).

III. Проблематика, яку вирішує Методологія

Доступ до офіційної інформації залишається ускладненим для широкого кола людей, включаючи людей з інвалідністю, людей старшого віку, маломобільних груп населення та інших користувачів, особливо в умовах воєнного стану. Ця проблема має загальнонаціональний характер і проявляється у практиках державних установ, де інформація часто публікується надмірно бюрократичною і



складною мовою, без достатніх пояснень, візуальної підтримки та адаптації до потреб різних соціальних груп.

Типовими проявами проблеми є складні тексти з великими реченнями, переобтяжені відсиланнями на нормативно-правові акти, відсутність чіткої структури, неочевидні інструкції «що робити», не виділені строки і контакти. У цифровому середовищі бар'єри додатково посилюються через відсутність: альтернативних текстів до зображень, субтитрів або текстового супроводу відео, адаптації контенту до перегляду на мобільних пристроях, а також публікації документів у форматах, що не містять машинозчитуваного тексту або є непридатними для використання програмами зчитування з екрана.

Найбільшого негативного впливу зазнають люди з порушеннями зору, слуху, а також ментальними або когнітивними порушеннями. Для цих людей бар'єри в доступі до інформації безпосередньо ускладнюють отримання критично важливих державних послуг, розуміння юридичних зобов'язань і можливість участі в громадських консультаціях.

Проблема має системний характер і сформувалася задовго до повномасштабного вторгнення Російської Федерації в Україну. Вона почала загострюватись під час пандемії COVID-19 і продовжує посилюватися з 2022 року через різке зростання потреби в екстрених, зрозумілих повідомленнях і одночасне зростання навантаження на суб'єктів владних повноважень. Незважаючи на окремі позитивні ініціативи, відсутність інституціоналізованої практики і стандартів безбар'єрної комунікації дозволяє цим бар'єрам відтворюватися упродовж років.

Окремим викликом є недостатнє впровадження принципів безбар'єрної та людиноцентричної комунікації. Частина офіційних повідомлень досі не враховує потреби різних аудиторій, включаючи людей з інвалідністю, представників національних меншин, ветеранів і ветеранок та інші соціальні групи. Наявність стереотипних формулювань і неетична комунікація може знижувати рівень суспільної довіри.

IV. Очікувані результати впровадження Методології

Впровадження Методології сприятиме формуванню системного підходу до внутрішнього аналізу доступності сприйняття офіційної інформації та послідовному вдосконаленню практики її викладення.

Інструмент самооцінювання зможе використовуватись для підвищення прозорості і зрозумілості офіційних повідомлень, зміцненню довіри до суб'єктів владних повноважень та вдосконалення внутрішніх процесів перегляду інформаційних матеріалів.

Результатом впровадження Методології є підвищення інституційної спроможності працівників у сфері підготовки та оприлюднення інформації,



зменшення кількості помилок під час підготовки інформаційних матеріалів, зниження кількості звернень щодо уточнення оприлюдненої інформації та оптимізація навантаження на довідкові служби.

V. Нормативно-правова основа Методології

Методологію розроблено з урахуванням конституційних принципів рівності, недискримінації, поваги до гідності людини та гарантіях доступу до інформації, які враховують обов'язок держави забезпечувати можливість отримання і розуміння офіційної інформації без бар'єрів.

Національна стратегія із створення безбар'єрного простору визначає доступність інформації та комунікації як одну з ключових складових безбар'єрного простору і передбачає запровадження практичних інструментів, що забезпечують зрозуміле, доступне та орієнтоване на користувача викладення офіційної інформації суб'єктами владних повноважень.

Ця Методологія розроблена на виконання заходів 1, 2 завдання 22 Плану заходів на 2025-2026 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору.

Нормативно-правову основу Методології становлять акти законодавства України, підзаконні нормативні акти, національні стандарти, а також міжнародні договори України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, а саме:

[Закон України «Про інформацію»](#) визначає базові підходи до інформаційних відносин, термінологію та рамку для діяльності суб'єктів владних повноважень щодо створення і поширення інформації;

[Закон України «Про доступ до публічної інформації»](#) встановлює порядок реалізації права кожного на доступ до інформації, що перебуває у володінні розпорядників;

[Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні»](#) формує загальнодержавний контекст забезпечення рівних можливостей і недопущення бар'єрів для осіб з інвалідністю;

[Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»](#) є основою для етичної і недискримінаційної комунікації;

[Закон України «Про захист персональних даних»](#) є рамкою для правильного поводження з персональними даними під час публікації прикладів, кейсів, контактів і зразків документів;

[Закон України «Про звернення громадян»](#) та [Закон України «Про адміністративні послуги»](#) важливі для Методології як нормативне підґрунтя дієвої комунікації - коли інформація має підводити людину до правильного кроку, зрозумілого строку, пакету документів і каналу звернення;



[Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 листопада 2023 р. № 1046-р](#), яким схвалено Рекомендації щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття;

[Національний стандарт України у сфері доступності ІКТ ДСТУ EN 301 549:2022 \(EN 301 549 V3.2.1 \(2021-03\), IDT\)](#);

[Конвенція про права осіб з інвалідністю](#) та [Факультативний протокол до неї](#) - ратифіковані Законом України від 16 грудня 2009 р. № 1767-VI. Методологія враховує насамперед принципи доступності та забезпечення доступу до інформації і комунікації для осіб з інвалідністю як практичний стандарт дій суб'єктів владних повноважень;

[Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод 1950 року](#) та протоколи, ратифіковані Законом України від 17 липня 1997 р. № 475/97-ВР;

[Рамкова конвенція Ради Європи про захист національних меншин](#), ратифікована Законом України від 09 грудня 1997 р. № 703/97-ВР;

[Орхуська конвенція](#) (Конвенція про доступ до інформації, участь громадськості в процесі прийняття рішень та доступ до правосуддя з питань, що стосуються довкілля), ратифікована Законом України від 06 липня 1999 р. № 832-XIV.

Положення цієї Методології не суперечать вимогам чинного законодавства України та узгоджуються з Рекомендаціями.

VI. Мета, завдання, сфера застосування та принципи Методології

Методологія є практичним рекомендаційним інструментом внутрішнього самооцінювання доступності сприйняття офіційної інформації.

Методологія розроблена з метою надання суб'єктам владних повноважень інструменту для проведення самоаналізу зрозумілості, структури та зручності сприйняття інформаційних матеріалів з урахуванням різних способів її отримання.

Основними завданнями Методології є:

допомога у виявленні мовних, інформаційних та цифрових бар'єрів в інформаційних матеріалах;

сприяння у формуванні підходів до застосування форматів простої мови та формату легкого читання під час підготовки інформаційних матеріалів;

надання практичних інструментів, які можуть бути використані для підготовки інформаційних матеріалів у зрозумілому та зручному для сприйняття форматі з урахуванням потреб різних груп користувачів;

сприяння в підвищенні якості взаємодії між суб'єктами владних повноважень та користувачами інформації;

надання орієнтирів для підвищення зрозумілості офіційних текстів центральних органів виконавчої влади.



Методологію рекомендується застосовувати до інформаційних матеріалів, що створюються та оприлюднюються суб'єктами владних повноважень, а також підпорядкованими установами, зокрема до текстових документів, інформаційних повідомлень, оголошень, довідкових матеріалів та цифрових сервісів. Вона може використовуватися як для аналізу вже оприлюднених інформаційних матеріалів, так і на етапі підготовки нових інформаційних матеріалів.

Методологію розроблено з урахуванням принципів безбар'єрності, поваги до гідності людини та орієнтації на користувача. Усі підходи, запропоновані в документі, базуються на визнанні різноманіття користувачів і необхідності врахування їхніх комунікаційних можливостей без стигматизації чи виділення окремих суспільних груп. Важливим аспектом Методології є гнучкість її застосування залежно від контексту, ресурсів та потреб конкретної установи.

Водночас Методологія базується на принципах зрозумілості та практичності та побудована таким чином, щоб бути придатною для використання працівниками з різним рівнем підготовки без необхідності спеціальних знань у сфері мовної політики чи цифрової доступності. Вона орієнтована на поступові покращення, а не на досягнення формальних показників.

Методологія може бути також корисною працівникам органів державної влади та органів місцевого самоврядування, які відповідають за підготовку, редагування, погодження та оприлюднення офіційної інформації, а також працівникам підприємств, установ і організацій, залучених до інформаційної, комунікаційної або цифрової діяльності.

Разом з тим, Методологія враховує потреби широкого кола користувачів офіційної інформації, зокрема людей з різним рівнем читання і розуміння тексту, людей, які навчаються читати або вивчають мову, людей старшого віку, людей з інвалідністю, а також людей, які перебувають у стресових або кризових життєвих ситуаціях. У цьому сенсі Методологія орієнтована на принцип універсальності, без необхідності поділу користувачів на окремі категорії під час практичного застосування.

VII. Структура інструменту самооцінювання

Інструмент самооцінювання, передбачений цією Методологією, рекомендовано для застосування суб'єктами владних повноважень з метою внутрішнього аналізу доступності сприйняття офіційної інформації. Його структура ґрунтується на чинних Рекомендаціях та повністю відтворює їхню логіку, послідовність і зміст без доповнення або розширення вимог.

Інструмент має рекомендаційний характер і призначений виключно для самооцінювання. Він не є інструментом контролю, перевірки чи підтвердження відповідності, не встановлює обов'язкових показників і не передбачає зовнішнього



оцінювання. Результати його застосування використовуються для внутрішнього аналізу та планування покращень у сфері інформаційної безбар'єрності.

Структура інструменту самооцінювання побудована таким чином, щоб забезпечити послідовний і зрозумілий перегляд інформаційних матеріалів з урахуванням різних способів сприйняття, розуміння та обробки інформації користувачами. Інструмент застосовується до інформації незалежно від того, для якої цільової аудиторії вона створюється, і орієнтований на принцип універсальності.

Інструмент самооцінювання складається з трьох модулів:

Перший модуль (рекомендована форма якого наведена у додатку 1 до цієї Методології) присвячений викладенню інформації із застосуванням формату простої мови. Він охоплює рекомендації до обсягу інформації, структури інформаційного матеріалу, формулювання заголовків, побудови речень, використання лексики, чисел і дат. У межах цього модуля оцінюється, наскільки інформаційний матеріал є зрозумілим, логічним і послідовним для сприйняття, без надмірної складності або перевантаження інформацією.

Другий модуль (рекомендована форма якого наведена у додатку 2 до цієї Методології) стосується викладення інформації у форматі візуальної доступності та формату легкого читання. Він охоплює рекомендації до візуального оформлення, використання кольорів і шрифтів, форматування інформаційного матеріалу, застосування ілюстрацій, таблиць, гіперпосилань, а також технічні параметри підготовки інформаційних матеріалів для цифрового або друкованого використання. Цей модуль спрямований на забезпечення зручності сприйняття інформації в різних форматах і на різних носіях.

Третій модуль (рекомендована форма якого наведена у додатку 3 до цієї Методології) - базовий модуль цифрової безбар'єрності є складовою інструменту самооцінювання та застосовується у випадках, коли інформаційні матеріали оприлюднюються в цифровому середовищі, зокрема на офіційних вебсайтах, у вебзастосунках, електронних документах або онлайн-публікаціях.

Метою модуля є первинне виявлення базових аспектів цифрової доступності, які безпосередньо впливають на можливість сприйняття інформації різними людьми. Модуль має рекомендаційний характер і не замінює повноцінну перевірку відповідності вимогам стандартів цифрової доступності, зокрема ДСТУ EN 301 549:2022.

Модулі інструменту самооцінювання можуть застосовуватися як у сукупності, так і окремо один від одного залежно від мети самооцінювання та виду інформаційного матеріалу. Суб'єкт владних повноважень може використовувати один із модулів або будь-яке їх поєднання без обов'язкового застосування всіх складових інструменту.



Інструмент самооцінювання може застосовуватися як до вже оприлюднених інформаційних матеріалів, так і до їх проєктів на етапі підготовки, редагування або погодження. У такому разі результати самооцінювання можуть використовуватися для виявлення потенційних бар'єрів у сприйнятті інформації та враховуватися під час доопрацювання інформаційних матеріалів до їх оприлюднення.

Модулі не є технічними або експертними аудитами і не передбачають використання спеціалізованих інструментів тестування. Самооцінювання здійснюється на рівні досвіду користувача та загального перегляду інформаційного матеріалу з урахуванням доступності сприйняття інформації.

Самооцінювання вже опублікованих інформаційних матеріалів може проводитися у зручний для установи спосіб, з урахуванням її організаційної структури, кадрових ресурсів та обсягу інформаційних матеріалів. Рішення щодо періодичності, обсягу та формату самооцінювання приймається самостійно суб'єктом владних повноважень.

До самооцінювання можуть залучатися працівники, які беруть участь у підготовці, редагуванні, погодженні або оприлюдненні інформації. За потреби самооцінювання може здійснюватися колегіально або індивідуально, а також на етапі підготовки інформаційного матеріалу чи після його оприлюднення.

Під час самооцінювання рекомендовано застосовувати інструменти у формі контрольного переліку питань самооцінювання (запропоновані переліки питань відповідних модулів наведені у додатках 1-3 до цієї Методології), який відтворює Рекомендації.

Самооцінювання пропонується здійснювати відповідно до рекомендацій, наведених у додатку 4 до цієї Методології, шляхом послідовного перегляду інформаційного матеріалу та фіксації стану застосування рекомендацій без надання юридичних або оціночних висновків.

VIII. Підготовка плану покращень і повторна перевірка

За результатами самооцінювання представник суб'єкта владних повноважень може проаналізувати отримані результати, та за потреби, визначити напрями подальшого вдосконалення інформаційних матеріалів. Такий етап є не обов'язковим, однак дозволяє використати результати самооцінювання як основу для поступового підвищення зрозумілості та доступності інформації.

Для планування подальших дій доцільно використовувати план покращень як внутрішній робочий інструмент. Він формується з урахуванням реальних можливостей установи, доступних ресурсів, обсягу інформаційних матеріалів та пріоритетів у комунікації з аудиторіями. Методологія не встановлює єдиного формату такого плану, залишаючи установі право самостійно визначати його обсяг і деталізацію.



У разі прийняття установою рішення про підготовку плану покращень доцільно звернути увагу на ті аспекти, які за результатами самооцінювання були відмічені як «застосовано частково» або «не застосовано». Це можуть бути питання структури інформаційного матеріалу, складності мовних конструкцій, способу подання ключової інформації, візуального оформлення, а також елементи цифрової доступності. План покращень може стосуватися як доопрацювання вже оприлюднених матеріалів, так і врахування відповідних підходів під час створення нових.

План покращень не передбачає обов'язкового визначення строків виконання, відповідальних осіб або формалізованих показників. Установа самостійно визначає, чи потребує план фіксації у письмовій формі, чи він використовується як орієнтир для подальшої роботи.

Після внесення змін до інформаційних матеріалів може проводитися повторне застосування інструменту самооцінювання. Повторна перевірка має рекомендаційний характер і спрямована на перевірку того, чи стали інформаційні матеріали більш зрозумілими та доступними для сприйняття. Вона може проводитися у повному обсязі або вибірково, зосереджуючись на тих аспектах, які були визначені як пріоритетні для покращення.

Повторна перевірка не є окремою процедурою контролю і не потребує додаткового документування. Її метою є підтримка поступового вдосконалення інформаційних матеріалів і формування сталої практики врахування доступності сприйняття інформації у повсякденній роботі установи.

