

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ
КИЇВСЬКИЙ СТОЛИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА
ГРІНЧЕНКА

ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛІСТИКИ

Кафедра реклами та зв'язків з громадськістю

КОМУНІКАЦІЯ МІСЬКОЇ ВЛАДИ У ПРОЦЕСІ ВПРОВАДЖЕННЯ
БЕЗБАР'ЄРНОГО СЕРЕДОВИЩА: КЕЙС КМДА

Кваліфікаційна робота

на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

«Допускається до захисту»

Завідувач кафедри
Реклами та зв'язків з громадськістю
д. іст. н., проф. Новохатько Л.М.

(підпис)

«_____» _____ 20__ р.
Оцінка з урахуванням усного захисту

Члени комісії:

«_____» _____ 20__ р.

Студентки групи РЗГ6-2-22
спеціальності 061 Журналістика
освітньої програми 061.00.02
«Реклама і зв'язки з громадськістю»
Колосовської Єлизавети Вікторівни

Науковий керівник:

канд. політ. наук, доцент
Гуцол Ольга Іванівна

КИЇВ 2026

ЗМІСТ

Частина I. КОМУНІКАЦІЙНИЙ ПРОДУКТ ТА СУПРОВІДНІ МАТЕРІАЛИ	3
Анотація проєкту	3
Аналітичні та PR-продукти	4
Частина II. ОБГРУНТУВАННЯ ПРОЄКТУ	5
ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ОБГРУНТУВАННЯ ПРОЄКТУ	8
1.1. Поняття безбар'єрного середовища та його значення в міському управлінні	8
1.2. Аналіз комунікаційної діяльності КМДА: канали комунікації, цільова аудиторія та SWOT-аналіз	10
РОЗДІЛ 2. РОЗРОБКА АНАЛІТИЧНИХ ТА PR-ПРОДУКТІВ	25
2.1. Визначення цілей, ToV та каналів комунікації	25
2.2. Процес розробки аналітичних та PR-продуктів	27
РОЗДІЛ 3. РЕАЛІЗАЦІЯ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ PR-ПРОДУКТІВ	31
3.1. Реалізація аналітичних та PR-продуктів та їх впровадження	31
3.2. Оцінка ефективності PR-продуктів	39
ВИСНОВКИ	47
СПИСКИ ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	50
ДОДАТКИ	55

Частина I. КОМУНІКАЦІЙНИЙ ПРОДУКТ ТА СУПРОВІДНІ МАТЕРІАЛИ

Анотація проєкту

Київська міська державна адміністрація – це виконавчий орган Київської міської ради, який забезпечує реалізацію державної політики та управління містом Києвом. Одним із пріоритетних її напрямів є впровадження безбар'єрності, розвиток доступного для мешканців міського середовища.

Сайт КМДА – <https://kyivcity.gov.ua/>

Мета – дослідження комунікаційної діяльності КМДА у сфері безбар'єрності та розробка продуктів для забезпечення ефективного інформаційного супроводу відповідних ініціатив, формування у мешканців розуміння важливості доступного простору та підвищення підтримки безбар'єрності.

Основне завдання – аналіз комунікаційної діяльності КМДА у сфері безбар'єрності, визначення каналів комунікації і цільових аудиторій, а також розробка аналітичних та PR-продуктів для інформаційного супроводу ініціатив міської влади та популяризації принципів інклюзії у суспільстві.

Проєкт складається з трьох розділів.

Розділ 1. «Теоретичне обґрунтування проєкту» містить аналіз поняття безбар'єрного середовища, його значення в міському управлінні, а також аналізує комунікаційну діяльність КМДА, зокрема, її канали комунікації, цільові аудиторії та SWOT-аналіз.

Розділ 2. «Розробка аналітичних та PR-продуктів» присвячений визначенню цілей продуктів, Tone of Voice, каналів поширення PR-продуктів та опису процесу їх розробки.

Розділ 3. «Реалізація та ефективність продуктів» описує впровадження аналітичних та PR-продуктів. Надано оцінку їх ефективності на основі доступних показників і результатів.

Аналітичні та PR-продукти

Новини (традиційний PR-інструмент) – новинні матеріали для сайту та цифрових платформ, спрямовані на оперативне інформування аудиторії про актуальні події, проекти та діяльність КМДА у сфері безбар'єрності.

Анонси (традиційний PR-інструмент) – інформаційні повідомлення про майбутні заходи, події та ініціативи, підготовлені для привернення уваги медіа, громадських організацій і цільових аудиторій.

Дописи для соціальних мереж (цифровий PR-інструмент) – контент для соціальних мереж, спрямований на висвітлення ініціатив КМДА, популяризацію принципів безбар'єрності та підвищення залученості аудиторії.

Розробка анкети (PR-інструмент) – створення анкети для відбору та аналізу потенційних амбасадорів безбар'єрності, збору інформації про кандидатів та оцінки їхньої мотивації до участі в проекті.

Моніторинг сторінки та розробка рекомендацій для її покращення (аналітичний продукт) – аналіз інформаційного наповнення сторінки «Безбар'єрність», оцінка актуальності, доступності та ефективності контенту, а також підготовка рекомендацій щодо вдосконалення комунікації.

Аналітична довідка щодо створення дорадчої групи з безбар'єрності при КМДА (інформаційно-аналітичний продукт) – аналіз діяльності наявних дорадчих органів, обґрунтування необхідності створення дорадчої групи з безбар'єрності при КМДА та участь у розробці концепції її діяльності, функцій, складу, механізмів взаємодії та координації роботи учасників.

Частина II. ОБГРУНТУВАННЯ ПРОЄКТУ

ВСТУП

Актуальність теми дослідження зумовлена зростаючою потребою формування безбар'єрного простору як невід'ємної складової сучасного міста. В Україні впровадження безбар'єрності визначено одним із пріоритетних напрямів державної політики, що реалізується як на національному, так і на місцевому рівнях. Йдеться про забезпечення рівного доступу до міської інфраструктури, послуг та інформації для всіх категорій населення. [3;19]

З початком повномасштабного вторгнення питання розвитку безбар'єрності набуло особливої актуальності. На жаль, внаслідок бойових дій та ворожих обстрілів зростає кількість людей з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб, що підвищило потребу у формуванні доступного середовища. За словами колишнього заступника міністра соціальної політики Володимира Василенка, за час повномасштабної війни в Україні людей з інвалідністю стало на 600 тисяч більше. Якщо на початку 2022 року таких людей було 2,8 млн, то на кінець 2025 року ця цифра сягнула 3,4 млн. [28] І допоки на українській землі не наступить мир, ці цифри зростатимуть.

У впровадженні політики доступного середовища важливою є комунікація органів місцевої влади, яка сприяє інформуванню громадян про зміни у сфері безбар'єрності та соціальній інтеграції людей з інвалідністю, вимушених переселенців. Чим ефективніше буде така комунікація, тим більше мешканці міста будуть дізнаватись про впроваджувані зміни та усвідомлювати їхню значущість. До того ж якісна комунікація підвищує рівень довіри до влади.

Київська міська державна адміністрація (КМДА) є одним із ключових суб'єктів реалізації політики безбар'єрності на місцевому рівні. Як виконавчий орган міської влади столиці, вона забезпечує впровадження ініціатив у сфері доступності через розробку відповідних програм, модернізацію міської

інфраструктури, створення доступних сервісів, а також взаємодію з громадськістю та профільними організаціями. Для інформування киян використовуються цифрові канали комунікації, соціальні мережі, офіційний портал КМДА та медіа.

Мета роботи – дослідження комунікаційної діяльності КМДА у сфері безбар'єрності та розробка аналітичних та PR-продуктів для забезпечення ефективного інформаційного супроводу відповідних ініціатив КМДА.

Практичне значення роботи полягає у розробці PR-продуктів та рекомендацій, які можуть бути використані в комунікаційній діяльності КМДА у сфері безбар'єрності.

Завдання дослідження:

1. Дослідити поняття безбар'єрного середовища та визначити його значення у системі сучасного міського управління.
2. Проаналізувати роль комунікації органів міської влади у процесі впровадження безбар'єрності на прикладі КМДА.
3. Дослідити канали комунікації КМДА з цільовою аудиторією.
4. Визначити цільові аудиторії та основних стейкхолдерів у сфері безбар'єрності.
5. Провести SWOT-аналіз комунікацій КМДА у сфері безбар'єрності.
6. Визначити цілі, Tone of Voice та канали комунікації для висвітлення теми безбар'єрності.
7. Розробити комплекс PR-продуктів для інформаційного супроводу ініціатив КМДА у сфері безбар'єрності.
8. Здійснити реалізацію та впровадження розроблених продуктів.
9. Оцінити ефективність створених продуктів.

Структура роботи:

Розділ 1. «Теоретичне обґрунтування проєкту» містить аналіз поняття безбар'єрного середовища, його значення в міському управлінні, а також аналізує комунікаційну діяльність КМДА, зокрема, її канали комунікації, цільові аудиторії та SWOT-аналіз.

Розділ 2. «Розробка аналітичних та PR-продуктів» присвячений визначенню цілей продуктів, Tone of Voice, каналів поширення PR-продуктів та опису процесу розробки аналітичних та PR-продуктів.

Розділ 3. «Реалізація та ефективність продуктів» описує впровадження аналітичних та PR-продуктів. Надано оцінку їх ефективності на основі доступних показників і результатів.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОЄКТУ

1.1. Поняття безбар'єрного середовища та його значення в міському управлінні

Безбар'єрність – це повага та прийняття кожної людини незалежно від її віку, статі, фізичного стану, життєвих обставин. Це можливість для кожного громадянина користуватись різними послугами та сервісами, а також мати доступ до необхідної інформації без перешкод. Це про створення комфортного та доступного міського середовища для кожної людини. [15;27]

Крім фізичної доступності безбар'єрність буває інформаційною, цифровою, суспільною та громадянською, освітньою, економічною. [14]

Розвиток безбар'єрності в Україні на державному рівні розпочався з Указу Президента України від 3 грудня 2020 року “Про забезпечення створення безбар'єрного простору в Україні”. [17]

У квітні 2021 року Кабінетом міністрів України було схвалено головний документ із розбудови безбар'єрності в Україні “Національну стратегію зі створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року”. Метою Стратегії є створення безперешкодного середовища для всіх суспільних груп, забезпечення рівних можливостей кожній людині реалізовувати свої права, отримувати послуги на рівні з іншими шляхом інтегрування фізичної, цифрової, суспільної та громадянської, економічної, освітньої безбар'єрності до всіх сфер державної політики. [19]

У 2021 році Кабінетом міністрів України було прийнято постанову “Про утворення Ради безбар'єрності”. Це консультативно-дорадчий орган, який аналізує виконання Національної стратегії. [20]

Темою безбар'єрності в Україні опікується перша леді Олена Зеленська. Вона ініціювала створення вищезгаданої Національної стратегії, спільноти “Бізнес без бар'єрів”, реалізацію важливого проєкту “Без бар'єрів”, різних

інформаційних кампаній, зокрема “Коли можеш”. Також за її ініціативи було створено “Довідник безбар’єрності” – гід з коректного спілкування, в якому зафіксовані нові норми безбар’єрності. [6]

У грудні 2024 року урядом було схвалено “Комунікаційну стратегію щодо створення безбар’єрного простору в Україні на період до 2030 року” про те, як правильно комунікувати цю тему в суспільстві. Мета стратегії – підвищити обізнаність українців про створення безбар’єрного середовища та сформувані культуру безбар’єрності за допомогою системної комунікації. [9]

Щоб комунікація була єдиною і впізнаваною широкою аудиторією, у липні 2025 року Міністерство культури та стратегічних комунікацій розробило нову візуальну айдентіку безбар’єрності (брендбук). [1]

Місцеві органи влади є ключовими виконавцями реалізації “Національної стратегії зі створення безбар’єрного простору в Україні на період до 2030 року”. Саме від їхніх дій, рішень, комунікації залежить, які зміни відбуваються в їх громадах у напрямі створення доступного середовища для кожного без винятку мешканця. Йдеться про доступність міського простору, створення інклюзивних послуг, спеціальних програм підтримки. [26]

На відміну від сфери бізнесу комунікації у державних установах мають зовсім інший рівень відповідальності, адже результати їхньої діяльності безпосередньо впливають на громадян. Ефективні комунікації місцевих органів влади допомагають людям зрозуміти, що саме зміниться в їх місті і як це може вплинути на їхнє життя.

Виконавчим органом Київської міської ради є Київська міська державна адміністрація, яка паралельно виконує функції державної виконавчої влади, що є особливістю здійснення виконавчої влади в місті Києві. [18]

Київським міським головою на сьогодні є Віталій Кличко.

КМДА є виконавцем державної політики у сфері безбар'єрності на місцевому рівні. Міська адміністрація впроваджує заходи для створення безбар'єрного простору у столиці та реалізації Стратегії безбар'єрності. Наприклад, було прийнято рішення “Про створення умов для реалізації прав і законних інтересів осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення”, затверджено “План заходів на 2023-2024 роки з реалізації Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору на період до 2023 року в місті Києві”, аналогічний план на 2025-2026 роки, розпорядження міського голови “Про утворення Ради безбар'єрності у місті Києві”. [13]

1.2. Аналіз комунікаційної діяльності КМДА: канали комунікації, цільова аудиторія та SWOT-аналіз

Аналіз комунікаційних каналів КМДА

Задля взаємодії з громадськістю та популяризації теми безбар'єрності КМДА активно використовує такі власні канали інформування, як офіційний портал Києва, соціальні мережі та месенджери, застосунок “Київ Цифровий”.

Офіційний портал КМДА

Головним майданчиком для інформування людей про діяльність міської влади є офіційний вебпортал Києва – <https://kyivcity.gov.ua>. Він охоплює різні напрями роботи адміністрації. На порталі створено окрему сторінку «Безбар'єрність», яка містить комплексні відомості щодо формування доступного міського середовища у столиці. Зокрема, тут розміщуються нормативно-правові документи, міські програми, новини, анонси подій, рекомендації для громадян і представників установ, а також дані про реалізацію актуальних проєктів.

Офіційний портал має версію для людей з порушеннями зору, що робить його доступним для цієї категорії населення.

Сторінка «Безбар'єрність» постійно оновлюється, що свідчить про стратегічну важливість цієї теми для влади Києва. На порталі публікуються новини про нові соціальні ініціативи, реконструкцію міських об'єктів з урахуванням доступності, розвиток інклюзивних сервісів тощо. Це дозволяє киянам стежити за реалізацією ініціатив та рішень столичної влади, спрямованих на розвиток безбар'єрного простору в столиці.

Соціальні мережі та месенджери КМДА

Соціальні мережі та месенджери КМДА є важливими інструментами цифрової комунікації з громадськістю для оперативного поширення інформації.

КМДА має офіційні сторінки на таких цифрових платформах, як телеграм t.me/KyivCityOfficial (майже 404 тис. підписників), фейсбук fb.com/kyivcity.gov.ua (106 тис. підписників), інстаграм @kyivcityofficial (12 тис.), ікс @kmda_official (5 тис.), ютуб @KyivCityOfficial (7 тис.) та ватсап (понад 200 підписників). Лідерами за кількістю підписників є такі канали, як телеграм, фейсбук та інстаграм. Саме на них найбільш активно оновлюється контент.

Публікації у соціальних мережах та месенджерах мають регулярний характер та представлені у форматі текстових повідомлень, фотографій, відео та інфографіки. Більшість дописів дублюються на різних платформах, що дозволяє забезпечити єдину комунікацію та охопити ширшу аудиторію читачів. Тексти є короткими та часто містять посилання на офіційний портал із більш розгорнутою інформацією. Використовується проста, зрозуміла мова, що забезпечує доступність сприйняття повідомлень для різних цільових аудиторій. Контент переважно має інформаційно-звітний характер. Він відображає результати вже втілених ініціатив, таких як облаштування доступної інфраструктури або запуск нових сервісів. Важливим елементом комунікації є візуальний супровід, який посилює сприйняття публікацій.

Варто відзначити, що у телеграм-каналі КМДА немає можливості поставити реакцію (емодзі) на допис та залишити коментар. Отже, цей канал є виключно інформаційним, а комунікація односторонньою. В усіх інших каналах опція реакцій є доступною, а у фейсбуці та інстаграмі підписники можуть ще й залишити коментар. Попри наявність реакцій та поширень, рівень коментування серед підписників невисокий. Крім того, фахівці КМДА надають відповіді далеко не на всі коментарі користувачів.

Окрему роль у комунікації столичної відіграє ютуб-канал КМДА, орієнтований на поширення мультимедійного контенту, зокрема брифінгів, пресконференцій, засідань і круглих столів. Використання відеоформату суттєво підвищує публічну відкритість діяльності міської влади.

Застосунок «Київ Цифровий» у контексті безбар'єрності

Ще одним важливим інструментом комунікації КМДА з мешканцями міста є мобільний застосунок “Київ Цифровий”. Він не лише об'єднує різноманітні міські сервіси у цифровому форматі, а й виступає каналом екстрених сповіщень, зокрема про повітряні тривоги або зміни у роботі столичного транспорту. Оперативні сповіщення та зручна подача інформації допомагають киянам швидко орієнтуватись у сервісах та подіях.

Інтерфейс платформи відповідає принципам інформаційної та цифрової безбар'єрності. Завдяки логічній структурі та інтуїтивно зрозумілій навігації цей інструмент є зручним для користувачів із будь-яким рівнем цифрової грамотності.

У 2024 році застосунок “Київ цифровий” було адаптовано для людей із порушеннями зору шляхом підтримки технологій екранного озвучення VoiceOver та TalkBack та оптимізації елементів інтерфейсу. [10]

Роком пізніше у застосунку було запущено Mapy доступності, яка дозволяє отримувати дані про рівень доступності різних міських закладів та установ. Використовуючи фільтри, можна дізнатись про графік роботи, адресу

потрібної установи, а головне – перевірити наявність безбар’єрних елементів, зокрема пандусів, ліфтів та інших рішень, що сприяють комфортному пересуванню містом для маломобільних груп населення. Відтак, кияни можуть краще орієнтуватись у міському просторі та планувати зручні маршрути з урахуванням власних потреб. Важливо, що на Mapі регулярно з’являються нові об’єкти. [25]

Таким чином, застосунок «Київ Цифровий» допомагає робити місто більш комфортним для людей, забезпечуючи зручний цифровий доступ до інформації та сервісів міста.

Взаємодія КМДА з медіа

Важливим напрямом комунікаційної діяльності КМДА є взаємодія з медіа, що відіграє значну роль у висвітленні теми впровадження безбар’єрного середовища.

Основними інструментами цієї взаємодії є створення інформаційних приводів, оперативне коментування місцевих новин та подій, а також організація публічних заходів (брифінгів, пресконференцій, круглих столів). Таким чином забезпечується системне інформування киян про реалізацію ініціатив міської адміністрації у сфері безбар’єрності.

Значну роль у цій взаємодії відіграє офіційний вебпортал КМДА як першоджерело інформації. Використовуючи опубліковані на ньому матеріали, медіа розповсюджують важливі для киян новини на різних новинних сайтах, у друкованій пресі, в ефірі радіостанцій та у телесюжетах.

Висвітлення цієї теми в медіа сприяє підвищенню обізнаності людей про важливість розвитку безбар’єрності, а також формуванню позитивного ставлення до інклюзивних рішень.

Опитування громадськості

Одним з інструментів комунікації КМДА з киянами є проведення опитувань громадської думки. Це забезпечує зворотний зв'язок між владою та мешканцями міста, а також сприяє підвищенню рівня довіри до діяльності міської адміністрації. Завдяки цьому люди відчують, що можуть впливати на зміни в місті.

Онлайн-опитування є ефективним інструментом для визначення пріоритетних питань для мешканців з урахуванням їхнього статусу, віку, статі, рівня освіти, місця проживання, доходів та інших характеристик. Цей інструмент дає змогу здійснювати контроль за збором і аналізом громадської думки, а також за тим, як зберігаються та використовуються отримані дані. [23]

У 2025 році понад 4 тисячі людей долучились до опитування, наскільки зрозумілою є комунікація столичної влади. За його результатами понад 70% опитаних отримують необхідну інформацію від міської влади, однак майже половина з них не завжди розуміє, як скористатися послугами чи звернутися по допомогу. 60,7% опитаних стежать за діяльністю КМДА через застосунок Київ Цифровий, а 49,1% – у телеграмі. 42,6% респондентів відзначили позитивні зміни у фізичній безбар'єрності, 37,2% – у цифровій доступності, 33,5% – в інформаційній і всього 13% – в економічній сфері. За результатами опитування КМДА планує вдосконалити стандарти інклюзивної комунікації, збільшити відеоконтент із субтитрами та перекладом жестовою мовою та навчання цифрових навичок для людей старшого віку, тренінги з медіа- та цифрової грамотності. [2]

Аналіз цільової аудиторії

Ефективність комунікаційної діяльності органів міської влади у впровадженні безбар'єрності безпосередньо залежить від розуміння цільової аудиторії, її потреб, очікувань та поведінкових характеристик. Щодо діяльності

КМДА, то комунікація у цій сфері має комплексний характер і спрямована на різні цільові групи.

У ході роботи було визначено основні цільові аудиторії та стейкхолдерів реалізації політики безбар'єрності. Враховуючи специфіку теми та умови воєнного часу, було проведено їхню сегментацію та виділено характерні риси. Основні цільові аудиторії сегментуються за соціально-демографічними показниками, поведінковими особливостями, інформаційними потребами та бар'єрами, з якими вони стикаються. Стейкхолдери сегментуються за роллю, професійною спеціалізацією, метою та характером участі у впровадженні безбар'єрних рішень. [7]

Основна ЦА

Найбільш поширеною цільовою аудиторією є маломобільні групи населення.

До цієї категорії належать люди з інвалідністю, люди похилого віку, особи з тимчасовими або постійними обмеженнями мобільності, діти до 7 років з батьками, вагітні жінки, люди з різними функціональними порушеннями (зору, слуху, опорно-рухового апарату тощо); люди, які отримали тимчасову травму або нині хворіють. [12] Люди можуть бути будь-якого віку, статі, освіти.

Таблиця 1.1

Характерні риси аудиторії	Обмежене або ускладнене користування міською інфраструктурою, залежність від доступності громадського простору та від сторонньої допомоги, потреба у зворотному зв'язку з органами влади.
Поведінкові особливості	Уникнення складних маршрутів та сервісів, висока потреба у безпеці простору та у швидкому доступі до актуальної інформації про програми підтримки, доступні маршрути, зміни у роботі громадського транспорту.
Інформаційні потреби	Необхідність отримання зрозумілої та адаптованої інформації про доступні маршрути, сервіси, зміни в міській інфраструктурі, роз'яснення прав та можливостей.

Продовження табл 1.1

Бар'єри для маломобільних людей	фізичні – відсутність або неналежний стан пандусів, підйомників, ліфтів у міському просторі та транспорті, високі бордюри, вузькі сходи; цифрові – неадаптовані для людей з порушеннями зору сайти та мобільні застосунки; інформаційні – занадто дрібний шрифт, відсутність дублювання інформації у доступних форматах (шрифт Брайля, аудіо); комунікаційні – складна мова повідомлень, недостатність інформації, відсутність перекладу жестовою мовою або субтитрів; психологічні – упереджене ставлення, стереотипи, недостатній рівень розуміння потреб маломобільної людини.
--	--

Внутрішньо переміщені особи (ВПО) – цільова аудиторія, що з'явилася під час війни

Внутрішньо переміщеною є особа, яка залишила або покинула своє місце проживання через негативні наслідки збройного конфлікту, тимчасової окупації, проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного або техногенного характеру. І таке переміщення відбувається в межах України. Тобто люди зі статусом ВПО – не біженці.

Люди цієї категорії можуть бути будь-якого віку та статті, освіти. Серед них є й вразливі групи населення. Це – люди похилого віку, люди з інвалідністю, батьки з маленькими дітьми. Всі вони також відносяться й до маломобільної групи населення. [4]

Таблиця 1.2

Характерні риси аудиторії	Житлові проблеми, скрутне матеріальне становище, психологічні проблеми, зокрема стрес, страх, тривожність, травматичний досвід, потреба у підтримці (психологічній, соціальній)
Поведінкові особливості	Активний пошук інформації щодо допомоги ВПО, соціальних програм, працевлаштування.

Продовження табл 1.2

Інформаційні потреби	Необхідність в отриманні інформації щодо допомоги різного характеру, пільг, соціальних програм, житла, працевлаштування, дитячих садочків та шкіл, медичної допомоги.
Бар'єри для ВПО	фізичні для маломобільних груп – відсутність або неналежний стан пандусів, підйомників, ліфтів у міському просторі та транспорті, високі бордюри, вузькі сходи; соціальні та економічні – втрата житла, низький рівень доходів, проблеми з працевлаштуванням; інформаційні та комунікаційні – незнання інформації про соціальні пільги, допомогу, складна і незрозуміла комунікація з боку органів влади та соціальних служб; адміністративні – складні процедури оформлення різних видів допомоги, бюрократія; психологічні – стани тривожності, депресії, несприйняття нової реальності.

Ветерани – група цільової аудиторії, що також з'явилася під час війни.

До ветеранів належать учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники війни. [5] Більшість ветеранів повномасштабної війни — це молоді, працездатні люди віком від 25 до 45 років. За полом більшість ветеранів – чоловіки. [16]

Таблиця 1.3

Характерні риси аудиторії	Активні, працездатні люди, які через важкий воєнний досвід, поранення, потребують медичної підтримки, часто протезування, психологічної та соціальної адаптації при їх поверненні до цивільного життя, багато з них мають ПТСР – психологічний стресовий розлад.
Поведінкові особливості	Потреба в медичній та психологічній підтримці, закритість та уникнення спілкування, зміна життєвих пріоритетів, потреба у працевлаштуванні або веденні бізнесу.

Продовження табл 1.3

Інформаційні потреби	Потреба в інформації щодо статусу ветерана, пільг, психологічної та медичної допомоги, навчання, працевлаштування, отримання грантової допомоги для розвитку та ведення бізнесу.
Бар'єри для ветеранів	фізичні – недоступність простору, відсутність або неналежний стан пандусів, підйомників, ліфтів у міському просторі та транспорті; соціальні та економічні – складність у комунікації з іншими людьми, проблеми з працевлаштуванням та житлом; інформаційні та комунікаційні – недостатність інформації щодо пільг, програм реабілітації, підтримки, отримання грантів, перенавчання, працевлаштування; бюрократичні – складні процедури оформлення різних видів допомоги, недостатність програм реабілітації; психологічні – ПТСР, стереотипи у суспільстві, несприйняття нової реальності

Широка громадськість (мешканці міста)

Ця категорія охоплює всіх мешканців міста, незалежно від їхнього соціально-демографічного статусу. Якщо для представників маломобільних груп безбар'єрність є критичною потребою, то широка громадськість не усвідомлює масштабів цієї проблеми. Відтак формування інклюзивної культури потребує системного інформаційного супроводу.

Таблиця 1.4

Характерні риси аудиторії	Різноманітність соціальних, вікових і фізичних характеристик, низький рівень обізнаності щодо принципів безбар'єрності та важливості адаптації середовища, різний рівень цифрової, інформаційної та соціальної грамотності, активне споживання інформації через соціальні мережі та онлайн-медіа, потреба у зрозумілому та інтуїтивному міському середовищі.
Поведінкові особливості	Активне користування міською інфраструктурою та сервісами у повсякденному житті, споживання інформації переважно через соціальні мережі та цифрові платформи, формування оцінки міського середовища через власний досвід взаємодії, очікування швидкого та зручного доступу до послуг.

Продовження табл 1.4

Інформаційні потреби	Необхідність пояснення практичної користі доступного середовища, актуальна інформація про зміни у міській інфраструктурі та сервісах, чіткі інструкції щодо користування послугами, доступна навігація та зрозумілі формати комунікації, пояснення нових цифрових можливостей та сервісів
Бар'єри для мешканців	інформаційні – складна, перевантажена або незрозуміла подача інформації; цифрові – незручні інтерфейси та складна навігація сервісів; просторові – відсутність зрозумілої навігації у місті та громадських просторах; організаційні – складні бюрократичні процедури

Стейкхолдери реалізації політики безбар'єрності

Стейкхолдери за напрямом безбар'єрності – це зацікавлені сторони, які мають певний інтерес до впровадження безбар'єрних рішень у різних сферах та можуть впливати на їх реалізацію. Вони поділяються на внутрішніх і зовнішніх, а ефективне управління взаємодією з ними є невід'ємною складовою комунікаційної діяльності. [24] Стейкхолдери реалізації політики безбар'єрності сегментуються за характерними рисами, роллю та метою.

Бізнес (торгово-сервісні мережі, банки, медичні заклади, аптеки, ресторани, кафе, культурні заклади)

Таблиця 1.5

Характерні риси аудиторії	Представники різних сфер бізнесу, орієнтовані на інтеграцію інклюзивних практик у свою діяльність.
Роль	Модернізація простору на основі універсального дизайну у торговельній, сервісній, банківській мережі, працевлаштування людей з інвалідністю, ветеранів, ВПО, створення доступних продуктів та послуг, адаптація цифрових платформ під потреби людей з порушеннями зору.
Мета	Зміцнення ділової репутації, відповідність законодавству, розширення клієнтської бази.

Громадські об'єднання та експертні структури є ваговою цільовою аудиторією, що забезпечує експертизу інклюзивних рішень та безпосереднє впровадження принципів доступності в суспільну практику.

Це представники громадських спільнот, наприклад, ГО “Безбар'єрність”, ГО “Ліга сильних”, експерти у сфері доступності, архітектори, фахівці з транспорту та інфраструктури, розробники цифрових сервісів.

Таблиця 1.6

Характерні риси аудиторії	Активність у формуванні та впровадженні безбар'єрності, моніторинг доступності, вплив на впровадження доступних рішень, спеціалізовані знання та експертність у темі побудови безбар'єрного простору, консультативна підтримка
Роль	Активна соціальна позиція, налагодження партнерських відносин з метою впровадження безбар'єрного середовища, консультації та розробка рекомендацій, створення універсального дизайну, дотримання державних будівельних норм, впровадження сучасних стандартів безбар'єрності.
Мета	Сприяння формуванню, впровадженню та контролю політики безбар'єрності, розвиток інклюзивних стандартів і практик, підвищення якості та ефективності рішень у сфері доступності.

Масмедіа є цільовою аудиторією в контексті просування та популяризації концепції та цінностей безбар'єрності у суспільстві.

Таблиця 1.7

Характерні риси аудиторії	Відповідальність у формуванні суспільної думки щодо принципів безбар'єрності, просвітницька робота для нівелювання суспільних упереджень та стереотипів щодо інклюзії, технічна адаптація власних вебплатформ згідно з вимогами доступності.
Роль	Відповідальність за формування суспільної думки, просвітницька робота, поступова адаптація вебплатформ до вимог доступності.
Мета	Інформування та формування суспільного розуміння безбар'єрності, популяризація інклюзивних цінностей, подолання стереотипів і забезпечення просвітницької функції щодо теми доступності.

Професійні та експертні спільноти є важливою цільовою аудиторією, оскільки вони безпосередньо залучені до процесів формування, впровадження та моніторингу інклюзивних рішень. До цієї аудиторії належать представники громадських організацій, експерти у сфері доступності, архітектори, соціальні працівники, фахівці з транспорту та інфраструктури, ІТ-спеціалісти та розробники цифрових сервісів.

Таблиця 1.8

Характерні риси аудиторії	Високий рівень професійної обізнаності та спеціалізованих знань, орієнтація на професійні стандарти та сучасні практики, залученість до проектування, реалізації та оцінки безбар'єрних рішень, вплив на якість впровадження інклюзивних підходів та оцінку ефективності ініціатив.
Роль	Розробка, впровадження та оцінка безбар'єрних рішень, застосування професійних стандартів, аналітична та консультативна діяльність у сфері доступності.
Мета	Підвищення якості та ефективності інклюзивних рішень, впровадження інноваційних і доказових підходів до створення безбар'єрного середовища.

Представники КМДА та пов'язаних структур є важливою професійною цільовою аудиторією, оскільки саме вони відповідають за формування, координацію, впровадження та моніторинг політики безбар'єрності у міському середовищі.

Таблиця 1.9

Характерні риси аудиторії	Високий рівень відповідальності за впровадження рішень та ініціатив; орієнтація на нормативно-правову базу, державні стратегії та стандарти; фокус на ефективності, результативності та якості реалізації міських політик.
Роль	Формування та реалізація політики безбар'єрності, координація міжвідомчих процесів, забезпечення доступності міських послуг, моніторинг результатів впровадження.
Мета	Ефективне впровадження міської політики безбар'єрності, підвищення якості міського середовища та забезпечення доступності всіх сфер міського життя.

Портрет представника цільової аудиторії

Ім'я: Роман

Вік: 33 роки

Місто: Київ

Зайнятість: працює графічним дизайнером віддалено.

Стиль життя: У віці 30 років Роман отримав травму хребта та змушений пересуватись на кріслі колісному. Його щоденне життя включає віддалену роботу, поїздки до реабілітаційного центру і звичайні побутові справи – походи до магазину та зустрічі з друзями. Проте кожен вихід з дому для Романа потребує планування та врахування багатьох факторів, наприклад, як обрати доступний маршрут. На жаль, це часто супроводжується труднощами.

Зокрема, Роман стикається з відсутністю пандусів у багатьох місцях, високими бордюрами на тротуарах, недоступним громадським транспортом. Такі перешкоди змушують чоловіка бути залежним від допомоги інших, змінювати маршрут та витратити багато сил та часу на дорогу.

Рік тому Роман почав користуватись мапою доступності у застосунку “Київ Цифровий”, щоб комфортніше пересуватись містом. Там можна перевірити безбар’єрність маршрутів та різних об’єктів, наприклад, лікарень, ресторанів, банків. Він дивиться, чи обладнаний вхід пандусом, чи є ліфт. Завдяки цьому він може обрати зручний маршрут заздалегідь.

Роман активно слідкує за соціальними мережами та порталом КМДА. Там чоловік дізнається про зміни в інфраструктурі та ініціативи щодо доступності. Також він користується можливістю повідомити про бар’єр, наприклад, коли пандус має неправильний кут нахилу. Так людина хоче сприяти покращенню доступності міського середовища, щоб інші маломобільні люди також відчували себе комфортніше.

SWOT-аналіз комунікацій КМДА в контексті безбар'єрності

Таблиця 2.0

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
Наявність офіційних каналів комунікації, зокрема соцмереж, порталу, застосунку “Київ Цифровий” для поширення інформації про впровадження безбар'єрності	Недостатність контенту з субтитрами, перекладом жестовою мовою та підтримкою “screen reader”
Пріоритетність та актуальність теми	Повільна реалізація ініціатив з доступності міста
Портал має версію для людей з порушеннями зору	Слабкий зворотній зв'язок у соціальних мережах
Використання доступної та зрозумілої мови у комунікаціях	Портал перевантажений розділами, що ускладнює пошук потрібної інформації
Регулярне оновлення новин та дописів, участь в інформаційних кампаніях на тему безбар'єрності	
Співпраця з медіа, партнерство з бізнесами та громадськими організаціями щодо впровадження безбар'єрного простору	
Проведення опитувань громадської думки про доступність комунікацій	
Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
Посилення присутності КМДА в медіапросторі	Продовження війни та економічна нестабільність

Продовження табл 2.0

Збільшення інформаційних та освітніх кампаній на тему безбар'єрності	Низький рівень обізнаності та розуміння важливості про впровадження безбар'єрності у населення
Використання цифрових, новітніх технологій на порталі та в комунікаціях	Недостатність інформування громадськості про різні потреби маломобільних людей
Розширення використання інклюзивних форматів	Незадоволення пільгами і рівнем соціальної та медичної допомоги
Посилення співпраці з громадськими організаціями та бізнесом для популяризації теми безбар'єрності.	Обмеження ресурсів на якісний контент, скорочення чи пріоритетність бюджету в інші галузі, що призведе до нестачі фінансування для розвитку безбар'єрності
	Використання складної, бюрократичної мови, що призведе до ігнорування та недовіри до влади (або їх комунікацій) та недостатньої якості інформування

РОЗДІЛ 2. РОЗРОБКА АНАЛІТИЧНИХ ТА PR-ПРОДУКТІВ

2.1 Визначення цілей, ToV та каналів комунікації

Формування цілей PR-продуктів

Формування цілей та завдань було одним із ключових етапів розроблення PR-продуктів. Основною їх метою було забезпечення дієвого інформаційного супроводу впровадження безбар'єрності, роз'яснення мешканцям столиці суспільної значущості доступного простору та підвищення лояльності до відповідних інклюзивних ініціатив влади Києва.

Для реалізації поставленої мети були визначені такі цілі:

1. Висвітлювати проєкти та ініціативи КМДА, пов'язані з безбар'єрністю.
2. Сприяти підвищенню обізнаності громадськості щодо діяльності КМДА у сфері безбар'єрності.
3. Забезпечити відкритість та прозорість діяльності міської влади.
4. Залучити громадськість до підтримки та обговорення відповідних ініціатив.

Для реалізації цих цілей були розроблені відповідні PR-продукти.

Визначення Tone of Voice (ToV)

Важливою складовою розробки продуктів стало дотримання Tone of Voice – стилю комунікацій КМДА. Tone of Voice визначає спосіб подачі інформації, емоційний характер повідомлень та принципи взаємодії з аудиторією.

Tone of Voice КМДА є офіційним, поважливим та стриманим. Основою комунікації держустанови є принципи прозорості, відкритості, зрозумілості, доступності, інклюзивності та поваги до всіх мешканців міста. Особлива увага

приділяється формуванню комунікації, яка поєднує офіційний стиль державної установи із зрозумілою та доступною подачею інформації для широкої аудиторії – від молоді до людей старшого віку. В текстах пресрелізів та дописах не використовуються жарти, а тон комунікації залишається нейтральним і стриманим. Основний акцент робиться на фактах та суспільній користі.

У комунікаційних матеріалах використовується проста та доступна мова. Інформація подається у структурованому форматі з акцентом на факти та практичну цінність для мешканців міста. Зокрема, розповідається про впроваджені ініціативи та зміни у міському просторі. Такий підхід сприяє формуванню позитивного сприйняття цих змін та підвищенню рівня довіри до комунікації міської адміністрації.

Важливим є дотримання безбар'єрної мови, державний стандарт якої було презентовано у березні 2026 року. Головний принцип – у центрі комунікації має бути людина, а не її стан чи особливість. Безбар'єрна мова – це мова, що ґрунтується на принципі поваги до гідності кожної людини та не містить слів, фраз або виразів, які відображають упереджене, стереотипне чи дискримінаційне ставлення до людей. [22]

Під час підготовки продуктів враховувалися особливості різних каналів комунікації. Для офіційного сайту та новин використовувався більш офіційний та інформаційний стиль, тоді як для соціальних мереж – більш динамічний та орієнтований на залучення аудиторії.

Вибір каналів комунікацій

Важливим етапом розробки продуктів стало визначення основних каналів комунікації. Їх вибір здійснювався з урахуванням особливостей цільової аудиторії, рівня цифрової активності населення та способів споживання інформації.

Основними каналами комунікації стали офіційний портал КМДА та соціальні мережі. Їх поєднання дозволило забезпечити комплексне інформування громадськості та ефективно висвітлення теми безбар'єрності.

Офіційний портал КМДА використовувався як основний ресурс для розміщення новин та анонсів подій. Особлива увага приділялася сторінці «Безбар'єрність», яка є окремим тематичним розділом порталу КМДА. На сторінці розміщуються новини, інформаційні матеріали, повідомлення про міські ініціативи та інші матеріали, пов'язані з розвитком доступного міського середовища.

Соціальні мережі використовувалися для оперативного інформування громадськості. Основними платформами стали фейсбук, інстаграм та телеграм.

2.2. Процес розробки аналітичних та PR-продуктів

У процесі роботи було розроблено комплекс PR-продуктів для інформаційного супроводу ініціатив та проєктів КМДА. Розроблений контент охоплює різні напрями безбар'єрності, зокрема інформаційну, цифрову, освітню, суспільно-громадянську.

До продуктів увійшли анонс заходу, новини для офіційного вебпорталу КМДА, дописи для соціальних мереж.

Процес розробки PR-продуктів включав збір та аналіз інформації, визначення ключових меседжів, формування структури матеріалів, адаптацію контенту під різні канали комунікації (вебпортал та соціальні мережі). Під час роботи опрацьовувались офіційні дані КМДА, інформація структурних підрозділів міської адміністрації, коментарі спікерів, а також матеріали щодо реалізації політики безбар'єрності у Києві.

У процесі підготовки публікацій використовувався офіційно-діловий стиль комунікації, характерний для КМДА. Особлива увага приділялася доступності формулювань та уникненню складних термінів.

Під час підготовки новин та дописів використовувались методи «перевернутої піраміди» та 5W+H. Метод «перевернутої піраміди» забезпечував подання найважливішої інформації на початку матеріалу із подальшим деталізованим описом у тексті, що підвищувало ефективність сприйняття ключових повідомлень аудиторією. Метод 5W+H (Who? What? When? Where? Why? How?) дозволяв забезпечити повноту та логічну структурованість новин, охоплюючи основні аспекти події та роблячи матеріали інформативними, зрозумілими та зручними для сприйняття різними цільовими аудиторіями. [8,21]

Для підвищення рівня довіри та експертності до окремих матеріалів додавалися коментарі представників КМДА. У матеріалах також використовувалися посилання на додаткові ресурси адміністрації для більш детального ознайомлення.

Окремим напрямом роботи стало створення дописів для соціальних мереж. Зазвичай вони йшли в комплексі з новиною та повторювали її меседжі. Контент адаптувався відповідно до особливостей платформ фейсбук, інстаграм та телеграм. Пріоритет надавався лаконічному формату подачі інформації, коротким абзацам та чітким формулюванням для швидкого сприйняття інформації аудиторією. Для підвищення залученості підписників використовувалися фотоматеріали, активні посилання на офіційні ресурси КМДА та заклики підтримки міських ініціатив.

Також під час розробки PR-продуктів враховувалися особливості цільових аудиторій. Це дозволило адаптувати контент до інформаційних потреб різних груп та забезпечити ефективне сприйняття повідомлень.

У процесі виконання роботи було створено аналітичні продукти, а саме: моніторинг сторінки «Безбар'єрність» та розробка рекомендацій для її покращення, анкету для залучення амбасадорів безбар'єрності та аналітичну записку про міжвідомчу дорадчу групу з безбар'єрності.

Анкета для відбору амбасадорів безбар'єрності

Метою створення анкети було залучення активних лідерів думок до участі у столичній програмі амбасадорів безбар'єрності. Цей комунікаційний інструмент також сприяв формуванню спільноти, зацікавленої у популяризації принципів доступності та інклюзивності.

Опис розробки: Процес розробки анкети почався з вивчення суті ініціативи та рекомендацій залучення амбасадорів, які визначали критерії відбору кандидатів, структуру опитування та параметри адаптації до цифрового формату. Опитувальний лист містив питання щодо професійного та громадського досвіду кандидатів, рівня їхньої обізнаності у темі безбар'єрності, мотивації до участі у програмі, комунікаційних навичок та готовності брати участь у просвітницьких та соціальних заходах. Особливу увагу було зосереджено на простоті формулювань та логічності структури тексту.

Моніторинг сторінки «Безбар'єрність» на офіційному порталі КМДА та розробка рекомендацій

Моніторинг проводився з метою оцінювання ефективності сторінки «Безбар'єрність» на порталі міської адміністрації. Аналітична робота передбачала визначення рівня доступності інформаційного контенту, зручності навігації та відповідності принципам безбар'єрності й інклюзивності.

Опис розробки: На першому етапі роботи проведено детальний аудит сторінки, що передбачало вивчення її структури та наповнення. Це дозволило комплексно оцінити логіку навігації, інформаційну архітектуру, актуальність

контенту, відповідність принципам цифрової доступності та зручність пошуку необхідної інформації. Було визначено слабкі та сильні сторони сторінки. На основі проведеного аналізу сформульовано рекомендації щодо оптимізації структури ресурсу та підвищення доступності контенту.

Аналітична записка щодо створення міжвідомчої дорадчої групи КМДА з безбар'єрності

Метою підготовки аналітичної записки було обґрунтування доцільності створення міжвідомчої дорадчої групи КМДА з безбар'єрності для оцінювання міських комунікацій та цифрових ресурсів з точки зору доступності та інклюзивності.

Опис розробки: На першому етапі підготовки аналітичної записки здійснювався аналіз ідеї створення дорадчої групи та визначення її мети. У ході дослідження вивчалась діяльність аналогічних дорадчих органів з безбар'єрності, що функціонують в Україні. Визначення проблематики міських комунікацій стало підґрунтям для обґрунтування доцільності створення такої групи в КМДА. На основі проведеного аналізу сформовано пропозиції щодо функцій, повноважень, складу та напрямів діяльності дорадчої групи. Особлива увага приділялася необхідності системної оцінки міських комунікацій, підвищенню рівня доступності інформації та залученню експертного середовища до процесу оцінювання контенту.

РОЗДІЛ 3. РЕАЛІЗАЦІЯ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ PR-ПРОДУКТІВ

3.1. Реалізація PR-продуктів та їх впровадження

Впровадження продуктів здійснювалося через офіційні цифрові канали КМДА, зокрема офіційний портал Києва, сторінки у соціальних мережах “Фейсбук”, “Інстаграм”, “Телеграм”, а також через внутрішні відділи КМДА, які займаються комунікацією та впровадженням політики безбар’єрності.

Марш Жінок

Інформаційний супровід теми проведення Маршу жінок передбачав розробку комплексу продуктів, що включав новину для офіційного порталу та допис для соціальних мереж. Публікації висвітлювали суспільне значення Маршу жінок, питання гендерної рівності та підтримки прав жінок в умовах війни. Контент передбачав формування позитивного сприйняття ініціатив у сфері суспільної безбар’єрності та підтримки гендерної рівності. Текст був побудований за принципом чіткого та структурованого викладу фактів: висвітлено хто брав участь, що відбулося, де, коли та з якою метою проводився захід, його основні теми. Публікації доповнено коментарем заступниці голови КМДА Ганни Старостенко, який додає експертності. Для підвищення рівня залучення аудиторії новина та допис супроводжувались фотографіями з події. Допис було адаптовано для офіційних сторінок КМДА у фейсбуці, інстаграмі та телеграмі, що забезпечило оперативне поширення інформації серед підписників. Новину та допис було опубліковано 8 березня після проведення маршу. (див. Додаток А)

Портал даних Києва

Мета створення комунікаційних продуктів передбачала інформування громадськості про запуск Порталу даних Києва, а також пояснення важливості

цифрових сервісів для громадян, розвитку міського управління. Ця ініціатива підтримує цифрову та інформаційну безбар'єрність.

Допис про розвиток відкритих даних

7 березня, за місяць до запуску Порталу даних Києва, було опубліковано допис-анонс, який забезпечив оперативне інформування про досягнення розвитку відкритих даних у столиці та популяризацію майбутнього Порталу даних. Його було адаптовано до вимог кожної платформи та впроваджено через офіційні сторінки КМДА у фейсбуці та в телеграмі. (див. Додаток Б)

Анонс презентації Порталу

заходу було опубліковано 7 квітня, за два дні до презентації, на офіційному порталі КМДА. Він створювався у форматі оперативного інформаційного повідомлення з основною інформацією про дату, час, місце проведення заходу, перелік спікерів, опис тематики презентації та умови участі. Матеріал забезпечив своєчасне інформування медіа про запуск цифрової платформи та сприяв її подальшому висвітленню. Медіа могли подати заявку для офлайн-участі у презентації за посиланням у тексті. Подивитись трансляцію презентації можна було за допомогою посилання на Ютуб-канал КМДА та пресцентр «Київінформ», що дозволило залучити ширшу аудиторію та забезпечити відкритий доступ до події для всіх охочих. (див. Додаток В)

Новина та Допис про запуск Порталу даних

У результаті розробки було створено новину та допис про Портал даних Києва, як нового цифрового інструменту, що об'єднує відкриті дані, аналітику та сервіси для управління містом. Матеріали забезпечили оперативне поширення інформації про запуск цифрової платформи, її функціональні можливості та практичне значення для різних цільових аудиторій. Текст новини було підготовлено до публікації та додано фотоконтент з презентації. Її було опубліковано на вебпорталі КМДА 9 квітня в день презентації. Допис

було адаптовано до соціальних мереж та опубліковано на сторінках КМДА в інстаграмі, фейсбуці та телеграмі також 9 квітня. (див. Додаток Г)

Новина про ефективність Порталу

Розроблена новина засвідчила ефективність роботи Порталу даних Києва та високий рівень зацікавленості аудиторії у використанні відкритих даних. Матеріал підготовлено у форматі офіційного повідомлення з використанням фактологічного підходу, статистичних даних і коментаря керівника апарату КМДА Д. Загуменного. Публікацію опубліковано на офіційному порталі КМДА 17 квітня, через тиждень після презентації порталу, як підбиття перших підсумків. (див. Додаток Г)

Новина про цифрову безпеку

Новина була спрямована на поширення знань про цифрову безпеку та формування відповідального ставлення під час користування цифровими технологіями. Її було опубліковано 10 лютого до Дня безпечного інтернету на офіційному порталі КМДА. Текст включав рекомендації щодо важливості відповідального користування цифровими інструментами. (див. Додаток Д)

Новина про Digital Cleanup

Новина була спрямована на підвищення рівня цифрової обізнаності аудиторії та залучення громадян до міжнародної ініціативи Digital Cleanup Day (21.03). У тексті розповідалось про відповідальне користування цифровими ресурсами та формування корисних звичок. Зокрема, було пояснено поняття цифрового прибирання та наведено приклади практичних дій, наприклад, очищення пристроїв від зайвих файлів та видалення непотрібних застосунків. Новину було опубліковано на офіційному порталі КМДА 20 березня. (див. Додаток Е)

Новина щодо інклюзивної освіти

У межах висвітлення теми освітньої безбар'єрності було створено новину про розширення мережі інклюзивно-ресурсних центрів у столиці. Публікацію розміщено на офіційному порталі КМДА 27 травня у межах Національного тижня безбар'єрності. Матеріал інформував громадськість про розвиток системи інклюзивної освіти у столиці, підтримку дітей з особливими освітніми потребами та діяльність інклюзивно-ресурсних центрів. У новині також зазначалось про плани відкриття нових філій, створення спеціального путівника для батьків та результати опитування щодо якості роботи центрів. (див. Додаток Є)

Допис у соціальних мережах до Дня «Нуль дискримінації»

Допис сприяв підвищенню рівня обізнаності щодо проблематики дискримінації. У ньому пояснювалося значення Дня «Нуль дискримінації» (01.03.), акцентувалася увага на важливості створення безбар'єрного середовища та рівного доступу до можливостей і послуг для всіх людей. Окремо висвітлювалася реалізація у Києві Плану заходів зі створення безбар'єрного простору. Публікацію було розміщено 1 березня на офіційній сторінці КМДА у фейсбуці. Для ознайомлення користувачів з Планом заходів було додано відповідне посилання на портал КМДА. (див. Додаток Ж)

Дописи у соціальних мережах: “Що таке доступність та інклюзія: пояснюємо просто”

У межах Національного тижня безбар'єрності було створено два інформаційно-просвітницькі дописи для тематичної рубрики «Пояснюємо просто», в яких простою мовою пояснювалось поняття “доступності” та “інклюзії”. Дописи було опубліковано 25 та 26 травня на сторінках КМДА у фейсбуці, інстаграмі та телеграмі. (див. Додаток З, І)

Комплекс продуктів на тему “Амбасадори безбар’єрності”

Розроблений комплекс продуктів забезпечував інформаційний супровід створення мережі амбасадорів безбар’єрності Києва. У межах реалізації було підготовлено дві новини, два дописи та анкету для відбору амбасадорів безбар’єрності.

Новина та допис про запуск мережі амбасадорів

Розроблені новина та допис стали офіційним анонсом ініціативи та оголосили про старт формування мережі амбасадорів безбар’єрності Києва. У тексті висвітлено інформацію про мету створення мережі, напрями діяльності майбутніх амбасадорів, умови участі та механізм відбору кандидатів. Також було додано цитату заступниці голови КМДА Марини Хонди про ініціативу. Матеріали стали інструментом залучення до участі в ініціативі потенційних учасників, оскільки містили посилання на онлайн-анкету для подання заявок. Новину було розміщено на офіційному порталі КМДА, а допис у фейсбуці та телеграмі 25 травня, у перший день Національного тижня безбар’єрності. (див. Додаток І)

Новина та допис про першу амбасадорку – Уляну Пчолкіну

Створена новина та допис розповідали про першу амбасадорку мережі безбар’єрності Києва. Нею стала громадська діячка та експертка у розвитку безбар’єрності – Уляна Пчолкіна. Матеріал акцентував увагу на важливості розвитку доступного середовища та особистому прикладі Уляни у просуванні ідей безбар’єрності. Новину на порталі КМДА та допис в інстаграмі, фейсбуці і телеграмі було опубліковано 29 травня. Вони стали частиною інформаційного супроводу розвитку мережі амбасадорів безбар’єрності. (див. Додаток Й)

Анкета для відбору амбасадорів безбар'єрності

У межах практичної діяльності було розроблено онлайн-анкету для відбору амбасадорів безбар'єрності. Вона охоплювала питання щодо:

- професійного та громадського досвіду кандидатів;
- розуміння принципів безбар'єрності;
- комунікаційних навичок;
- досвіду участі у соціальних ініціативах;
- мотивації до участі у програмі амбасадорів.

Окрему увагу було приділено оцінці готовності кандидатів до участі у публічних заходах, інформаційних кампаніях та поширенні контенту для популяризації теми безбар'єрності. Анкета була представлена у форматі Google-форми для збору заявок від кандидатів. Онлайн-формат забезпечував зручний доступ до опитувальника та дозволяв оперативно збирати заявки. Анкету було оприлюднено 25 травня у межах інформаційної кампанії щодо формування мережі амбасадорів безбар'єрності Києва. Посилання на опитувальник було додано до відповідної новини та допису в каналах комунікації КМДА. (див. Додаток К)

Результат моніторингу сторінки «Безбар'єрність»

Результатом проведеного моніторингу став комплексний аналітичний документ, який детально систематизує сильні та слабкі сторони сторінки «Безбар'єрність» на офіційному порталі КМДА, а також містить практичний інструментарій щодо її оновлення.

Попри наявність значного обсягу корисного контенту та нормативно-правової бази, поточна структура вебресурсу є недостатньо адаптованою для швидкого та зручного користування. Відсутність чіткої систематизації

контенту, надмірна кількість текстових блоків створює труднощі для швидкого пошуку інформації.

З метою усунення цих проблем розроблені практичні пропозиції щодо перебудови структури ресурсу. Обґрунтовано необхідність створення окремого вступного розділу з поясненням поняття безбар'єрності та ролі міста у її реалізації. Паралельно запропоновано перемістити у верхню частину сторінки контакти відповідальних осіб, гарячої лінії, мапу безбар'єрності та сервіси швидкого звернення громадян.

Рекомендації також містять пропозиції щодо інтеграції інтерактивних елементів клієнтського досвіду. Так, пропонується додати:

- кнопку «Повідомити про бар'єр»;
- форму швидкого звернення;
- блок отримання консультацій;
- інструменти перевірки доступності об'єктів;
- інтерактивну карту доступності міста.

Для покращення цифрової доступності необхідно:

- додати аудіоверсії матеріалів;
- забезпечити текстове дублювання важливої інформації;
- впровадити можливість збільшення шрифту;
- використовувати відеоматеріали з перекладом жестовою мовою;
- покращити візуальну структуру сторінки за допомогою інфографіки, схем та візуальних акцентів.

У перспективі можливо створити дашборд прогресу безбар'єрності, який би відображав кількість адаптованих об'єктів, доступних маршрутів та інші інклюзивні рішення. (див. Додаток Л)

Результати моніторингу передано для подальшого опрацювання та можливого впровадження співробітниками КМДА. Ця робота отримала відгук

Начальниці Управління інформаційного забезпечення та доступу до публічної інформації Катерини Баранової. (див. Додаток М)

Варто зазначити, що наразі вже відбувається поступове оновлення сторінки згідно з наданими рекомендаціями. Зокрема, до розділів інтегровано візуальні іконки для покращення навігації. Також створено шість нових інформаційних блоків, що дозволило чіткіше структурувати дані та мінімізувати час на пошук необхідної інформації.

З'явився новий блок «Основні поняття та напрями безбар'єрності». Крім того, у сегменті нормативно-правових актів розподіл документів за типами суттєво полегшив орієнтацію користувачів в юридичній базі.

Впроваджені зміни спрямовані на підвищення зручності користування сторінкою та покращення доступності даних для мешканців столиці.

Аналітична записка щодо створення міжвідомчої дорадчої групи КМДА з безбар'єрності

Аналітична записка містила аналіз щодо діяльності дорадчих органів безбар'єрності в Україні та обґрунтування доцільності створення такої групи при КМДА. Документ містив визначення актуальних проблем міських комунікацій, аргументи щодо необхідності дорадчої групи, пропозиції щодо її складу, функцій та повноважень. Група створюється з метою оцінки та системного контролю якості міських комунікацій, перевірки їх на відповідність принципам інклюзивності та формування єдиних підходів до комунікації з громадянами.

У результаті роботи було систематизовано основні проблеми міських комунікацій, зокрема відсутність єдиних стандартів доступної комунікації, використання складної бюрократичної мови, недостатня адаптація контенту для різних груп населення тощо.

Також під час роботи було сформовано пропозиції щодо структури та складу дорадчої групи, зокрема рекомендовано включити до її складу:

- комунікаційників та PR-фахівців;
- UX/UI-спеціалістів та дизайнерів;
- експертів із безбар'єрності;
- психологів;
- представників громадських організацій;
- представників цільових груп населення;
- представників органів влади.

Аналітична записка (див. Додаток Н) була передана Начальниці Управління інформаційної політики та доступу до публічної інформації Катерині Барановій, яка надала відгук на пропозиції. (див. Додаток О)

3.2. Оцінка ефективності PR-продуктів

Оцінка ефективності дописів у соціальних мережах

Для оцінки ефективності дописів у соціальних мережах використовувались кількісні показники взаємодії аудиторії з контентом. Аналіз проводився на основі статистики фейсбуку, інстаграму та телеграму.

Основними показниками оцінки стали: кількість переглядів/охоплення публікацій, кількість лайків (реакцій)/коментарів/поширень, загальна кількість взаємодій, показник залучення аудиторії (ER). Для розрахунку кількості взаємодій в інстаграмі та фейсбуці використовувалась формула:

Загальна кількість взаємодій (ЗКВ) = лайки + коментарі + поширення

Для оцінки ефективності дописів використовувалась формула розрахунку показника залучення аудиторії (ERR). Показник ERR (Engagement Rate of Reach) розраховувався як співвідношення загальної кількості взаємодій

до кількості переглядів або охоплення публікації. Він дозволяє оцінити рівень залучення аудиторії до контенту та визначити, наскільки активно користувачі взаємодіяли з публікацією. Для інстаграму це були охоплення, а для фейсбуку перегляди, так як платформа не надає кількість охопленнь.

Інстаграм: $ERR (\%) = (\text{загальна кількість взаємодій} / \text{охоплення}) \times 100\%$

Фейсбук: $ERR (\%) = (\text{загальна кількість взаємодій} / \text{кількість переглядів}) \times 100\%$

Для телеграм-каналу оцінка ефективності (коефіцієнта залученості аудиторії) здійснювалась за співвідношенням кількості переглядів до кількості підписників каналу, оскільки платформа має обмежений набір відкритих метрик взаємодії, а сам канал КМДА не підтримує можливість реакцій на допис.

$ERR (\%) = (\text{кількість переглядів} / \text{кількість підписників каналу}) \times 100\%$

Оцінка ERR відбувається за такими показниками для інстаграму:

Норма: 1-3% – середня залученість; 5-6% – високий рівень.

Для фейсбуку: 1–3% є нормальним рівнем.

Інстаграм – 12 тис. підписників, фейсбук – 106 тис. підписників, телеграм – 403 тис. підписників. Данні дописів (див. Додаток П)

Таблиця 2.1

Допис	Платформа	Перегляди / охоплення	Лайки (реакції)	Коментарі	Поширення	Загальна кількість взаємодій	ERR %
Марш	фейсбук	7000 пер.	126	57	1	184	2,6%
Марш	інстаграм	1800 охоп.	196	2	14	224	12,4%
Марш	телеграм	115000 пер.					28,5%

Продовження табл. 2.1

Відкриті дані	фейсбук	3800 пер.	22	7	2	30	0,8%
Відкриті дані	телеграм	140000 пер.					34,7%
Портал даних	фейсбук	3800 пер.	27	0	4	31	0,8%
Портал даних	інстаграм	546 охоп.	19	0	7	26	4,8%
Портал даних	телеграм	93600 пер.					23,2%
Нуль дискримінації	фейсбук	4600 пер.	20	3	2	24	0,5%
Доступність	фейсбук	5100 пер.	21	17	13	51	1%
Доступність	інстаграм	290 охоп.	5	0	0	5	1,7%
Доступність	телеграм	103000 пер.					25,6%
Інклюзія	фейсбук	2900 пер.	17	11	2	31	1,1%
Інклюзія	інстаграм	763 охоп.	17	0	3	20	2,6%
Інклюзія	телеграм	71000 пер.					17,6%
Амбасадори	фейсбук	1400 пер.	3	3	3	9	0,6%
Амбасадори	телеграм	82000 пер.					20,3%
Перша амбасадорка	фейсбук	5100 пер.	50	1	12	63	1,2%
Перша амбасадорка	інстаграм	507 охоп.	12	0	0	12	2,3%

Аналіз ефективності дописів

Найбільше залучення аудиторії отримали дописи на суспільно важливі та емоційно чутливі теми. Абсолютним лідером за показниками взаємодії став допис про «Марш жінок». У фейсбуці публікація отримала 184 взаємодії та найбільшу кількість лайків і реакцій – 126. В інстаграмі допис набрав 224 взаємодії та 196 реакцій. Показник ER в інстаграмі досяг 12,4%, у фейсбуку – 2,6%, що є найвищим результатом серед проаналізованих дописів та свідчить про високий рівень зацікавленості аудиторії й активне поширення контенту користувачами.

Водночас публікації про «Розвиток відкритих даних Києва» та «Портал даних Києва» забезпечили найбільше інформаційне охоплення в телеграмі – 140 тис. та 93,6 тис. переглядів відповідно. Показники ER для цих дописів становили 34,7% та 23,2%, що підтверджує ефективність офіційного телеграм-каналу КМДА як основного інструменту оперативного інформування мешканців столиці.

Інформаційно-просвітницькі дописи мали нижчі показники охоплення порівняно з резонансними новинами, проте продемонстрували вищу якість взаємодії аудиторії через коментарі та поширення. Зокрема, допис «Що таке доступність» у фейсбуку отримав 17 коментарів та 13 поширень при ER 1%, що відповідає середньому рівню залучення. Допис «Що таке інклюзія» в Instagram показав ER 2,6% при охопленні 763 користувачів, що також свідчить про середній рівень залучення аудиторії.

Інші дописи мали середній або низький рівень залучення, проте забезпечували стабільне охоплення аудиторії та підтримували регулярну комунікацію з мешканцями міста.

Дописи в інстаграмі загалом демонстрували вищий рівень ERR залученості аудиторії порівняно з фейсбуком, що пояснюється орієнтацією платформи на візуальний контент та особливостями алгоритмів взаємодії з користувачами. Телеграм став основним каналом масового охоплення та оперативного поширення інформації. Значна кількість переглядів дописів свідчить про високий рівень довіри аудиторії до цього джерела інформації.

Оцінка ефективності новин за результатами медіависвітлення

Для оцінки ефективності створених новин оцінювались кількість медіа, що поширили матеріал, їх рівень, тональність, ознаки ефективності та потенційне охоплення. Ознаки ефективності включали рівень медіа, цитування

представників КМДА, поширення посилань на ресурси КМДА. Тональність включала позитивні або негативні коментарі, подачу матеріалу у ЗМІ.

Таблиця 2.2

Новина	Медіа	Рівень медіа	Тональність	Ознаки ефективності	Охоплення
Марш жінок	8	Національні, інформагенства, кийвські медіа	Нейтральна/ позитивна	Поширення в «Українській правді», «Інтерфакс-Україна», «Укрінформ», цитування представниці КМДА	Високе
Запуск порталу даних	8	Кийвські медіа та профільні ресурси	Нейтральна	Посилання на Портал даних, сайт та телеграм-канал КМДА, цитування представників КМДА	Високе
Портал - 27 тис. разів	4	Кийвські медіа	Нейтральна/ позитивна	Посилання на Портал даних, цитування представника КМДА	Середнє

Продовження табл. 2.2

Цифрова безпека	3	Районні держадміністрації	Нейтральна	Поширення серед мешканців різних районів Києва	Низьке
Didigital Cleanup	3	Районні держадміністрації	Нейтральна	Поширення серед мешканців різних районів Києва	Низьке
Освіта без бар'єрів	3	Київські медіа	Нейтральна	Посилання на сайт КМДА, цитування представниці КМДА	Середнє
Мережі амбасадорів	10	Національні та київські медіа	Нейтральна/ позитивна	Поширення на «Суспільне.Київ», цитування представниці КМДА, поширення посилання Анкети для залучення аудиторії до участі в ініціативі	Високе
Уляна Пчолкіна – перша амбасадорка	3	Київські медіа та новинний агрегатор	Нейтральна/позитивна	Поширення на новинному агрегаторі «UKR.NET», цитування.	Середнє

Аналіз ефективності новин

Проведений аналіз показав, що найбільш ефективними стали новини, які стосувалися суспільно важливих тем та міських цифрових сервісів. Найвищі показники медіапоширення отримала новина про формування мережі амбасадорів безбар'єрності Києва, яку поширили 10 медіа, зокрема національні та київські інформаційні ресурси. Додатковою ознакою результативності стало залучення аудиторії через анкету для участі в ініціативі та поширення матеріалу на національному медіа «Суспільне.Київ».

Високий рівень ефективності також продемонстрували новини про Марш жінок та запуск Порталу даних Києва. Їх поширювали національні медіа та інформаційні агентства, зокрема «Українська правда», «Інтерфакс-Україна» та «Укрінформ». Важливим показником стала наявність цитувань представників КМДА та поширення посилань на офіційні ресурси міської адміністрації, що посилювало довіру до інформації та забезпечувало додатковий трафік на ресурси КМДА.

Новини про Портал даних Києва також забезпечили значне інформаційне охоплення аудиторії завдяки поширенню у київських та профільних медіа. Окремий матеріал про те, що портал переглянули понад 27 тисяч разів, додатково підвищив увагу до цифрових сервісів міста та посилив позитивне сприйняття цифрової трансформації столиці.

Новини про цифрову безпеку та цифрове прибирання мали нижчі показники ефективності через невелике поширення. Водночас вони забезпечили інформування мешканців різних районів Києва та виконували функцію оперативної локальної комунікації.

Загалом ефективність новин значною мірою залежала від рівня медіа, які поширювали інформацію. Матеріали, опубліковані або процитовані на національних ресурсах та інформаційних агентствах, забезпечували значно ширше потенційне охоплення аудиторії. Водночас новини, які поширювались

переважно районними адміністраціями, мали більш вузьке охоплення, але дозволяли ефективніше комунікувати з мешканцями окремих районів столиці.

Загалом у таблиці представлено 8 новин:

3 отримали високий рівень потенційного охоплення, 3 - середнє, 2- низький

Новини мали нейтральну або нейтрально-позитивну тональність, що свідчить про відсутність негативного інформаційного резонансу цих ініціатив КМДА у медіапросторі.

Крім того, важливим показником ефективності стала інтеграція новин із цифровими каналами комунікації КМДА. У матеріалах активно використовувались посилання на офіційний портал та телеграм-канал КМДА, а також Портал даних Києва, що сприяло перенаправленню аудиторії на офіційні ресурси міської влади та підвищенню взаємодії користувачів із цифровими сервісами столиці.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній бакалаврській роботі здійснено комплексний аналіз комунікаційної діяльності Київської міської державної адміністрації у сфері безбар'єрності та розроблено аналітичні й PR-продукти для підвищення ефективності інформаційного супроводу відповідних ініціатив. На основі проведеного дослідження сформульовано такі висновки.

Поставлену мету роботи – комплексний аналіз комунікаційної діяльності міської влади у контексті безбар'єрності на прикладі КМДА, а також розробку й впровадження аналітичних і PR-продуктів для супроводу відповідних ініціатив – реалізовано повною мірою. Усі поставлені завдання виконано.

У першому розділі «Теоретичне обґрунтування проєкту»:

- Визначено поняття безбар'єрного середовища та його роль у системі сучасного міського управління.
- Досліджено комунікаційну діяльність КМДА у сфері безбар'єрності, проаналізовано основні канали комунікації.
- Визначено цільові аудиторії та основних стейкхолдерів у сфері безбар'єрності.
- Проведено SWOT-аналіз комунікацій Київської міської державної адміністрації, що дозволило виявити сильні сторони, слабкі місця, можливості та загрози для подальшого розвитку її комунікаційної діяльності.

У другому розділі «Розробка аналітичних та PR-продуктів»:

- Визначено цілі, Tone of Voice та канали комунікації для висвітлення теми безбар'єрності.
- Представлено опис розробки PR-продуктів для офіційного порталу та соціальних мереж КМДА, а саме, новини, анонс та дописи щодо реалізації безбар'єрних ініціатив у столиці.

- Представлено опис розробки аналітичних продуктів, зокрема анкети для відбору амбасадорів безбар'єрності Києва, моніторингу сторінки “Безбар'єрність” та рекомендацій для її покращення та аналітичної записки щодо обґрунтування необхідності створення міжвідомчої дорадчої групи при КМДА з оцінки безбар'єрності комунікацій.

У третьому розділі «Впровадження та оцінка ефективності продуктів»:

- Описано реалізацію та впровадження розроблених аналітичних і PR-продуктів
- Описано можливості практичного використання розроблених аналітичних у діяльності КМДА.
- Проведено оцінку ефективності PR-продуктів та аналіз.

Проведене дослідження підтвердило, що комунікація є важливим інструментом реалізації політики безбар'єрності. Своєчасне інформування населення не лише підвищує обізнаність громадян про доступні послуги, сервіси та можливості, а й стимулює їхню залученість до міських ініціатив, що формує довіру до діяльності органів місцевого самоврядування.

Результати аналізу комунікаційної діяльності Київської міської державної адміністрації засвідчують, що міська влада активно висвітлює питання безбар'єрності через різні інформаційні канали. Водночас існує потреба у подальшому вдосконаленні доступності та зрозумілості комунікації для різних груп населення, що було враховано під час розробки запропонованих у роботі продуктів.

Практична цінність роботи полягає у можливості використання розроблених аналітичних і PR-продуктів у діяльності Київської міської державної адміністрації для вдосконалення комунікаційної політики у сфері безбар'єрності. Запропоновані рекомендації, інформаційні матеріали та аналітичні напрацювання можуть бути використані для підвищення

доступності міських комунікацій, покращення взаємодії з різними цільовими аудиторіями та формування єдиних підходів до висвітлення теми безбар'єрності.

Перспективним напрямом подальшої роботи для КМДА є впровадження єдиних стандартів безбар'єрної комунікації, проведення регулярних досліджень громадської думки щодо доступності інформації та впровадження механізмів системного моніторингу ефективності інклюзивних ініціатив.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Безбар'єрна держава: презентовано єдину айдентику для комунікації доступності. *Міністерство цифрової трансформації України*. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/bezbaryernist/bezbarerna-derzhava-prezentovano-edinu-aydentiku-dlya-komunikatsii-dostupnosti-1> (дата звернення: 20.03.2026).
2. Безбар'єрність – коли можеш легко знайти і зрозуміти інформацію: у Києві презентували результати дослідження доступності інформації міської влади. *Офіційний портал КМДА - Головна*. URL: https://kyivcity.gov.ua/news/bezbaryernist_koli_mozhesh_legko_znayti_i_zrozumiti_informatsiyu_u_kiyevi_prezentovali_rezultati_doslidzhennya_dostupnosti_informatsi_misko_vladi/ (дата звернення: 20.03.2026).
3. Безбар'єрність як державний пріоритет: відбулося установче засідання міжвідомчої групи - МСП. *Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України*. URL: <https://www.msp.gov.ua/press-center/news/bezbar'yernist-yak-derzhavnyu-priorytet:-vidbulosya-ustanovche-zasidannya-mizhvidomchoyi-hrupy> (дата звернення: 24.03.2026).
4. Великий гід про статус ВПО. *Дія.Безбар'єрність*. URL: <https://bf.diia.gov.ua/articles/velykyi-hid-pro-status-vpo#:~:text=%D0%97%202014%20%D1%80%D0%BE%D0%BA%D1%83%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%81%20%D0%92%D0%9F%D0%9E%20%D0%BC%D0%BE%D0%B3%D0%BB%D0%B8%20%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8,%D0%BF%D1%96%D1%81%D0%BB%D1%8F%2024%20%D0%BB%D1%8E%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%BE%202022%20%D1%80%D0%BE%D0%BA%D1%83%20%D0%B2%D1%81%D0%B5%2>

- [0%D0%B7%D0%BC%D1%96%D0%BD%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D1%81%D1%8F](#) (дата звернення: 05.04.2026).
5. Визначення терміну “Ветерани війни”. *Урядовий контактний центр*: <https://ukc.gov.ua/knowledge/vyznachennya-terminu-veterany-vijny/> (дата звернення: 05.04.2026).
 6. Вступне слово ініціаторки проєкту Олени Зеленської. *Без Бар’єрів*. URL: <https://bf.in.ua/greetings/> (дата звернення: 26.03.2026).
 7. Гороховський О. Комунікаційні кампанії, кризові комунікації в системі роботи комунікаційних команд державних органів влади та органів місцевого самоврядування : посіб. Київ : *Центр стратегічних комунікацій та інформаційної безпеки SPRAVDI*, 2025. 20 с. https://spravdi.org/wp-content/uploads/2025/12/komunikacziyi-u-roboti-derzhavnyh-organiv-vlady-ta-organiv-miscevogo-samovryaduvannya.-suchasni-praktyky_web.pdf (дата звернення: 06.03.2026)
 8. Демчина Д. Прес-реліз – що це таке: структура, як написати і де публікувати. *Go Deal Brokers*. URL: <https://business-broker.com.ua/blog/pres-reliz-shcho-tse-take-struktura-iaak-napysaty-i-de-publikuvaty/> (дата звернення 20.02.2026)
 9. Деякі питання комунікаційної підтримки реалізації Національної стратегії із створення безбар’єрного простору в Україні на період до 2030 року: Розпорядж. Каб. Міністрів України від 20.12.2024 № 1301-р. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1301-2024-%D1%80#Text> (дата звернення: 20.03.2026).
 10. Київ Цифровий стає доступнішим для людей із порушеннями зору. *Офіційний портал КМДА - Головна*. URL: https://kyivcity.gov.ua/news/kiv_tsifroviy_staye_dostupnishim_dlya_lyudey_iz_porushennyami_zoru/ (дата звернення: 25.03.2026).

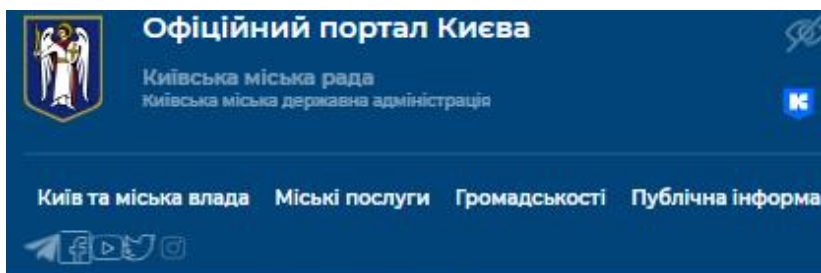
11. Коефіцієнт залученості в соцмережах: як розрахувати і збільшити - Академія SEO (CEO). *Академія SEO (CEO)*. URL: <https://seo-akademiya.com/ua/baza-znan/soczialni-signali/shho-take-koeficziyent-zaluchenosti-v-socz-merezhax-i-yak-jogo-rozrakhuvati/> (дата звернення: 15.05.2026).
12. Маломобільні групи населення. *Національна соціальна сервісна служба України*. URL: <https://nssu.gov.ua/news/malomobilni-hrupy-naselennia> (дата звернення: 20.04.2026).
13. Нормативна база. *Офіційний портал КМДА - Головна*. URL: https://kyivcity.gov.ua/bezbaryernist_1002460/normativna_baza_1002461/ (дата звернення: 25.03.2026).
14. Основні поняття та напрями безбар'єрності. *Державна податкова служба України*. URL: <https://tax.gov.ua/diyalnist-/bezbarernist/osnovni-ponyattya-ta-napryami-bezbarernosti/> (дата звернення: 25.03.2026).
15. Основні поняття та напрями безбар'єрності. *Офіційний портал КМДА - Головна*. URL: https://kyivcity.gov.ua/bezbaryernist_1002460/skladovi_bezbaryernosti/ (дата звернення: 26.03.2026).
16. Портрет ветерана російсько-української війни 2014 – 2022 рр. / К. Спіріна та ін. *Український Ветеранський фонд (Поруч з ветераном)*. URL: https://veteranfund.com.ua/analitics/portret_veterana/ (дата звернення: 05.04.2026).
17. Про забезпечення створення безбар'єрного простору в Україні : Указ Президента України від 03.12.2020 № 533/2020. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/533/2020#Text> (дата звернення: 23.03.2026).

18. Про столицю України - місто-герой Київ : Закон України від 15.01.1999 № 401-XIV : станом на 12 квіт. 2026 р. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/401-14#Text> (дата звернення: 23.03.2026).
19. Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 14.04.2021 № 366-р : станом на 6 січ. 2026 р. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text> (дата звернення: 23.03.2026).
20. Про утворення Ради безбар'єрності : Постанова Каб. Міністрів України від 14.04.2021 № 443 : станом на 25 лют. 2026 р. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/443-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення: 23.03.2026).
21. Посібник з журналістської етики / Куліков. А. та ін. *Комісія з журналістської етики, 2023. — 19 с.* <https://cje.org.ua/wp-content/uploads/Posibnyk-full.pdf> (дата звернення: 20.02.2026)
22. Стандарт державної мови "Термінологія безбар'єрності". *Національна комісія зі стандартів державної мови*. URL: <https://mova.gov.ua/storage/app/sites/19/standarty/standart-tb-ii-redakciia-sxvalena-1.pdf> (дата звернення 10.04.2026)
23. Сучасні онлайн-інструменти участі громадськості. *Інститут Місцевого Розвитку*. URL: https://www.mdi.org.ua/images/2024/062024/19____.pdf (дата звернення: 10.04.2026).
24. У столиці запустили Мапу доступності об'єктів, яка допоможе киянам орієнтуватись у безбар'єрності міських закладів – Марина Хонда. *Офіційний портал КМДА - Головна*. URL:

- https://kyivcity.gov.ua/news/u_stolitsi_zapustili_mapu_dostupnosti_obyekti_v_yaka_dopomozhe_kiyanam_oriyentuvatis_u_bezbaryernosti_miskikh_zak_ladiv_marina_khonda/ (дата звернення: 20.04.2026).
25. Хто такі стейкхолдери та як з ними працювати?. *Школа бізнесу Нова Пошта*. URL: <https://online.novaposhta.education/blog/hto-taki-stejkholderi-ta-yak-z-nimi-pracyuvati#1166> (дата звернення: 01.04.2026)
26. Комунікації в органах державної влади / Бондаренко Н. та ін. *посіб.* Київ : Український кризовий медіа-центр, 2016. 8 с. URL: <https://www.slideshare.net/slideshow/ss-72555611/72555611#71> (дата звернення 10.04.2026)
27. Черноносова Т., Панкєєва А., Мороз Н. Доступність та адаптація елементів благоустрою міських територій. *International Science Journal*: <https://isg-journal.com/isjea/article/view/17/j-isjea-20220103.7> (дата звернення: 22.03.2026).
28. Яка кількість людей з інвалідністю в Україні у 2025 році. *Факти ICTV*: <https://fakty.com.ua/ua/ukraine/20251203-yaka-kilkist-lyudej-z-invalidnistyv-v-ukrayini-u-2025-roczii/> (дата звернення: 15.03.2026).

ДОДАТКИ

Додаток А

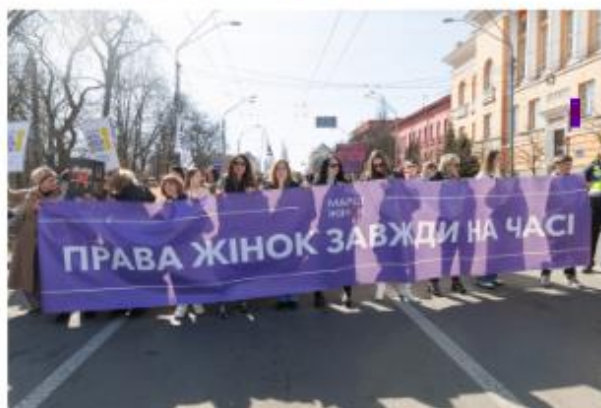


Головна / Новини / У центрі Києва відбувся Марш жінок

У центрі Києва відбувся Марш жінок

08 березня 2026 року, 16:20

Безбар'єрність Гендерна політика Керівництво Київ та міська влада



У центрі столиці відбувся Марш жінок. Учасниці та учасники зібралися, щоб привернути увагу до тем безпеки, рівності, гідності та захисту прав жінок в умовах війни. Зокрема, на порядку денному була підтримка жінок, які служать у Силах оборони України, жінок – військових і цивільних – які перебувають або перебували у ворожому полоні, жінок, що постраждали від сексуального насильства, пов'язаного з війною, а також захист прав жінок від дискримінаційних і регресивних законодавчих ініціатив.

Захід пройшов у супроводі правоохоронців, медиків і за участі міських служб, які були залучені для координації безпеки та організації руху на маршруті.

«Київ залишається містом, де можна публічно говорити про суспільно-важливі теми, підтримувати одне одного та відстоювати цінності поваги та людської гідності», – зазначила заступниця голови КМДА Ганна Старостенко.

За попередніми даними організаторок, до Маршу долучилися понад 3000 людей.

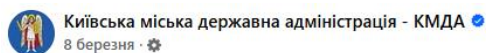
Серед учасниць Маршу були, зокрема, представниці коаліції «1325. Київ» і Київської академії жіночого лідерства.

Нагадаємо, що столиця послідовно впроваджує політику безбар'єрності – як у міському просторі, так і в підходах до участі людей у суспільному житті. Адже безбар'єрність – це також про повагу до гідності, рівність прав, безпеку та можливість бути почутими.

У липні 2023 року Київська міська державна адміністрація підписала Меморандум з Українським жіночим фондом щодо сприяння досягненню гендерної рівності та об'єднання зусиль у реагуванні на виклики та потреби, з якими стикаються жінки та дівчата під час війни. Завдяки цій співпраці було оновлено та розширено діяльність Коаліції «1325. Київ» для реалізації порядку денного «Жінки, мир, безпека» у місті Києві.

https://kyivcity.gov.ua/news/u_tsentri_kiyeva_vidbuvsya_marsh_zhinok/

Продовження Додатку А



Київська міська державна адміністрація - КМДА

8 березня · 🌐

👉 У центрі столиці відбувся Марш жінок

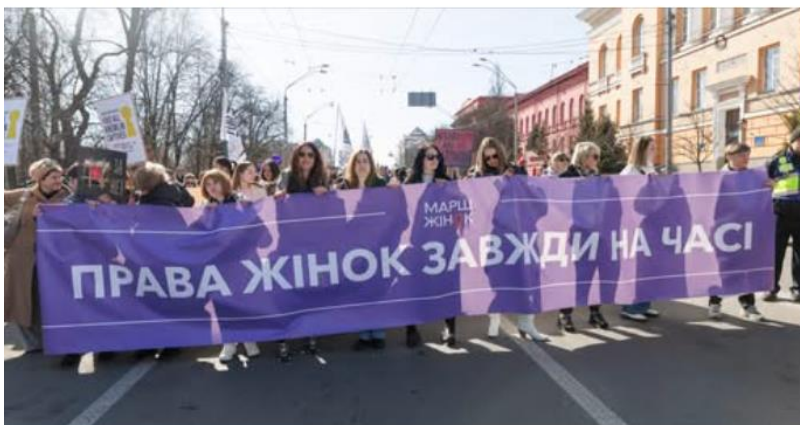
Учасниці та учасники зібралися, щоб привернути увагу до тем безпеки, рівності, гідності та захисту прав жінок в умовах війни.

Зокрема, на порядку денному була підтримка жінок, які служать у Силах оборони України, жінок – військових і цивільних – які перебувають або перебували у ворожому полоні, жінок, що постраждали від сексуального насильства, пов'язаного з війною, а також захист прав жінок від дискримінаційних і регресивних законодавчих ініціатив.

Захід пройшов у супроводі правоохоронців, медиків і за участі міських служб, які були залучені для координації безпеки та організації руху на маршруті.

📌 За попередніми даними організаторок, до Маршу долучилися понад 3000 людей.

📷 Деталі та більше фото 📷



KYIVCITY.GOV.UA

У центрі Києва відбувся Марш жінок

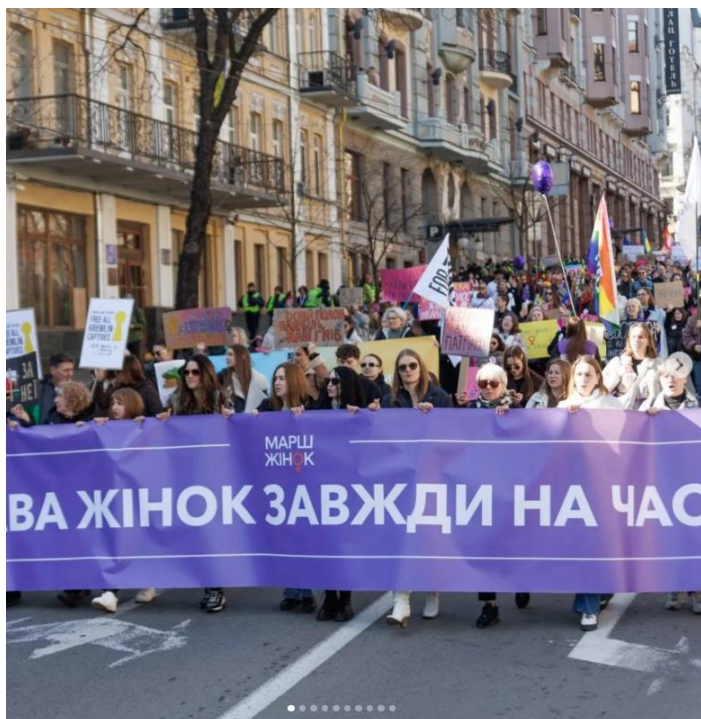
👍👎❤️ 126

57 коментарів Поділилися: 1

👍 Поставити "Подобається"

💬 Коментувати

🔗 Поділитися



kyivcityofficial · Підписатися

...



kyivcityofficial 👉 У центрі столиці відбувся Марш жінок

Учасниці та учасники зібралися, щоб привернути увагу до тем безпеки, рівності, гідності та захисту прав жінок в умовах війни.

Зокрема, на повестці дня була підтримка жінок, які служать у Силах оборони України, жінок – військових та цивільних – які перебували чи перебували у ворожому полоні, жінок, що потерпали від сексуального насильства, пов'язаного з війною, а також захисту прав жінок від дискримінаційних та регресивних законодавчих ініціатив.

Захід пройшов у супроводі правоохоронців, медиків та за участю міських служб, які були залучені для координації безпеки та організації руху на маршруті.

📌 За попередніми даними організаторок, до Маршу долучилися понад 3000 людей.

12 тиж. Показати переклад



metropolitan_97 @kyivcityofficial хоч ви вже не

👍



196 позначок "Подобається"

8 березня



Додати коментар...

Опублікувати

<https://www.facebook.com/share/p/1EqvmUCEww/>

<https://t.me/KyivCityOfficial/17395>

https://www.instagram.com/p/DVoOwj5jH-w/?igsh=NXg2Y2Y5N2EzcnY2&img_index=1

Публікація Київська міська державна адміністрація - КМДА



Київська міська державна адміністрація - КМДА

7 березня · 🌐



🇺🇦 Київ розвиває відкриті дані та готує запуск міського Порталу даних

До Міжнародного дня відкритих даних у столиці підбили проміжні підсумки розвитку цього напрямку та готують наступний етап – запуск Порталу даних Києва. Про це повідомив керівник апарату КМДА [Загуменні Дмитрій](#).

З жовтня 2024 року набори даних структурних підрозділів КМДА та районних адміністрацій публікують на Єдиному державному порталі відкритих даних за принципом "єдиного вікна". Це допомогло централізувати інформацію, упростити пошук та підвищити якість міських даних.

🔍 Київ вже оприлюднив 76 наборів відкритих даних, зокрема про:

- ▢ транспорт (розклад та рух у реальному часі);
- ▢ фінанси;
- ▢ статистику повітряних тривог та укриття;
- ▢ ярмарки та тимчасові споруди;
- ▢ черги до дитсадків;
- ▢ спортивні майданчики та події;
- ▢ звернення до 1551;
- ▢ геопросторові дані Карти доступності та інші дані.

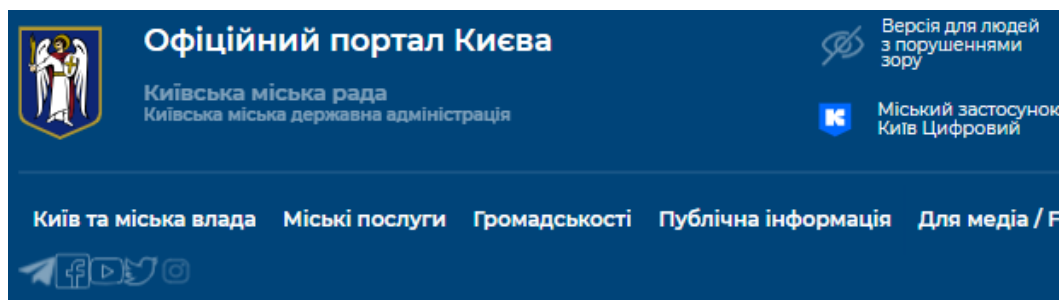
📱 Частина цих даних використовують у міських сервісах – наприклад, у застосунку Київ Цифровий (карти транспорту, доступності та стійкості).

🏆 Також у субіндексі "Відкриті дані" Київ отримав найвищий показник серед 11 українських міст у дослідженні програми "Прозорі міста" Transparency International Ukraine.

✅ Наступним кроком у розвитку відкритих даних міста, цифрової та інформаційної безбар'єрності стане запуск Порталу даних Києва. Він об'єднає інформацію структурних підрозділів міської адміністрації та РДА на одній платформі. Дані стануть інтерактивними – з картами, дашбордами та системою автоматичної перевірки машиночитності.

<https://www.facebook.com/share/p/1FhhFsWofH/>

Анонс



оловна / Анонси / 9 квітня у столиці презентують Портал даних Києва

9 квітня у столиці презентують Портал даних Києва

(подію завершено)

09 квітня
четвер

час проведення
11:00 — 12:30

9 квітня об 11:00 у столиці презентують Портал даних Києва – платформу, яка об'єднає актуальні набори даних, інтерактивні дашборди та мапи для мешканців, бізнесу та аналітиків.

Про розвиток сфери відкритих даних і стратегічне значення Порталу даних Києва розкажуть:

- Дмитро Загуменний – керівник апарату Київської міської державної адміністрації;
- Валентин Мондриївський – заступник голови Київської міської державної адміністрації;
- Вікторія Іцкович – директорка Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій КМДА.

Модераторка заходу: Катерина Баранова – начальниця Управління інформаційної політики та доступу до публічної інформації апарату КМДА.

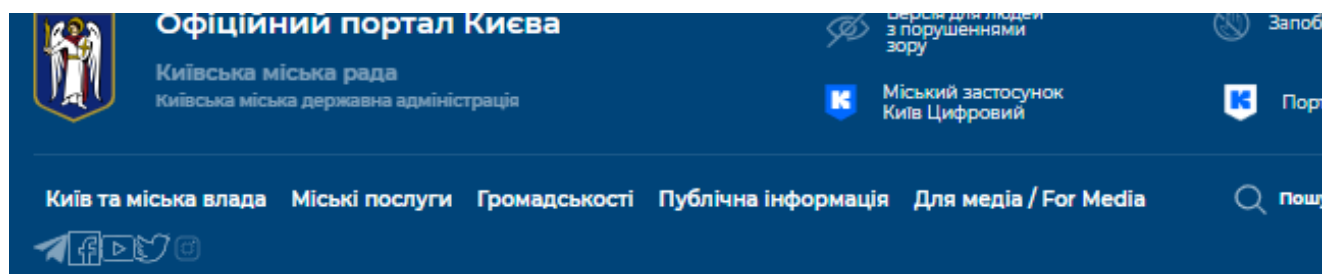
Практичну демонстрацію інструментів Порталу даних Києва проведуть представники КП ГОЦ та Управління інформаційної політики та доступу до публічної інформації апарату КМДА.

Для участі у заході офлайн просимо представників медіа заповнити реєстраційну форму за посиланням: <https://forms.gle/Vm5MKUMXgoboMCZs6>.

Місце проведення: вул. Володимирська, 51-А, пресцентр «Київінформ».

Крім того, презентацію Порталу транслюватимуть наживо з перекладом жестовою мовою на YouTube-каналах Київської міської державної адміністрації та пресцентру «Київінформ».

https://kyivcity.gov.ua/event/Event_9_kvitnya_u_stolitsi_prezentuyut_portal_danikh_kiyeva/



Головна / Новини / У столиці запустили Портал даних: він об'єднав відкриті дані та аналітику для управління містом і створення сервісів (+фото, від

У столиці запустили Портал даних: він об'єднав відкриті дані та аналітику для управління містом і створення сервісів (+фото, відео)

09 квітня 2026 року, 13:06

[Київ та міська влада](#) [Керівництво](#) [Публічні дашборди](#) [Відкриті дані](#)



9 квітня у пресцентрі «Київінформ» презентували Портал даних Києва – єдину міську платформу, яка об'єднує набори відкритих даних, інтерактивні дашборди та мапи в одному місці. Ресурс створили як зручну й зрозумілу точку доступу до актуальної міської інформації для мешканців, бізнесу, журналістів, аналітиків і всіх, хто працює з даними. Крім того, Портал розроблений із урахуванням міжнародних стандартів доступності та безбар'єрності. Презентували Портал заступник голови КМДА Валентин Мондривський, директорка Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій КМДА Вікторія Іцкович та керівник апарату КМДА Дмитро Загумений.

Як зазначив заступник голови КМДА Валентин Мондривський, новий ресурс є інструментом сучасного управління містом.

«Відкриті дані та дашборди допомагають краще розуміти, як працює столиця, ухвалювати рішення на основі фактів, розвивати нові сервіси та посилювати довіру до міської влади. Це також частина інформаційної безбар'єрності, коли важлива публічна інформація є не просто відкритою, а доступною, структурованою й зручною для використання. Портал даних Києва – це середовище, де інформацію можна використовувати для аналізу, моніторингу та планування управлінських рішень. Таким чином ми переходимо від розрізнених звітів до системи, в якій дані стають регулярним інструментом якісного управління», – зазначив Валентин Мондривський.

Також за темою

Понад 31 тисячу переглядів за 26 днів: Портал даних Києва став реальним робочим інструментом для мешканців і фахівців – Дмитро Загумений (+відео)

06 травня 2026 року, 14:11

[Київ та міська влада](#) [Керівництво](#)
[Публічна інформація](#)
[Публічні дашборди](#) [Відкриті дані](#)
[Безбар'єрність](#)

Презентація Порталу даних Києва (+відео)

09 квітня 2026 року, 10:48

[Відкриті дані](#) [Публічні дашборди](#)
[Публічна інформація](#) [Про Київ](#)
[Керівництво](#) [Київ та міська влада](#)

27 лютого обговорять наповнення розділу проекту Концепції Статуту міста Києва – «Публічний простір»

27 лютого 2017 року, 13:00

[Київ та міська влада](#)
[Громадська активність](#)

27 лютого відбудеться прес-брифінг керівництва КМДА з поточних питань життєдіяльності міста

27 лютого 2017 року, 12:58

[Керівництво](#) [Київ та міська влада](#)

24 лютого голова Оболонської РДА Олександр Цибульшак звітуватиме про роботу районної влади в 2016 році

24 лютого 2017 року, 12:51

Продовження Додатку Г

Директорка Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій КМДА Вікторія Іцкович акцентувала на практичних можливостях платформи.

«Новий портал робить міські дані не просто оприлюдненими, а справді придатними до використання. Тут можна шукати інформацію, завантажувати набори, аналізувати їх, відстежувати показники у візуальному форматі та використовувати для власних сервісів, досліджень і рішень. На платформі зібрані не лише самі дані, а й інструменти, які допомагають бачити місто в цифрах і тенденціях – дашборди, мапи та аналітичні візуалізації», – сказала вона.

Керівник апарату КМДА Дмитро Загуменний зазначив, що запуск Порталу є логічним продовженням системної роботи столиці у сфері відкритих даних. Адже із жовтня 2024 року столиця перейшла до оприлюднення відкритих даних за принципом «єдиного вікна» на державному порталі відкритих даних. І продовжуючи цю логіку, Портал збирає в одному середовищі те, що раніше могло бути розпорошене між різними системами й форматами.

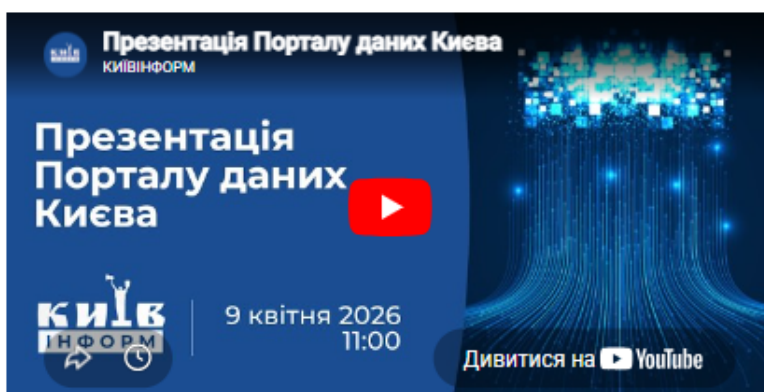
«Ми зробили Портал даних Києва єдиною платформою, яка об'єднала дані структурних підрозділів КМДА, районів і комунальних підприємств. Наше завдання – щоб дані були не просто оприлюднені, а доступні, машиночитані та зручні для аналізу й створення нових сервісів. Тепер міська інформація стає ближчою до користувача: від статистики повітряних тривог і розташування укриттів до даних про маршрути громадського транспорту, черги до дитячих садків, ярмарки, статистику звернення на 155 і дані про доступність будівель для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп», – наголосив він.

Портал реалізували спільно команди апарату КМДА, зокрема Управління інформаційної політики та доступу до публічної інформації, Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій і КП «ГІОЦ». Платформа об'єднує набори відкритих даних, аналітичні інструменти, дашборди та мапи в єдиному цифровому середовищі.

Під час презентації також продемонстрували функціонал Порталу та можливості роботи з наборами даних, аналітичними панелями та інтерактивними мапами. Очікується, що новий ресурс стане єдиною точкою доступу до відкритих даних столиці для мешканців, журналістів, дослідників, представників бізнесу та аналітиків. Із Порталом даних Києва можна ознайомитися за посиланням: <https://data.kyivcity.gov.ua/>

Презентацію Порталу відвідали представники Міністерства цифрової трансформації України, Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, Київської обласної державної адміністрації, структурних підрозділів КМДА, розробника ТОВ «Го Те Ко», Transparency International Ukraine, ГО «ЛУН Місто», ГС «Центр розвитку інновацій».

Подія транслювалася онлайн з перекладом жестовою мовою. Подивитися запис трансляції можна на YouTube-каналі Пресцентру «Київінформ»: https://www.youtube.com/watch?v=wSFuBYznM_U



https://kyivcity.gov.ua/news/u_stolitsi_zapustili_portal_danikh_vin_obyednav_vidkriti_dani_ta_analitiku_dlya_upravlinnya_mistom_i_stvorenniya_servisiv/

Продовження Додатку Г

Публікація Київська міська державна адміністрація - КМДА



Київська міська державна адміністрація - КМДА

9 квітня · 🌐

🇺🇦 У Києві запустили Портал даних: він об'єднав відкриті дані та аналітику для управління містом і створення сервісів

Ресурс створили як зручну та зрозумілу точку доступу до актуальної міської інформації для мешканців, бізнесу, журналістів та аналітиків.

📌 Портал розроблений з урахуванням міжнародних стандартів доступності та безбар'єрності.

Платформа об'єднала дані структурних підрозділів КМДА, районів та комунальних підприємств, які раніше могли бути розміщені на різних ресурсах.

📁 Тепер в єдиній середовищі доступні набори даних, аналітичні панелі та інтерактивні карти. Серед них – інформація про повітряні тривоги, укриття, маршрути громадського транспорту, черги до дитячих садків, ярмарки, звернення на 1551 р. та дані про доступність будівель для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп.

🔍 Портал дозволяє шукати та завантажувати дані, аналізувати показники у візуальному форматі та використовувати їх для досліджень, сервісів та управлінських рішень.

Презентували Портал заступник голови КМДА **Валентин Мондрійський**, директорка Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій КМДА **Вікторія Іцкович** та керівник апарату КМДА **Загуменні Дмитрій**.

📖 Ознайомитися з Порталом даних Києва:

<https://data.kyivcity.gov.ua/>

📺 Запис презентації:

https://www.youtube.com/watch?v=wSFuBYznM_U

📷 Більше про Портал і фото з презентації

https://kyivcity.gov.ua/.../u_stolitsi_zapustili_portal.../

Показати переклад



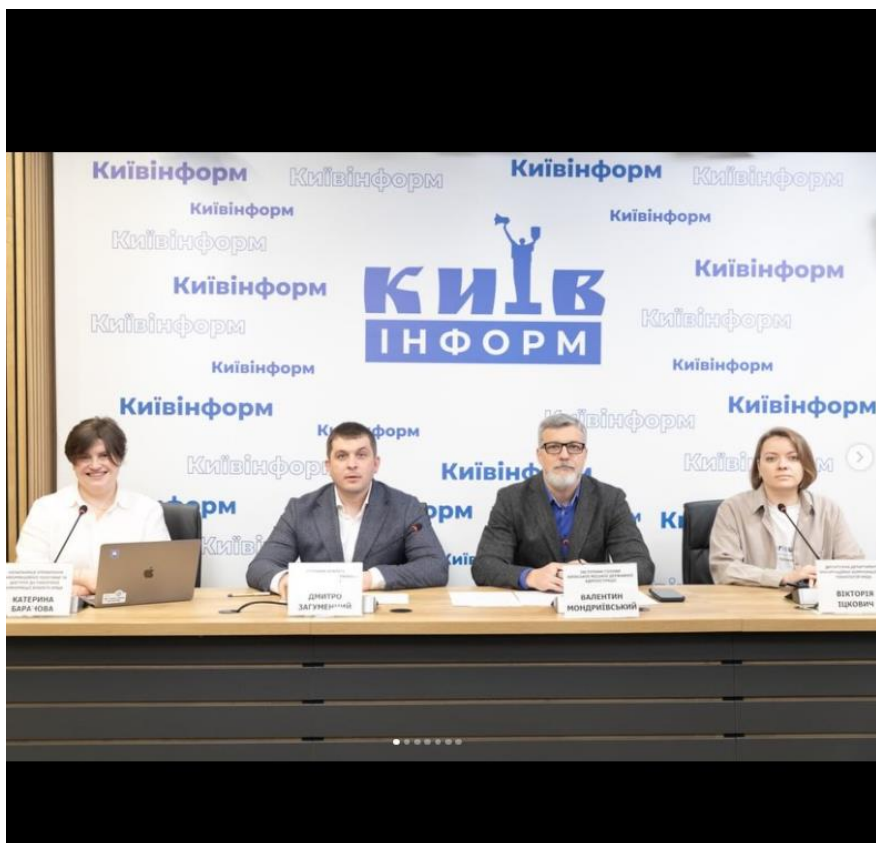
[KYIVCITY.GOV.UA](https://kyivcity.gov.ua)

У столиці запустили Портал даних: він об'єднав відкриті дані та аналітику для управління містом та створення сервісів (+фото, відео)

👍 27 🗨 0 ➦ 4

<https://www.facebook.com/share/p/1FoEZQEBhA/>

Продовження Додатку Г



kyivcityofficial • Підписатися
Київ

kyivcityofficial 🇺🇦 У Києві запустили Портал даних: він об'єднав відкриті дані та аналітику для управління містом та створення сервісів

Ресурс створили як зручну та зрозумілу точку доступу до актуальної міської інформації для мешканців, бізнесу, журналістів та аналітиків.

📄 Портал розроблений з урахуванням міжнародних стандартів доступності та безбар'єрності.

Платформа об'єднала дані структурних підрозділів КМДА, районів та комунальних підприємств, які раніше могли бути розміщені на різних ресурсах.

■ Тепер в єдиній середовищі доступні набори даних, аналітичні панелі та інтерактивні карти. Серед них – інформація про повітряні тривоги, укриття, маршрути громадського транспорту, черги до дитячих садків, ярмарки, звернення на 1551 р. та дані про доступність будівель для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп.

📄 Портал дозволяє шукати та завантажувати дані, аналізувати показники у візуальному форматі та використовувати їх для досліджень, сервісів та управлінських рішень.

Презентували Портал заступник голови КМДА Валентин Мондрівський, директорка Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій КМДА Вікторія Іцкович та керівник апарату КМДА Дмитро Загумений.


📄 Більше про Портал та фото з презентації – на kyivcity.gov.ua.

8 тиж. Показати переклад

📄 20 позначок "Подобається"
9 квітня

https://www.instagram.com/p/DW6dXxaDS0D/?img_index=1

Продовження Додатку Г



У Києві запустили Портал даних: він об'єднав відкриті дані та аналітику для управління містом і створення сервісів

Ресурс створили як зручну й зрозумілу точку доступу до актуальної міської інформації для мешканців, бізнесу, журналістів та аналітиків.

i Портал розроблений з урахуванням міжнародних стандартів доступності та безбар'єрності.

Платформа об'єднала дані структурних підрозділів КМДА, районів і комунальних підприємств, які раніше могли бути розміщені на різних ресурсах.

📊 Тепер у єдиному середовищі доступні набори даних, аналітичні панелі та інтерактивні мапи. Серед них – інформація про повітряні тривоги, укриття, маршрути громадського транспорту, черги до дитячих садків, ярмарки, звернення на 1551 і дані про доступність будівель для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп.

🔍 Портал дозволяє шукати та завантажувати дані, аналізувати показники у візуальному форматі й використовувати їх для досліджень, сервісів і управлінських рішень.

Презентували Портал заступник голови КМДА Валентин Мондрійвський, директорка Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій КМДА Вікторія Іцкович та керівник апарату КМДА Дмитро Загуменний.

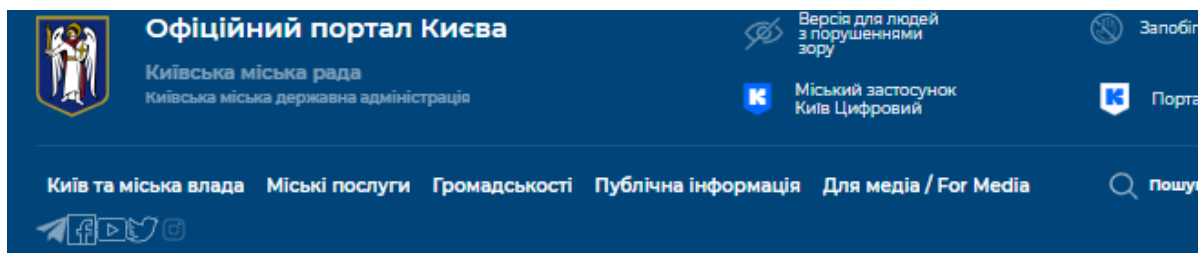
📄 Ознайомитися з Порталом даних Києва:
<https://data.kyivcity.gov.ua/>

📺 Запис презентації:
https://www.youtube.com/watch?v=wSFuBYznM_U

📸 Більше про Портал і фото з презентації – на kyivcity.gov.ua.

93,7K 🗨️ 15:34

<https://t.me/KyivCityOfficial/17770>



Головна / Новини / Дмитро Загуменний: Портал даних Києва вже переглянули понад 27 тисяч разів

Дмитро Загуменний: Портал даних Києва вже переглянули понад 27 тисяч разів

17 квітня 2026 року, 13:34

[Дашборди](#) [Безбар'єрність](#) [Відкриті дані](#) [Керівництво](#) [Київ та міська влада](#)

Статистика використання Порталу даних Києва

з моменту запуску до 17 квітня



Офіційна [презентація](#) Порталу даних Києва минулого тижня стала важливим кроком у зміцненні стандартів відкритого врядування та прозорості столиці. Портал даних Києва вже зарекомендував себе як корисний інструмент і для містян, і для професійної спільноти. Про це повідомив керівник апарату КМДА Дмитро Загуменний.

Статистика використання Порталу підтверджує високий запит громади на прозорість і підзвітність.

«Ми уважно відстежуємо взаємодію з Порталом даних. Наразі маємо більше 27 тисяч переглядів Порталу, 12 тисяч переглядів наборів даних і близько 700 їх завантажень. Особливо варто відзначити активність професійної спільноти: зафіксовано більше 2 тисяч викликів API, що свідчить про потенціал використання міських даних у сторонніх сервісах і додатках», – зазначив Дмитро Загуменний.

Особливістю роботи Порталу даних стала можливість прямої взаємодії. Користувачі не лише переглядають інформацію, а й активно впливають на розвиток Порталу – надають оцінки оприлюдненим наборам даних і дашбордам.

Дмитро Загуменний зауважив, що місто вже отримало перші пропозиції з розширення наборів даних. За його словами, кожна така ініціатива, як і кожне звернення через API чи завантаження даних, наближає до спільної мети – створення якісних цифрових сервісів.

Він окремо подякував експертам, зокрема і представникам програми «Прозорі міста» Transparency International Ukraine, які вже [оцінили](#) роботу Порталу та надали свої фахові рекомендації.

Та закликав киян та профільних фахівців і надалі активно заходити на Портал даних Києва, знайомитися з доступними наборами даних й використовувати їх для аналізу чи створення власних проєктів і сервісів.

Також за темою

Понад 31 тисячу переглядів за 26 днів: Портал даних Києва став реальним робочим інструментом для мешканців і фахівців – Дмитро Загуменний (+відео)

06 травня 2026 року, 14:11

[Київ та міська влада](#) [Керівництво](#)
[Публічна інформація](#)
[Публічні дашборди](#) [Відкриті дані](#)
[Безбар'єрність](#)

У столиці став доступним машиночитний набір даних про ремонти та перекриття

23 квітня 2026 року, 11:11

[Київ та міська влада](#) [Керівництво](#)
[Публічна інформація](#)
[Відкриті дані](#) [Безбар'єрність](#)

Інформація про ремонти та перекриття на столичних дорогах тепер доступна на Порталі даних Києва

22 квітня 2026 року, 15:08

[Київ та міська влада](#) [Керівництво](#)
[Публічна інформація](#)
[Відкриті дані](#) [Безбар'єрність](#)

Київ розвиває відкриті дані як частину політики прозорості та підзвітності – Дмитро Загуменний

25 березня 2026 року, 15:52

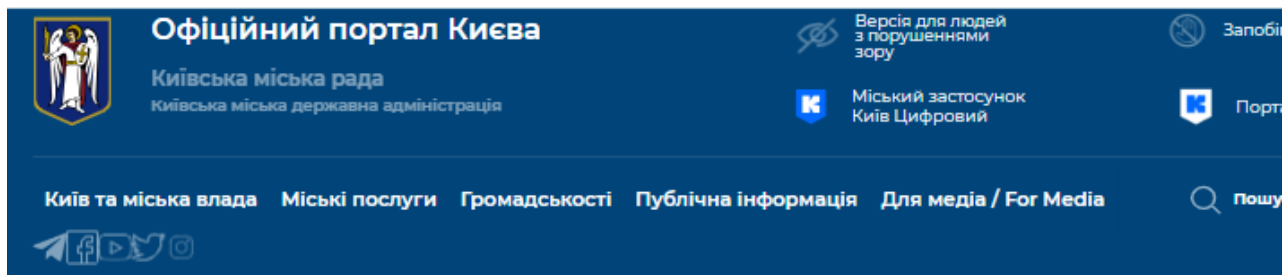
[Безбар'єрність](#) [Відкриті дані](#)
[Публічна інформація](#)
[Керівництво](#) [Київ та міська влада](#)

Столиця підбиває підсумки роботи з відкритими даними та готує запуск Порталу даних Києва

07 березня 2026 року, 16:33

[Безбар'єрність](#) [Відкриті дані](#)
[Публічна інформація](#)
[Керівництво](#) [Київ та міська влада](#)

<https://kyivcity.gov.ua/news/dmitro-zagumennyi-portal-danikh-kiyeva-vzhe-pereglyanuli-ponad-27-tisyach-raziv/>



Головна / Новини / Цифрова безпека – важлива складова інформаційної безбар'єрності

Цифрова безпека – важлива складова інформаційної безбар'єрності

10 лютого 2026 року, 19:09

Безпека та правопорядок Безбар'єрність

Безпечний інтернет починається з базових навичок захисту акаунтів і відповідального користування онлайн-ресурсами. А цифрова безпека є важливою складовою інформаційної безбар'єрності. Про це до Дня безпечного інтернету нагадали у Департаменті інформаційно-комунікаційних технологій.

Онлайн-сервіси давно стали частиною щоденного життя, тому захист персональних даних як ніколи актуальний для кожного. Надійні паролі, регулярне оновлення доступів і двофакторна аутентифікація значно знижують ризик стороннього втручання. Окрім цього в Департаменті радять:

1) Нагадати дітям та родичам, які не часто користуються гаджетами, як саме варто створювати паролі та чому не можна використовувати незнайомі точки доступу wi-fi. Детальніше у відео за посиланням:

<https://www.youtube.com/playlist?app=desktop&list=PLkuYF7WuJpwlcIEs9MHcFas96-Ho3u0Jl&cbrd=1>

2) Вчасно оновлювати програмне забезпечення телефонів і планшетів та застосунки до останньої версії. Оновлення – це не лише нові функції, а й закриття вразливостей:

- встановлюйте оновлення операційної системи;
- оновлюйте застосунки одразу після виходу нових версій;
- не встановлюйте застосунки з неофіційних джерел.

3) Використовувати офіційні онлайн-ресурси міста. Щоб отримувати послуги безпечно, важливо користуватися перевіреними цифровими каналами, наприклад, застосунком Київ Цифровий та Порталом послуг. Це знижує ризики потрапити на фейкові сторінки та втратити дані.

4) Якщо ви помітили підозрілу активність у ваших соціальних мережах або месенджерах:

- змініть пароль;
- вімкніть 2FA (якщо не було);
- перевірте пристрої, з яких виконано вхід;
- зверніться до служби підтримки сервісу.

У Департаменті підкреслюють: цифрова грамотність і базові правила безпеки допомагають мешканцям користуватися онлайн-сервісами впевнено та без бар'єрів. А відповідальне користування офіційними ресурсами – важлива частина цифрової безпеки в місті.

Також за темою

Праця без бар'єрів: Держпраці відкриває новий практичний розділ для роботодавців і працівників

30 травня 2026 року, 9:09

Безбар'єрність
Київ та міська влада
Безпека та правопорядок
Праця та зайнятість
Пільги, субсидії та соціальний захист

Київ: найважливіше за тиждень | Kyiv. Highlights of the week

29 травня 2026 року, 20:13

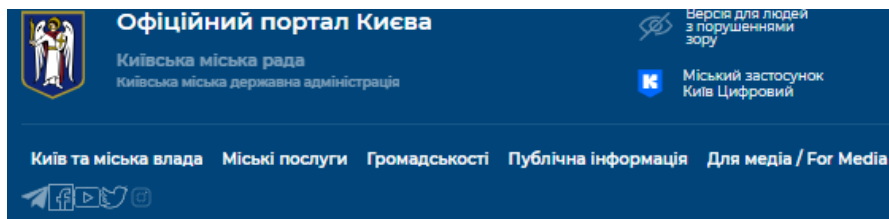
Рада безбар'єрності
Безбар'єрність
Захисникам, ветеранам та їхнім родинам
Про Київ Київ та міська влада
Важливе під час воєнного стану
Військова служба
Безпека та правопорядок
Громадська активність
Розваги та відпочинок
Творчі колективи та ансамблі
Бібліотеки Спорт Музеї
Театри
Культурно-мистецькі масові заходи
Культура, спорт, дозвілля
Утримання будинку
Будинки та комунальні послуги
Дороги
Дороги, транспорт та парковки
Парки та зелені зони Пляжі
Сміття
Навколишнє середовище міста

Безбар'єрність у київському метро: цього року тактильну навігацію облаштують ще на 10 станціях

29 травня 2026 року, 14:32

Безбар'єрність

https://kyivcity.gov.ua/news/tsifrova_bezpeka_vazhлива_skladova_informatsiyno_bezbaryernosti/



Головна / Новини / Digital Cleanup Day: українців закликають приєднатись до міжнародної ініціативи і провести цифрове прибирання

Digital Cleanup Day: українців закликають приєднатись до міжнародної ініціативи і провести цифрове прибирання

20 березня 2026 року, 15:42

Безбар'єрність Громадська активність



21 березня українців закликають провести онлайн-прибирання власного цифрового простору. Ініціатива спрямована на зменшення цифрових відходів, скорочення викидів CO₂, підвищення інформаційної безпеки та розвиток корпоративної соціальної відповідальності. Про це повідомили в громадській організації «Всеукраїнський молодіжний рух «Let's do it Ukraine».

До участі запрошуються заклади освіти, органи місцевого самоврядування, державні установи, бізнес, громадські організації та всі активні громадяни.

Цифрове прибирання – це сучасний та доступний формат екодії, який не потребує фізичної присутності. Воно передбачає:

- очищення пристроїв від зайвих файлів, фото, відео та дублікатів;
- видалення невикористаних додатків зі смартфонів і комп'ютерів;
- очищення електронної пошти від спаму та старих повідомлень;
- відписку від зайвих розсилок і вимкнення непотрібних сповіщень;
- оптимізацію використання хмарного сховища;
- зменшення цифрового сліду в соціальних мережах;
- підвищення цифрової безпеки та конфіденційності.

Видаляючи зайві дані, користувачі економлять використання електроенергії, зменшують вуглецевий слід, продовжують життя своїм пристроям, підвищують інформаційну безпеку та формують екологічно відповідальні цифрові звички.

Водночас регулярне цифрове прибирання допомагає не лише довкіллю, а й самим користувачам. Очищений пристрій працює швидше, споживає менше енергії та є більш захищеним.

Рекомендується щотижня очищати галерею та завантаження, щомісяця перевіряти пошту й хмарні сервіси, а раз на кілька місяців проводити повне прибирання пристрою. Важливо також мінімізувати кількість додатків, контролювати автозапуск і дбати про цифрову безпеку.

Цифрова грамотність є невід'ємною складовою цифрової безбар'єрності. Адже саме вона дає людям змогу впевнено користуватися онлайн-сервісами, отримувати інформацію та легко взаємодіяти з державою і бізнесом. Коли користувачі мають базові цифрові навички, зменшується ризик виключення з цифрового середовища, а послуги стають доступнішими для всіх – незалежно від віку, досвіду чи рівня освіти.

Форма реєстрації та інструкція з цифрового прибирання – за посиланням: https://letsdoitukraine.org/2026/03/tsifrove_prybyrannia_pryednuites2026/

Результати участі в ініціативі потрібно зареєструвати до 27 березня включно. Усі зареєстровані учасники отримають онлайн-сертифікат.

Також за тє

Київ: найважливіші Kyiv Highlights of

29 травня 2026 ро

Рада безбар'єрності

Безбар'єрність

Захисникам, ветер

Про Київ Київ та

Важливе під час во

Військова служба

Безпека та права

Громадська активні

Розваги та відпочи

Творчі колективи т

Вібібліотеки Спор

Театри

Культурно-мистець

Культура, спорт, до

Утримання будинок

Будинки та комунал

Дороги

Дороги, транспорт

Парки та зелені зо

Сміття

Навколишнє серед

Уляна Пчолкіна с

амбасадоркою бе

Києва

29 травня 2026 ро

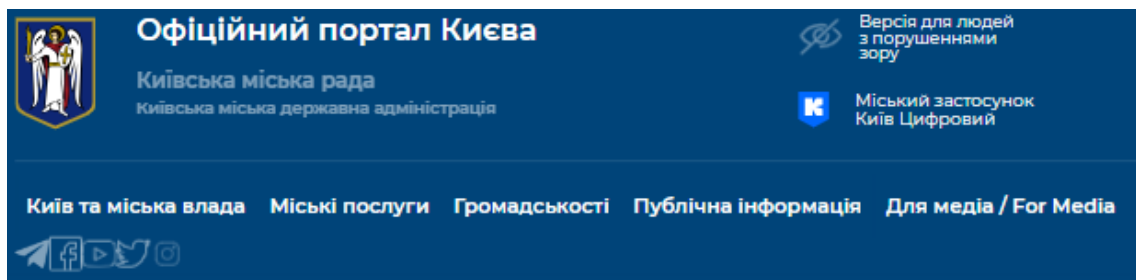
Громадська активні

Київ та міська влад

Безбар'єрність

Рада безбар'єрності

https://kyivcity.gov.ua/news/Digital_Cleanup_Day_ukrantsiv_zaklikayut_priyednatis_do_mizhnarodno_initsiativi_i_provesti_tsifrove_pribirannya/



зловна / Новини / Освіта без бар'єрів: у Києві розширюють мережу інклюзивно-ресурсних центрів

Освіта без бар'єрів: у Києві розширюють мережу інклюзивно-ресурсних центрів

27 травня 2026 року, 11:00

Безбар'єрність Керівництво Київ та міська влада Освіта та навчальні заклади

У столиці продовжують розвивати систему підтримки дітей з особливими освітніми потребами. У 2026 році в Києві планують відкрити ще дві філії інклюзивно-ресурсних центрів у Дарницькому та Деснянському районах. Про це повідомив заступник голови КМДА Валентин Мондриївський.

Наразі у місті функціонують 14 інклюзивно-ресурсних центрів (ІРЦ) та 4 філії, які забезпечують комплексний супровід дітей з особливими освітніми потребами, допомогу батькам і підтримку закладам освіти.

Фахівці ІРЦ комплексно оцінюють розвиток дитини, надають психолого-педагогічні та корекційно-розвиткові послуги, а також супроводжують освітній процес у школах і дитсадках. Лише протягом 2025/2026 навчального року спеціалісти центрів надали понад 39 тисяч послуг родинам, дітям і закладам освіти.

Крім того, фахівці Центрів організували понад 1 500 семінарів, тренінгів, консультацій і тематичних заходів для педагогів і батьків щодо організації інклюзивного навчання.

Для покращення комунікації з родинами Департамент освіти і науки КМДА створив спеціальний Путівник для батьків дітей з особливими освітніми потребами. У ньому зібрана покрокова інформація про звернення до ІРЦ, проходження оцінювання, вибір закладу освіти та подальший супровід дитини.

Також у межах опитування, проведеного серед батьків, які користувалися послугами ІРЦ, 95% респондентів позитивно оцінили роботу центрів і висловили довіру до їхніх фахівців.

«Розвиток інклюзивної освіти та безбар'єрного середовища лишається одним із пріоритетів міста, адже кожна дитина має отримати рівний доступ до освіти, розвитку та підтримки. Ми продовжуємо працювати над тим, щоб послуги для родин, які виховують дітей з особливими освітніми потребами, були максимально доступними в кожному районі столиці. Саме тому місто розширює мережу інклюзивно-ресурсних центрів і посилює підтримку закладів освіти, педагогів і батьків», – прокоментував Валентин Мондриївський.

Нагадаємо, що Київ [долучився](#) до Національного тижня безбар'єрності, який триває з 25 до 31 травня. У закладах столиці проходять тематичні заходи, структурні підрозділи підбивають підсумки роботи над реалізацією Плану заходів із створення безбар'єрного простору в місті Києві, затвердженого мером Віталієм Кличком.

Ознайомитися із Планом можна за посиланням: <https://e.surl.li/spdgeh>

Також за тем

Із 1 квітня в Києві зно онлайн-запис до пер

01 квітня 2026 року, 16

Безбар'єрність Керівництво Київ та міська влада Освіта та навчальні закл

Київ: найважливіше з Kyiv. Highlights of the

06 березня 2026 року

Безбар'єрність
Захисникам, ветеранам
Про Київ Керівництво
Київський міський голо
Київ та міська влада
Важливе під час воєннс
Безпека та правопорядк
Освіта та навчальні закл
Бізнес та ліцензування
Інші соціальні питання
Допомога Захисникам
Пільги, субсидії та соціє
Міський транспорт
Дороги, транспорт та па

В Університеті імені Е Грінченка відкрили о бібліотеку – сучасний безбар'єрний прості навчання і розвитку

26 лютого 2026 року, 1

Бібліотеки
Освіта та навчальні закл
Київський університет і
Київ та міська влада
Безбар'єрність

https://kyivcity.gov.ua/news/osvita_bez_baryeriv_u_kiyevi_rozshiryuyut_merezhu_inklyuzivno-resursnikh_tsentriv/

Допис до Дня «Нуль дискримінації»



Київська міська державна адміністрація - КМДА

1 березня ·

...

1 березня світ відзначає День «Нуль дискримінації» – ініціативу UNAIDS, спрямовану на просування різноманітності та подолання дискримінації в усіх її проявах.

✓ Київ послідовно впроваджує принципи рівності, гідності та недискримінації в міській політиці, сервісах і публічному просторі. Повага до прав людини та створення безбар'єрного середовища – базові стандарти муніципального управління.

Дискримінація за ознакою статі, віку, етнічного походження, інвалідності чи стану здоров'я не лише обмежує можливості людини, а й поглиблює соціальну нерівність, ускладнює доступ до освіти, медицини, працевлаштування та участі в громадському житті.

Безбар'єрність – це більше, ніж фізичний доступ. У столиці системно реалізується План заходів із створення безбар'єрного простору, затверджений мером **Віталій Кличко**. Документ охоплює шість напрямів: фізичну, інформаційну, цифрову, освітню, економічну та суспільно-громадянську безбар'єрність. Це конкретні кроки, відповідальні виконавці та чіткі індикатори ефективності.

Ознайомитися з Планом заходів на 2025–2026 роки можна за посиланням:

<https://e.surl.li/spdgeh>

Важливою складовою є суспільно-громадянська безбар'єрність – право кожного бути почутим, впливати на рішення та брати участь у житті громади без страху стигматизації.

📌 Міська влада наголошує: формування середовища, вільного від дискримінації, потребує спільних зусиль влади, громадянського суспільства, бізнесу та мешканців.

👉 День «Нуль дискримінації» – це нагадування, що рівність і повага до гідності людини мають бути не лише декларацією, а щоденною практикою, яка формує сильну та згуртовану громаду.

<https://www.facebook.com/share/p/1FZFWiJxem/>

Додаток 3



Київська міська державна адміністрація - КМДА

25 травня о 17:29 · 🌐



💜 Що таке доступність: пояснюємо просто

У межах Національного тижня безбар'єрності, що триває з 25 до 31 травня, запускаємо рубрику "Пояснюємо просто".

✅ Доступність – це коли простір не створює перешкод. Коли до будівлі можна зайти без високих бордюрів і небезпечних пандусів з неправильним ухилом. Коли людина на кріслі колісному, з милицями або з дитячим візком може рухатися самостійно, без сторонньої допомоги.

✨ Це не лише про фізичний простір. Доступність – це також зрозуміла й відкрита інформація: шрифт Брайля, жестова мова, прості формулювання. Це можливість навчатися, працювати, користуватися транспортом і сервісами без додаткових бар'єрів.

🏠 Доступність стосується всього міського середовища – вулиць, закладів, транспорту, житла.

👉 У Києві принципи доступності враховують під час оновлення вулично-дорожньої мережі та громадських просторів, у роботі транспорту й міських сервісів. Ця робота є частиною Плану заходів зі створення безбар'єрного простору в місті Києві, затвердженого мером Віталієм Кличком. Столиця поступово прибирає бар'єри, щоб більше людей могли користуватися міським простором самостійно.

📄 Детальніше про доступність та інші складові безбар'єрності – у Довіднику безбар'єрності: bf.in.ua.

<https://www.facebook.com/share/p/1RAAsDuM3i/>



kyivcityofficial · 💜 Що таке доступність: пояснюємо просто

У межах Національного тижня безбар'єрності, що триває з 25 до 31 травня, запускаємо рубрику «Пояснюємо просто».

✅ Доступність – це коли простір не створює перешкод. Коли до будівлі можна зайти без високих бордюрів та небезпечних пандусів з неправильним ухилом. Коли людина на кріслі колісному, з милицями чи з дитячим візком може рухатися самостійно, без сторонньої допомоги.

✨ Це не лише про фізичний простір. Доступність – це також зрозуміла та відкрита інформація: шрифт Брайля, жестова мова, прості формулювання. Це можливість навчатися, працювати, користуватися транспортом та сервісами без додаткових бар'єрів.

🏠 Доступність стосується всього міського середовища – вулиць, закладів, транспорту, житла.

👉 У Києві принципи доступності враховують під час оновлення вулично-дорожньої мережі та громадських просторів, роботи транспорту та міських сервісів. Ця робота є частиною Плану заходів щодо створення безбар'єрного простору в місті Києві, затвердженого мером Віталієм Кличком. Столиця поступово прибирає бар'єри, щоб більше людей могли користуватися міським простором самостійно.



5 позначок "Подобається"
26 трав

<https://www.instagram.com/p/DYy-zBHtUkf/>

Продовження Додатку 3

💜 Що таке доступність: пояснюємо просто

У межах Національного тижня безбар'єрності, що триває з 25 до 31 травня, запускаємо рубрику "Пояснюємо просто".

✅ Доступність – це коли простір не створює перешкод. Коли до будівлі можна зайти без високих бордюрів і небезпечних пандусів з неправильним ухилом. Коли людина на кріслі колісному, з милицями або з дитячим візком може рухатися самостійно, без сторонньої допомоги.

🌟 Це не лише про фізичний простір. Доступність – це також зрозуміла й відкрита інформація: шрифт Брайля, жестова мова, прості формулювання. Це можливість навчатися, працювати, користуватися транспортом і сервісами без додаткових бар'єрів.

🏠 Доступність стосується всього міського середовища – вулиць, закладів, транспорту, житла.

👉 У Києві принципи доступності враховують під час оновлення вулично-дорожньої мережі та громадських просторів, у роботі транспорту й міських сервісів. Ця робота є частиною Плану заходів зі створення безбар'єрного простору в місті Києві, затвердженого мером Віталієм Кличком. Столиця поступово прибирає бар'єри, щоб більше людей могли користуватися міським простором самостійно.

📄 Детальніше про доступність та інші складові безбар'єрності – у Довіднику безбар'єрності: <https://bf.in.ua/>.

104,8К 📄 17:26

<https://t.me/KyivCityOfficial/18427>

Додаток I



Київська міська державна адміністрація - КМДА

26 май в 16:09 · ⚙️

❤️ Що таке інклюзія: пояснюємо просто

У межах Тижня безбар'єрності продовжуємо рубрику "Пояснюємо просто".

✅ Інклюзія – це про участь усіх людей у житті міста без винятків. Йдеться про умови, за яких кожен може навчатися, працювати, користуватися послугами та бути частиною спільноти на рівних.

Для цього прибирають бар'єри й впроваджують конкретні рішення, які враховують різні потреби. Принцип простий: ніхто не має лишатися осторонь.

✓ На практиці це означає, що в роботі, освіті чи сфері послуг людей оцінюють за їхніми вміннями та досвідом, а не за віком, статтю чи іншими ознаками. Тобто тут враховують різні потреби і створюють комфортні умови для всіх.

👉 У Києві інклюзію враховують у міських програмах, освіті, соціальних послугах і розвитку публічних просторів. Зокрема, місто реалізує План заходів із створення безбар'єрного простору в місті Києві, затверджений мером Віталієм Кличком. Документ передбачає конкретні кроки для підвищення доступності міського середовища, послуг і можливостей для всіх мешканців.

📍 Більше про безбар'єрну термінологію – у Довіднику безбар'єрності: <https://bf.in.ua/>.

<https://www.facebook.com/100064458531517/posts/pfbid029GYubLEWwBXwCXkNtxzWYNx2fT7qAzi7sMJWXaJAaPNBoSdWREn8VUAGnkrWtTwI/>



kyivcityofficial ❤️ Що таке інклюзія: пояснюємо просто

У межах Тижня безбар'єрності продовжуємо рубрику «Пояснюємо просто».

✅ Інклюзія – це про участь усіх людей у житті міста без винятків. Йдеться про умови, за яких кожен може навчатися, працювати, користуватися послугами та бути частиною спільноти на рівних.

Для цього прибирають бар'єри та впроваджують конкретні рішення, які враховують різні потреби. Принцип простий: ніхто не має позбавитися.

✓ На практиці це означає, що у роботі, освіті чи сфері послуг людей оцінюють за їхніми вміннями та досвідом, а не за віком, статтю чи іншими ознаками. Тобто тут враховують різноманітні потреби і створюють комфортні умови для всіх.

👉 У Києві інклюзію враховують у міських програмах, освіті, соціальних послугах та розвитку публічних просторів. Зокрема, місто реалізує План заходів щодо створення безбар'єрного простору в місті Києві, ухваленого мером Віталієм Кличком. Документ передбачає конкретні кроки щодо підвищення доступності міської середовища, послуг та можливостей для всіх мешканців.



19 позначок "Подобається"

26 трав

<https://www.instagram.com/p/DYzbthNt2Uh/>

Продовження Додатку І

💖 Що таке інклюзія: пояснюємо просто

У межах [Тижня безбар'єрності](#) продовжуємо рубрику "Пояснюємо просто".

✅ **Інклюзія** – це про участь усіх людей у житті міста без винятків. Йдеться про умови, за яких кожен може навчатися, працювати, користуватися послугами та бути частиною спільноти на рівних.

Для цього прибирають бар'єри й впроваджують конкретні рішення, які враховують різні потреби. Принцип простий: ніхто не має лишатися осторонь.

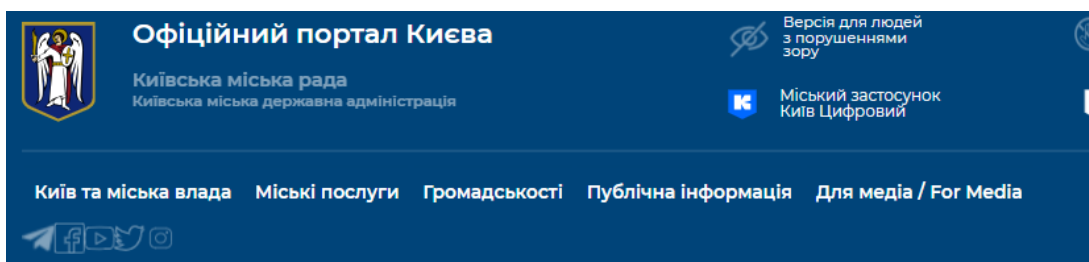
✓ На практиці це означає, що в роботі, освіті чи сфері послуг людей оцінюють за їхніми вміннями та досвідом, а не за віком, статтю чи іншими ознаками. Тобто тут враховують різні потреби і створюють комфортні умови для всіх.

👉 У Києві інклюзію враховують у міських програмах, освіті, соціальних послугах і розвитку публічних просторів. Зокрема, місто реалізує План заходів із створення безбар'єрного простору в місті Києві, затверджений мером Віталієм Кличком. Документ передбачає конкретні кроки для підвищення доступності міського середовища, послуг і можливостей для всіх мешканців.

ℹ️ Більше про безбар'єрну термінологію – у Довіднику безбар'єрності: <https://bf.in.ua/>.

73,2K 👁 16:00

<https://t.me/KyivCityOfficial/18448>



Головна / Новини / У КМДА стартує формування мережі амбасадорів безбар'єрності Києва

У КМДА стартує формування мережі амбасадорів безбар'єрності Києва

25 травня 2026 року, 13:08

Громадська активність Київ та міська влада Про Київ Безбар'єрність
Рада безбар'єрності

У межах [Національного тижня безбар'єрності](#) в столиці стартує формування мережі амбасадорів безбар'єрності Києва.

Ініціатива реалізується відповідно до рекомендацій Кабінету Міністрів України щодо залучення амбасадорів безбар'єрності до комунікаційного супроводу та підтримки реалізації Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року.

«Безбар'єрність починається з розуміння: кожна людина має право на гідність, доступність і рівні можливості. Нам важливо, щоб про ці цінності говорили не лише інституції, а й люди, яким довіряють у громадах, професійних середовищах і спільнотах. Саме тому Київ формує мережу амбасадорів безбар'єрності, щоб разом поширювати практики поваги, доступності та людяності в місті», – зазначила заступниця голови КМДА з питань здійснення самоврядних повноважень і відповідальна з питань безбар'єрності в Києві Марина Хонда.

До участі запрошують активних киян і киянок, представників громадського сектору, експертного середовища, бізнесу, освіти, культури, медіа, молодіжних спільнот, а також лідерів думок, які поділяють цінності безбар'єрності та готові долучитися до інформаційних і просвітницьких ініціатив міста.

Амбасадори безбар'єрності братимуть участь у:

- інформаційних кампаніях;
- просвітницьких заходах;
- створенні контенту для соціальних мереж;
- публічних дискусіях і міських ініціативах;
- популяризації принципів безбар'єрності та доступності.

Формування мережі амбасадорів відбуватиметься у змішаному форматі: через відкритий набір та запрошення окремих представників професійних і громадських спільнот.

Усі кандидати та кандидатки проходять відбір.

До відбору залучать представників Ради безбар'єрності, керівництва КМДА та профільного структурного підрозділу.

Після завершення відбору КМДА публічно представить мережу амбасадорів безбар'єрності Києва. Інформацію про учасників програми опублікують на Офіційному порталі Києва.

Подати заявку на участь можна за посиланням:

<https://forms.gle/uW7FrX4aFor4KP256>

Сформуванню мережі амбасадорів планують до 5 червня. Після цієї дати анкета залишиться доступною для тих, хто вирішить долучитися пізніше.

Також за темою




Київ: найважливіше за тижня
Kyiv. Highlights of the week


29 травня 2026 року, 20:13

Рада безбар'єрності
Безбар'єрність
Захисникам, ветеранам та їхнім і
Про Київ Київ та міська влада
Важливе під час воєнного стану
Військова служба
Безпека та правопорядок
Громадська активність
Розваги та відпочинок
Творчі колективи та ансамблі
Бібліотеки Спорт Музеї
Театри
Культурно-мистецькі масові зах
Культура, спорт, дозвілля
Утримання будинку

https://kyivcity.gov.ua/news/u_kmda_startuye_formuvannya_merezhi_ambasadoriv_bezbaryerno_sti_kiyeva/


Продовження Додатку І

 **Київська міська державна адміністрація - КМДА**  25 травня о 14:34 · 

 У Києві стартує формування мережі амбасадорів безбар'єрності






Ініціативу запускають у межах Національного тижня безбар'єрності. Вона відповідає рекомендаціям Кабміну та підтримує реалізацію Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року.

Мета – залучити людей, які допоможуть поширювати культуру доступності, рівності та поваги у своїх спільнотах.


 "Безбар'єрність починається з розуміння: кожна людина має право на гідність, доступність і рівні можливості. Нам важливо, щоб про ці цінності говорили не лише інституції, а й люди, яким довіряють у громадах, професійних середовищах і спільнотах", – зазначила заступниця голови КМДА та відповідальна з питань безбар'єрності у Києві [Марина Хонда](#).


До участі запрошують активних киян і киянок, представників громадських асоціацій, бізнесу, освіти, культури, медіа, молодіжних спільнот і лідерів думок, які поділяють принципи безбар'єрності.


Амбасадори безбар'єрності долучатимуться до:

-  інформаційних кампаній;
-  просвітницьких заходів;
-  створення контенту для соцмереж;
-  публічних дискусій і міських ініціатив;
-  популяризації принципів безбар'єрності та доступності.

Відбір проходитиме у змішаному форматі – через відкриту заявку та адресні запрошення.

 Подати заявку: <https://forms.gle/uW7FrX4aFor4KP2S6>.

 Формування мережі планують завершити до 5 червня. Після цього анкета залишиться відкритою для тих, хто захоче долучитися пізніше.

Детальніше про відбір – за посиланням 



**ОФІЦІЙНИЙ
ПОРТАЛ
КИЄВА**

KYIVCITY.GOV.UA

У КМДА стартує формування мережі амбасадорів безбар'єрності Києва

 3  3  3  

<https://www.facebook.com/kyivcity.gov.ua/posts/pfbid0jEGH2AcYvQv4YycVo8x9ZJdk1F5YgiZ79S94kFyfQWHa4x34HJRVkA9vCat8wj2zl?rdid=THjNyru8HxzOEwuz#>

Продовження Додатку І

📍 У Києві стартує формування мережі амбасадорів безбар'єрності

Ініціативу **запускають** у межах Національного тижня безбар'єрності. Вона відповідає рекомендаціям Кабміну та підтримує реалізацію Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року.

Мета – залучити людей, які допоможуть поширювати культуру доступності, рівності та поваги у своїх спільнотах.

💬 *"Безбар'єрність починається з розуміння: кожна людина має право на гідність, доступність і рівні можливості. Нам важливо, щоб про ці цінності говорили не лише інституції, а й люди, яким довіряють у громадах, професійних середовищах і спільнотах",* – зазначила заступниця голови КМДА та відповідальна з питань безбар'єрності у Києві Марина Хонда.

До участі запрошують активних киян і киянок, представників громадських асоціацій, бізнесу, освіти, культури, медіа, молодіжних спільнот і лідерів думок, які поділяють принципи безбар'єрності.

Амбасадори безбар'єрності долучатимуться до:

- інформаційних кампаній;
- просвітницьких заходів;
- створення контенту для соцмереж;
- публічних дискусій і міських ініціатив;
- популяризації принципів безбар'єрності та доступності.

Відбір проходитиме у змішаному форматі – через відкриту заявку та адресні запрошення.

👉 Подати заявку: <https://forms.gle/uW7FrX4aFor4KP2S6>.

📅 Формування мережі планують завершити до 5 червня. Після цього анкета залишиться відкритою для тих, хто захоче долучитися пізніше.

🔍 Детальніше про відбір – на kyivcity.gov.ua.

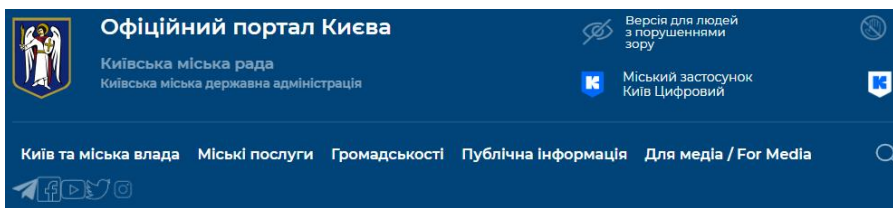
Офіційний портал Києва

У КМДА стартує формування мережі амбасадорів безбар'єрності Києва

У КМДА стартує формування мережі амбасадорів безбар'єрності Києва :: Новини :: Офіційний портал КМДА - Головна



<https://t.me/KyivCityOfficial/18422>

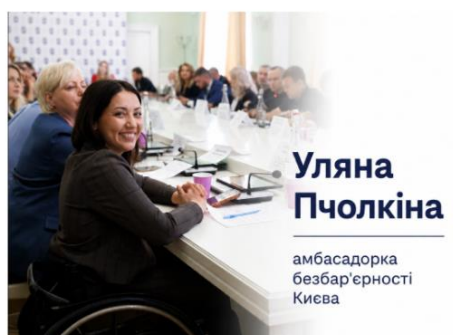


зловна / Новини / Уляна Пчолкіна стала першою амбасадоркою безбар'єрності Києва

Уляна Пчолкіна стала першою амбасадоркою безбар'єрності Києва

29 травня 2026 року, 14:25

Громадська активність Київ та міська влада Керівництво Безбар'єрність Рада безбар'єрності



Також за темою

VcentriHUB – популярний майданчик для комунікації влад громади та соціально відповідального бізнесу
08 серпня 2022 року, 19:05

Громадська активність

Громадська експертиза
02 березня 2017 року, 19:05

Громадська активність

Понад чотири тисячі киян подав заявки на спільну з «Ківиенерго» участь у знятті показань будинкового теплоточильника

28 лютого 2017 року, 17:13

Громадська активність

У Києві визначили першу амбасадорку безбар'єрності в межах формування міської мережі амбасадорів. Нею стала громадська діячка, експертка з питань безбар'єрності, голова правління ГО «Ліга Сильних», заступниця голови правління ГО «Група активної реабілітації» та заступниця голови Ради безбар'єрності міста Києва Уляна Пчолкіна.

Нагадаємо, мережу амбасадорів безбар'єрності створюють для підтримки та розвитку суспільного діалогу щодо доступності міського простору, інклюзивних підходів і рівних можливостей. Її учасники долучатимуться до інформаційних і просвітницьких ініціатив, спрямованих на формування культури безбар'єрності в Києві.

Уляна Пчолкіна долучається до ініціативи як представниця громадського сектору, яка має досвід роботи у сфері інклюзії та реабілітації людей з травмами спинного мозку, а також у проєктах, спрямованих на розвиток доступного середовища. Її професійна діяльність пов'язана, зокрема, з адвокацією прав людей з інвалідністю та реалізацією просвітницьких ініціатив у цій сфері.

Як зазначила заступниця голови КМДА з питань здійснення самоврядних повноважень і відповідальна за напрям безбар'єрності в Києві Марина Хонда, залучення амбасадорів має посилити системну роботу міста у сфері доступності та інклюзії.

«Безбар'єрність – це не лише про фізичний простір. Це про рівні можливості, повагу до гідності кожної людини та готовність суспільства чути й враховувати потреби всіх без винятку. Співпраця з амбасадорами дозволить ширше комунікувати ці підходи та впроваджувати їх у міській політиці. Ми вдячні Улянці Пчолкіній за готовність долучитися до цієї ініціативи. Пані Уляна має колосальний досвід, авторитет та експертизу в питаннях доступності», – наголосила вона.

Нагадаємо, в межах [Національного тижня безбар'єрності](#) в столиці триває формування мережі амбасадорів безбар'єрності. До неї [можуть долучитися](#) представники громадського сектору, експертного середовища, бізнесу, освіти, культури, медіа, молодіжних спільнот, а також лідери думок, які працюють із темою доступності та інклюзії. Заявку на участь можна подати за посиланням:

<https://forms.gle/uW7FrX4aFor4KP2S6>

https://kyivcity.gov.ua/news/ulyana_pcholkina_stala_pershoyu_ambasadorkoyu_bezbaryernosti_kiyeva/

Продовження Додатку Й



Київська міська державна адміністрація - КМДА

6 дн. · ⚙



👉 Уляна Пчолкіна – перша амбасадорка безбар'єрності Києва

У столиці триває формування міської мережі амбасадорів безбар'єрності.

Першою до ініціативи долучилася громадська діячка, експертка з питань безбар'єрності, голова правління ГО «Ліга Сильних», заступниця голови правління ГО «Група активної реабілітації» та заступниця голови Ради безбар'єрності міста Києва [Уляна Пчолкіна](#).

👉 Мережу амбасадорів створюють, щоб посилити суспільний діалог про доступність міського простору, інклюзивні підходи та рівні можливості. Її учасники долучатимуться до інформаційних і просвітницьких ініціатив, які допоможуть формувати культуру безбар'єрності в столиці.

📌 Уляна Пчолкіна має багаторічний досвід роботи у сфері інклюзії, реабілітації людей із травмами спинного мозку та розвитку доступного середовища. Її діяльність пов'язана з адвокацією прав людей з інвалідністю та просвітницькими проектами у сфері безбар'єрності.

📌 До ініціативи можуть долучитися представники громадського сектору, бізнесу, освіти, культури, медіа, молодіжних спільнот, експерти та лідери думок, які працюють із темою доступності та інклюзії. Подати заявку на участь можна за посиланням:

<https://forms.gle/uW7FrX4aFor4KP2S6>.

Ліга сильних Група Активної Реабілітації

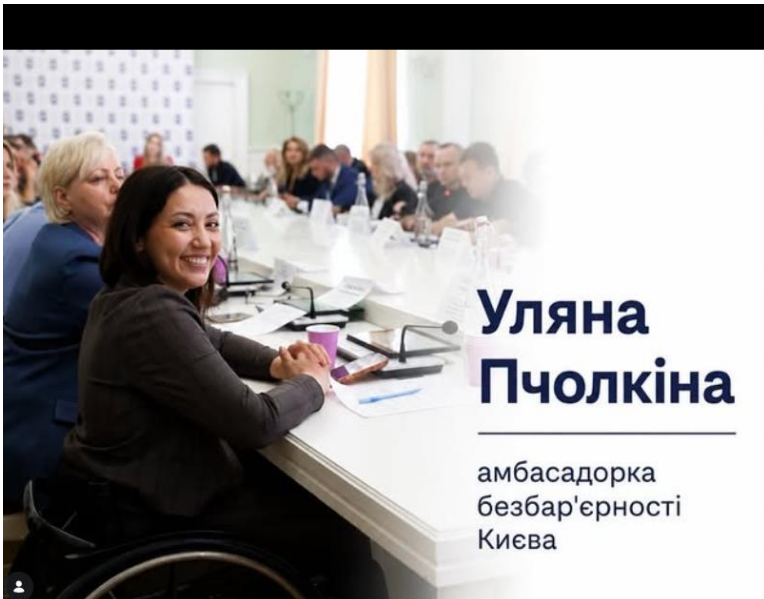


👍 73 💬 2 ➦ 12



<https://www.facebook.com/share/p/17PxxvAnWwF/>

Продовження Додатку Й



Уляна Пчолкіна
амбасадорка безбар'єрності Києва

kyivcityofficial Уляна Пчолкіна – перша амбасадорка безбар'єрності Києва

У столиці триває формування міської мережі амбасадорів безбар'єрності. Першою до ініціативи долучилася громадська діячка, експертка з питань безбар'єрності, голова правління МВ «Ліга Сильних», заступниця голови правління МВ «Група активної реабілітації» та заступниця голови Ради безбар'єрності міста Києва Уляна Пчолкіна.

👉 Сеть амбасадорів створюють, щоб посилити громадський діалог про доступність міського простору, інклюзивні підходи та рівні можливості. Її учасники будуть долучатися до інформаційних та просвітницьких ініціатив, які допоможуть формувати культуру безбар'єрності у столиці.

📌 Уляна Пчолкіна має багаторічний досвід роботи у сфері інклюзії, реабілітації людей із травмами спинного мозку та розвитку доступної середовища. Її діяльність пов'язана з адвокацією прав людей з інвалідністю та просвітницькими проектами у сфері безбар'єрності.

👉 До ініціативи можуть долучитися представники громадського сектору, бізнесу, освіти, культури, медіа, молодіжних спільнот, експерти та лідери думок, які працюють із темою доступності та інклюзії. Подати заявку на участь можна за посиланням в описі профілю.

https://www.instagram.com/p/DY6-3j3NsEp/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-to3F2aiO62jwclN-8ArI7MSbuJ_y2hEJzvTd_aZ8twmgFw/viewform

Анкета кандидатів до мережі амбасадорів безбар'єрності в Києві

Перед заповненням анкети просимо ознайомитись з інформацією [про залучення амбасадорів безбар'єрності до комунікаційного супроводу та підтримки реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року](#).

КМДА запрошує до мережі амбасадорів безбар'єрності в Києві активних киян і киянок, представників громадського сектору, експертного середовища, бізнесу, освіти, культури, медіа, молодіжних спільнот, а також лідерів думок, які поділяють цінності безбар'єрності та готові долучатися до інформаційних і просвітницьких ініціатив міста.

Амбасадори безбар'єрності братимуть участь у:

- інформаційних кампаніях;
- просвітницьких заходах;
- створенні контенту для соціальних мереж;
- публічних дискусіях та міських ініціативах;
- популяризації принципів безбар'єрності та доступності.

Формування мережі амбасадорів відбуватиметься у змішаному форматі: через відкритий набір та шляхом запрошення окремих представників професійних і громадських спільнот.

Усі кандидати та кандидатки проходять відбір.

До відбору залучать представників Ради безбар'єрності, керівництва КМДА та профільного структурного підрозділу.

Після проведення відбору КМДА публічно представить мережу амбасадорів безбар'єрності Києва - інформацію опублікують на Офіційному порталі Києва.

Чи ознайомлені ви з Розпорядженням КМУ "Про схвалення рекомендацій *
щодо залучення амбасадорів безбар'єрності до комунікаційного супроводу
та підтримки реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного
простору в Україні на період до 2030 року"?

Так

Продовження Додатку К

Анкета для кандидатів та кандидаток

Прізвище, ім'я, по батькові *

Моя відповідь _____

Дата народження *

Дата

дд.мм.гггг 

Місто проживання *

Моя відповідь _____

Контактний телефон *

Моя відповідь _____

Email *

Моя відповідь _____

Як вас знайти у телеграмі? *

Моя відповідь _____

Сфера діяльності *

Моя відповідь _____

Продовження Додатку К

Місце роботи *

Моя відповідь _____

Посада *

Моя відповідь _____

Чому ви хочете долучитися до мережі абасадорів безбар'єрності у Києві? *

Моя відповідь _____

Які напрями безбар'єрності вам найближчі? *

- Фізична
- Економічна
- Освітня
- Суспільно-громадянська
- Інформаційна
- Цифрова

Чи маєте ви досвід участі в соціальних, громадських, освітніх чи комунікаційних проектах? *

- Так
- Ні

Якщо так - опишіть *

Якщо ні - помітно "-"

Моя відповідь _____

Продовження Додатку К

Який формат участі вам найкомфортніший? *

- Участь у громадських заходах, організованих КМДА та структурними підрозділами
- Створення контенту для власних соцмереж
- Інформаційна підтримка кампаній
- Просвітницька діяльність (готові ділитися експертною думкою та брати участь у просвітницьких заходах)
- Експертна доля (готові долучатися до обговорення та надання пропозиції щодо міських проектів)
- Інше: _____

Які публічні сторінки чи блоги ви ведете? *

Надайте посилання та вкажіть орієнтовну аудиторію

Моя відповідь _____

Які теми ви найчастіше висвітлюєте у своїх комунікаціях? *

Моя відповідь _____

Чи готові ви брати участь у спільних інформаційних кампаніях та заходах КМДА? *

- Так
- Ні

Чи погоджуєтесь ви з принципами етичної та недискримінаційної комунікації? *

- Так
- Ні

Надаєте згоду на обробку персональних даних відповідно до законодавства України? *

- Так
- Ні

Назад

Надіслати

Очистити форму

Моніторинг сторінки «Безбар'єрність» на порталі КМДА

https://kyivcity.gov.ua/bezbaryernist_1002460/

Слабкі сторони

Сторінка «Безбар'єрність» є тематичним інформаційним розділом офіційного порталу КМДА, який має на меті інформування киян про реалізацію принципів безбар'єрності в Києві.

Функціонально сторінка виконує інформаційно-довідкову роль, однак не має чітко визначеної цільової аудиторії. Можна розробити окремі посилання чи сторінки для людей з інвалідністю, бізнесу, забудовників, громадських організацій. Зараз - один потік інформації для всіх.

Порушений принцип пріоритетів. На початку сторінки немає важливої інформації, а саме:

- Контакти
- Відповідальні особи
- Як отримати послугу
- Куди звертатися

Контент подано у вигляді довгого переліку посилань без ієрархії розділів, логічного групування, зрозумілих категорій та навігаційних підказок.

Всі матеріали (нормативні документи, новини, ресурси) подані в одному рівні вкладеності. Відтак користувач змушений переглядати всю сторінку, шукаючи якусь конкретну інформацію.

Зручність сприйняття тексту та блоків

Відсутній вступний текст, який пояснює що таке безбар'єрність, яку роль відіграє міська влада у впровадженні безбар'єрності, що саме міститься на сторінці.

Немає абзаців, підзаголовків, візуальних блоків, акцентів.

Текст сторінки складається з одного списку посилань без вступних пояснень про суть сторінки.

Проблеми:

Немає короткого змістовного опису теми «безбар'єрність».

Відсутні заголовки розділів, що ускладнює орієнтацію у контенті.

Список розділів у довільному порядку не підсилює логіку сприйняття.

Сторінка не адаптована для людей з інвалідністю. Складно орієнтуватись, немає адаптованих текстів для людини, наприклад, із проблемами зору.

Бракує відповідей на практичні питання:

- Куди звернутися у разі проблеми з доступністю

- Як отримати допомогу
- Де перевірити доступність
- Як подати скаргу
- Як повідомити про бар'єр

Новини змішані з довідковим контентом. Крім цього, новини займають значну частину простору. Користувач приходить або за послугою, або за інструкцією, а отримує стрічку новин. Можна залишити останні 5 новин.

Слабка візуальна комунікація

Дуже багато тексту й мало інфографіки, карт, пояснювальних блоків.

Продовження Додатку Л

Сильні сторони

1. Тематична релевантність і суспільна значущість

Сторінка присвячена безбар'єрності – це один із пріоритетів державної політики й важлива соціальна тема.

- Відповідає національній стратегії безбар'єрності
- Демонструє залученість міста до інклюзії
- Формує позитивний імідж міської влади.

2. Висока змістова насиченість

На сторінці багато документів, рекомендацій, новин та багато іншої необхідної інформації на тему безбар'єрності. Наприклад, є нормативна база, методичні матеріали, розпорядження, новини, фото архів, інституційна структура (рада, комітет).

3. Наявність офіційної нормативної бази

На сторінці представлені документи, розпорядження, програми, що свідчить про прозорість політики безбар'єрності, дає можливість перевірити рішення влади.

4. Регулярне оновлення новин

Новинний блок містить актуальні останні новини (за останній місяць) на теми безбар'єрності. Це означає, що напрям активно підтримується та розвивається. Є інформаційна динаміка, демонструється діяльність міста.

5. Широке охоплення тематик

Розділ охоплює різні аспекти безбар'єрності. Наприклад, інфраструктуру, соціальні послуги, міські ініціативи, фізичну доступність, інформаційну безбар'єрність, цифрові сервіси, працевлаштування тощо.

6. Інституційна прозорість

Є окремі блоки про відповідальну особу з питань безбар'єрності, уповноважену з прав людей з безбар'єрності, Раду безбар'єрності, Міський комітет доступності.

Сторінка розміщена на офіційному порталі міста. Це надає високий рівень довіри, офіційний статус інформації, єдину точку доступу.

Пропозиції перебудови сторінки

1. Верхній інформаційний блок

Що винести нагору:

- Коротке пояснення: «Безбар'єрність – це система рішень, спрямованих на забезпечення рівного доступу всіх мешканців до міських послуг та простору».
- Основні напрями роботи (іконки).
- Контакти відповідального підрозділу. Куди звернутись, гаряча лінія, контакти.
- Посилання на останні звіт/оновлення
- Кнопки «повідомити про бар'єр», куди людина може звернутись та надіслати заяву, наприклад, щодо встановлення пандусу.
- Мапу безбар'єрності у районах Києва можна винести на початок сторінки, щоб було легко її одразу знайти.

Об'єднати/скоротити:

- Об'єднати дублікати розділів із нормативною базою
- Об'єднати всі документи про стратегії та плани в один великий блок

Приховати/зробити підрозділом:

Старі або малоінформативні документи (перемістити в архів)

Продовження Додатку Л

Пропозиції що можна додати до сторінки

Додати швидку допомогу

На першому екрані потрібні кнопки:

- Повідомити про бар'єр (проста гугл-форма: адреса, фото, опис, статус звернення)
- Перевірити доступність
- Знайти безбар'єрний маршрут, відкрити мапу доступності
- Отримати консультацію
- Гаряча лінія
- Подати звернення

Зробити навігацію до розділів

Додати підрубрики:

Для населення

- Як отримати допомогу
- Доступні маршрути
- Соціальні послуги
- Цифрова доступність

Для бізнесу

- Вимоги до доступності
- Чеклист для закладів для впровадження доступності
- Успішні приклади доступних закладів
- Підтримка бізнесу

Кнопка «Повідомити про бар'єр»

Персоналізований вхід (блок зверху):

- Я - людина з інвалідністю
- Я - батько/мати малої дитини
- Я - людина старшого віку
- Я - ветеран
- Я – ВПО

Кожен блок веде до розділу відповідної інформації та релевантних сервісів.

Розділ «Куди звернутись по допомогу»

Додати на головній сторінці:

- Гарячу лінію
- Електронну пошту для скарг
- Кнопку «Повідомити про бар'єр»
- Форму швидкого звернення

Дашборд про прогрес впровадження безбар'єрності

На поточній версії сторінки є плани і документи, але немає візуалізації результатів.

Додати інфографіку:

- Скільки об'єктів в місті адаптовано
- Скільки безбар'єрних маршрутів створено
- Скільки доступного громадського транспорту
- Динаміка по районах міста

Розділ «Історії та кейси», де можуть розміщуватись історії людей з інвалідністю, ветеранів, кейсвітлення безбар'єрності по районах, фотофакти, відео «Було/стало» із реальними змінами.

Розділ «Часті запитання»:

- Як повідомити про недоступний об'єкт?
- Які вимоги до пандусів?
- Як бізнесу зробити приміщення доступним?
- Які пільги є для людей з інвалідністю, ветеранів, ВПО, людей старшого віку тощо.
- Як перевірити доступність?

Продовження Додатку Л

Інклюзивна версія сторінки

Варто додавати до відео переклад жестовою мовою, кнопку збільшення шрифту.

Рекомендована структура:

1. Початковий інформаційний блок (що таке безбар'єрність у Києві)
2. Швидкі дії (кнопки)
3. Контакти
4. Для кого
5. Мапа доступності
6. Динаміка розвитку безбар'єрності в Києві
7. Нормативні документи
8. Новини

<https://docs.google.com/document/d/1xsiv7SUr0d-eQi8ABHU2o1lCUSETGbgY8MWmA4mkXY/edit?usp=sharing>

Відгук

У межах проходження практики в Київській міській державній адміністрації Єлизаветою Колосовською було підготовлено аналітичний моніторинг сторінки «Безбар'єрність» офіційного порталу КМДА. Робота містить комплексний аналіз структури сторінки, її інформаційного наповнення, навігації, сервісної логіки та рівня доступності для різних категорій користувачів.

Особливу увагу в дослідженні приділено питанням зручності користування сторінкою, адаптації контенту до потреб цільових аудиторій, покращенню візуальної комунікації та розвитку сервісних функцій для мешканців міста. У роботі також запропоновано практичні рекомендації щодо вдосконалення структури сторінки, впровадження швидких сервісів, покращення навігації та підвищення рівня інформаційної безбар'єрності.

Наданий аналітичний матеріал був позитивно оцінений фахівцями КМДА як змістовний, актуальний та практично орієнтований. У роботі не лише визначено основні проблеми та слабкі сторони сторінки «Безбар'єрність», а й запропоновано конкретні механізми їх усунення з урахуванням сучасних принципів цифрової доступності, сервісного підходу та інклюзивної комунікації. Особливо цінними були визначені пропозиції щодо структурування інформації для різних цільових аудиторій, впровадження швидких сервісних рішень, покращення навігації та підвищення зручності користування сторінкою для мешканців міста. Окремі рекомендації були прийняті до уваги для подальшого опрацювання та будуть використані під час оновлення й розвитку сторінки «Безбар'єрність» на офіційному порталі КМДА.

Робота продемонструвала високий рівень аналітичних навичок, розуміння принципів інклюзивної комунікації та сучасних підходів до організації цифрових сервісів для громадян.

Начальниця Управління інформаційного забезпечення та доступу до публічної інформації апарату КМДА



БАРАНОВА К.О.

Аналітична довідка щодо створення дорадчої групи з безбар'єрності при КМДА

Загальна характеристика документа та його мета

Документ присвячений аналізу діяльності дорадчих органів у сфері безбар'єрності в Україні, а саме визначенню складу, їх функцій та ролі у формуванні політики безбар'єрності. Наведено обґрунтування необхідності створення дорадчої групи з питань безбар'єрних комунікацій при КМДА. Основна увага приділена проблематиці сучасних міських комунікацій та аргументації необхідності цієї групи. Документ наголошує на необхідності впровадження принципів доступності, зрозумілості та психологічної безпеки у комунікаціях. Розроблено та запропоновано склад, функції та повноваження дорадчої групи з безбар'єрності при КМДА.

Метою документа є обґрунтування створення міждисциплінарної дорадчої групи, яка забезпечуватиме експертну оцінку комунікаційних матеріалів, інформаційних кампаній і цифрових сервісів для формування безбар'єрного та доступного інформаційного середовища.

Дорадчі органи, які займаються питаннями безбар'єрності

1. Експертна рада з комунікацій безбар'єрності (при Мінкульті)

Консультативно-дорадчий орган при Міністерстві культури. Створений у 2024 році для підтримки комунікаційної частини Національної стратегії безбар'єрності. Формується та модеруються Мінкульттом, працює у взаємодії з офісом радниці президента

Керівництво: Голова - Ростислав Карандеев. Заступниця - Тетяна Ломакіна

Склад	Представники Офісу Президента Державні комунікаційники Медіаексперти Бізнес, маркетинг, PR Міжнародні організації Громадські організації (наприклад, ГО "Безбар'єрність")
Функції	<p>1. Стратегічні: Участь у розробці комунікаційної стратегії до 2030 року; Формування наративів <u>безбар'єрності</u>; Формування стандартів комунікації <u>безбар'єрності</u>.</p> <p>2. Аналітичні: Моніторинг інформаційного простору; Дослідження громадської думки; Аналіз ефективності кампаній.</p> <p>3. Консультативні: Розробка рекомендацій щодо: мови (інклюзивність), візуалів, змісту тощо.</p> <p>4. Координаційні: Узгодження комунікацій між органами влади; Підтримка державних <u>кампаній</u>.</p>

Продовження Додатку Н

2. Міжвідомча робоча група з питань безбар'єрності (КМУ)

Консультативно-дорадчий орган Кабміну. Створена постановою уряду у 2025 році

Мета створення: розробка і вдосконалення законодавства у сфері безбар'єрності. Реалізація Національної стратегії. Гармонізація з міжнародними стандартами.

Керівництво: Голова - віцепрем'єр (зараз - Олексій Кулеба). Заступниця - Тетяна Ломакіна

Склад	Представники міністерств Органи виконавчої влади Місьцеве самоврядування Громадські організації Міжнародні експерти
Функції	Підготовка законодавчих змін Координація державної політики <u>безбар'єрності</u> Формування єдиного підходу до інклюзивного середовища Синхронізація міністерств Забезпечення єдиної політики Аналіз стану впровадження політики Виявлення бар'єрів Впровадження міжнародних норм Узгодження з Конвенцією ООН

3. Офіс радниці Президента з безбар'єрності

Стратегічний центр формування політики безбар'єрності

Очільниця - Тетяна Ломакіна

Склад	Експерти з політики <u>безбар'єрності</u> Комунікаційники Менеджери програм Партнери з міжнародних організацій
Як працює	Ініціює політики Координує між органами влади та міністерствами Ініціює експертні ради Запускає дослідження та кампанії Просуває стандарти комунікацій
Функції	<ol style="list-style-type: none"> Стратегічні: Формування бачення <u>безбар'єрності</u>. Запуск Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні. Адвокаційні: Просування теми на рівні держави, формування суспільного дискурсу. Координаційні: Об'єднання міністерств, запуск експертних рад. Комунікаційні: Вплив на Tone of Voice держави у сфері <u>безбар'єрності</u>, розробка стандартів.
Інструменти впливу	Експертні ради Національні кампанії “Довідник <u>безбар'єрності</u> ”

Продовження Додатку Н

Обґрунтування необхідності створення групи

Проблематика

У сучасному місті комунікації охоплюють зовнішню рекламу, соціальні кампанії, інформаційні повідомлення, сайти, мобільні сервіси та офіційні оголошення. Проте дослідження та моніторинг показують:

- **Візуальна недоступність:** низький контраст, дрібний шрифт, перевантаження текстом.
- **Когнітивна складність та сенсова недоступність:** складна мова, бюрократичні терміни, неоднозначні формулювання. Відсутність адаптації для людей з різним рівнем сприйняття.
- **Ігнорування різних груп аудиторії:** людей з інвалідністю, людей похилого віку, батьків з дітьми, людей у стресових ситуаціях.
- **Ризики для репутації та ефективності:** неякісні комунікації знижують довіру громадян та економічну ефективність кампаній.
- **Відсутність системного контролю якості комунікацій.**

Аргументи необхідності групи

1. Адекватність комунікації, а не лише формальна безбар'єрність

Деякі повідомлення можуть викликати тривогу, недовіру або дезорієнтацію.

Міжвідомча група аналізуватиме сенс, тон, психологічний вплив та культурну і соціальну доречність кожного повідомлення, щоб комунікація була не лише доступною, а й адекватною реальним потребам аудиторії. **Група оцінюватиме:**

- чи доречний контекст повідомлення для різних соціальних груп,
- чи не містить текст чи візуал елементів, які можуть шокувати, образити або дезінформувати,
- чи стимулює повідомлення правильну поведінку та дії громадян.

Це дозволяє зробити комунікації не просто «читабельними», а зрозумілими і прийнятними для всіх людей.

2. Контроль сенсів і логіки повідомлень

Сучасні міські комунікації охоплюють зовнішню рекламу, офіційні сайти, соціальні кампанії та цифрові сервіси. Проте значна частина цих матеріалів залишається недоступною для різних груп населення: людей з інвалідністю, людей похилого віку, батьків із дітьми, людей із когнітивними або сенсорними обмеженнями.

Група забезпечить системну експертизу: візуальна доступність, зрозумілість тексту та сенсова адекватність стануть обов'язковим стандартом у всіх комунікаціях міста.

Група аналізуватиме:

- наскільки зрозуміла мова різним групам населення,
- відсутність подвійних або двозначних формулювань,
- логіку подачі інформації - чи послідовно та зрозуміло подано ключові меседжі.

Це допоможе уникати ситуацій, коли громадяни отримують інформацію, але не розуміють, що з нею робити.

3. Фокус на психологічній безпеці аудиторії

Група оцінюватиме:

- як повідомлення впливає на стресові, травматизовані або вразливі групи населення,
- чи повідомлення не створює зайвої тривоги,
- чи комунікація психологічно нейтральна та підтримуюча.

Продовження Додатку Н

4. Робота на етапі розробки

Типові дорадчі органи часто оцінюють кампанії після запуску. Це дозволяє уникнути помилок і додаткових витрат бюджету. Запропонована група працюватиме на **етапі розробки**:

- перевірка макетів, концепцій і прототипів,
- швидкий фідбек щодо візуальної та смислової доступності,
- рекомендації щодо виправлень до публікації.

5. Впровадження UX-підходу у державні комунікації

Впровадити методи оцінки зручності та сприйняття інформації. Тестування «читабельності», логіки та швидкості сприйняття інформації. Група буде **аналізувати**:

- як люди реально сприймають повідомлення;
- наскільки швидко можна знайти і зрозуміти інформацію;
- наскільки дизайн і текст допомагають правильно сприймати меседж.

6. Системність та стандартизація

Відсутність єдиних критеріїв робить комунікації хаотичними. Група забезпечить узгодженість, логіку та стандартизацію всіх повідомлень міста.

7. Підвищення ефективності комунікацій

Доступні і адекватні повідомлення досягають більшої аудиторії та забезпечують потрібний ефект. Група **дозволить**:

- підвищити ефективність комунікацій,
- зменшити інформаційну нерівність,
- гарантувати, що кожне повідомлення реально сприймається та виконує свою функцію.

8. Соціальна відповідальність та імідж міста

Створення такої групи демонструє відповідальність влади перед громадянами та орієнтацію на інклюзію. Вона формує імідж міста як сучасного, доступного, безбар'єрного, де кожен громадянин має рівний доступ до інформації та сервісів.

Продовження Додатку Н

Склад дорадчої групи

Блок / учасники	Склад	Функції	Що перевіряють / роль
1. Комунікаційний блок	PR-спеціалісти (комунікаційники), копірайтери, редактори, маркетологи	Оцінка зрозумілості та ефективності повідомлень, перевірка тональності, логіки та структури комунікацій	Чи швидко зрозумілий меседж? Чи відсутня складна бюрократична мова? чи немає інформаційного перевантаження?
2. Експерти з безбар'єрності	Фахівці з інклюзії та доступності, консультанти з універсального дизайну, експерти WCAG, урбаністи, представники ГО	Забезпечення принципу доступності для всіх. Оцінка доступності для людей з порушенням зору, слуху, когнітивних особливостей, літніх людей, батьків із дітьми	Контрастність, читабельність шрифтів, зрозумілість іконок, доступність для людей з порушеннями зору, слуху та когнітивними особливостями, наявність субтитрів, текстових версій та аудіо
Психологи	Соціальні, когнітивні та кризові психологи	Аналіз емоційного впливу комунікацій та поведінкових реакцій	Відсутність стигматизації, токсичних тригерів, рівень тривожності, культурну та соціальну чутливість
Дизайн та UX-блок	Графічні дизайнери, UX/UI-спеціалісти, фахівці з цифрової доступності	Оцінка візуальної частини комунікацій та цифрової доступності	Візуальну ієрархію, композицію, контрастність, читабельність, навігацію сайтів, адаптивність дизайну, альтернативні тексти
Представники цільових груп	Люди з інвалідністю, літні люди, батьки з дітьми, ветерани, ВПО	Тестування комунікацій у реальних умовах, надання практичного зворотного зв'язку	Відповідність комунікацій реальним потребам громадян
Представники органів влади	Департамент комунікацій, департамент соціальної політики	Інтеграція рішень у систему управління	Реалізацію рекомендацій у роботі органів влади
Громадські організації	Профільні ГО («Безбар'єрність», «Ліга сильних» та ін.)	Експертна оцінка, тестування комунікацій, освітня діяльність, аудит кампаній	Інклюзивність комунікацій, відповідність правам людей з інвалідністю, соціальний вплив, доступність матеріалів

Продовження Додатку Н

Повноваження дорадчої групи

1. **Консультаційна функція**
 - Давати рекомендації щодо дизайну, текстів, тональності та каналів комунікації для різних аудиторій.
 - Вносити рекомендації до інформаційних кампаній та зовнішньої реклами.
2. **Експертна оцінка**
 - Перевіряти існуючі комунікації на відповідність принципам безбар'єрності, доступності та етичності.
 - Оцінювати доступність і ефективність комунікацій для різних груп населення.
3. **Стандартизаційна функція**
 - Розробляти рекомендації щодо стандартів шрифтів, кольорів, контрастності, форм подачі інформації.
 - Визначати правила щодо мовлення, символів і зображень у комунікаціях.
4. **Зворотний зв'язок від громади**
 - Організувати фокус-групи, опитування, тестування макетів реклами або контенту.
 - Враховувати відгуки різних соціальних груп.
5. **Регулярний моніторинг**
 - регулярна оцінка вже реалізованих комунікацій
 - аудит: зовнішньої реклами, цифрових ресурсів, інформаційних матеріалів
 - підготовка аналітичних звітів

https://docs.google.com/document/d/1K6gdD9mXYfoV0YjP8R3QJwDvts_QMzY596BQ_TLdB7w/edit?usp=sharing

Відгук

Практична робота Єлизавети Колосовської, присвячена розробці концепції дорадчої групи з питань безбар'єрних комунікацій, була розглянута та позитивно оцінена з точки зору її актуальності, практичної цінності та відповідності сучасним підходам до реалізації політики безбар'єрності.

Запропоновані у роботі підходи щодо створення міжвідомчої дорадчої групи, визначення її функцій, повноважень, складу та механізмів роботи демонструють комплексне бачення проблематики доступності комунікацій у міському середовищі.

Особливу увагу заслуговує запропонований підхід до інтеграції експертної оцінки комунікаційних матеріалів ще на етапі їх розробки, застосування принципів UX, психологічної безпеки, інклюзивності та орієнтації на потреби різних цільових аудиторій.

Напрацьовані у межах роботи пропозиції взято до уваги як такі, що будуть використані під час подальшого опрацювання та розробки концептуальних засад діяльності дорадчої групи з питань безбар'єрних комунікацій у структурі міського управління.

Результати проведеного дослідження та розроблені рекомендації можуть бути використані у подальшій діяльності структурних підрозділів Київської міської державної адміністрації, а також враховані під час формування, розробки та впровадження механізмів роботи дорадчої групи з питань безбар'єрних комунікацій. Практична цінність роботи полягає у можливості адаптації запропонованих рішень до реальних управлінських процесів, що сприятиме підвищенню якості, доступності та ефективності міських комунікацій, а також розвитку безбар'єрного середовища у місті Києві.

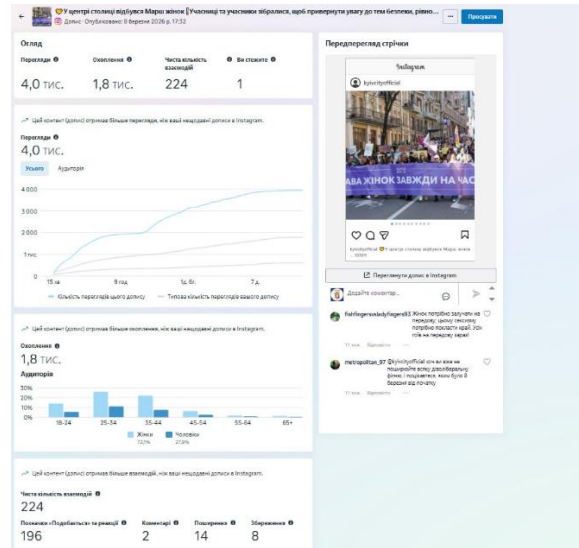
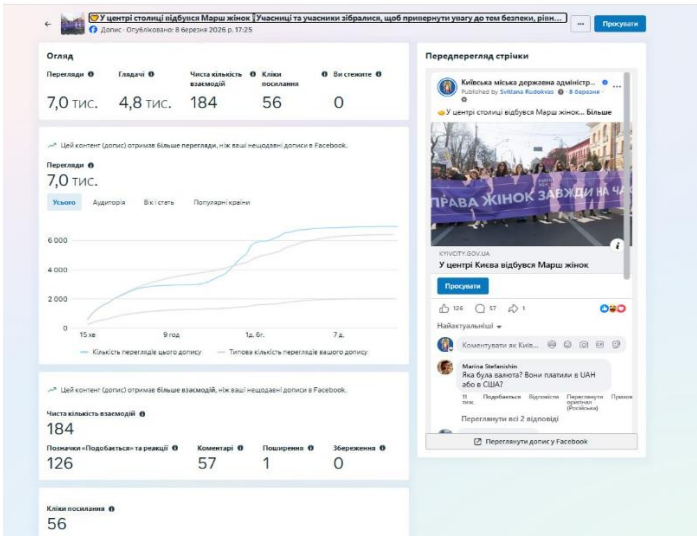
Начальниця Управління інформаційного забезпечення та доступу до публічної інформації апарату КМДА



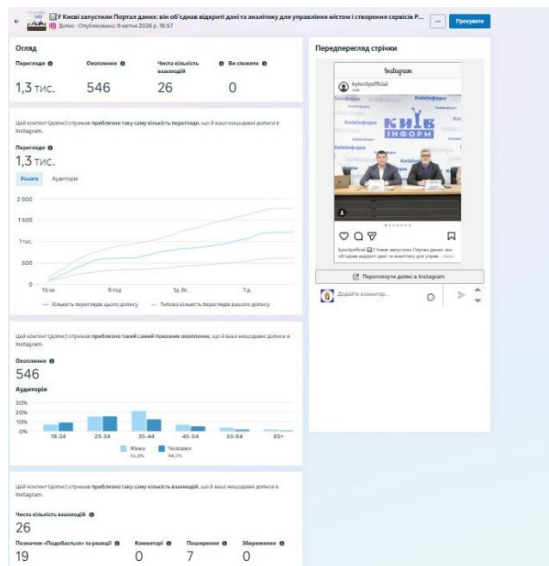
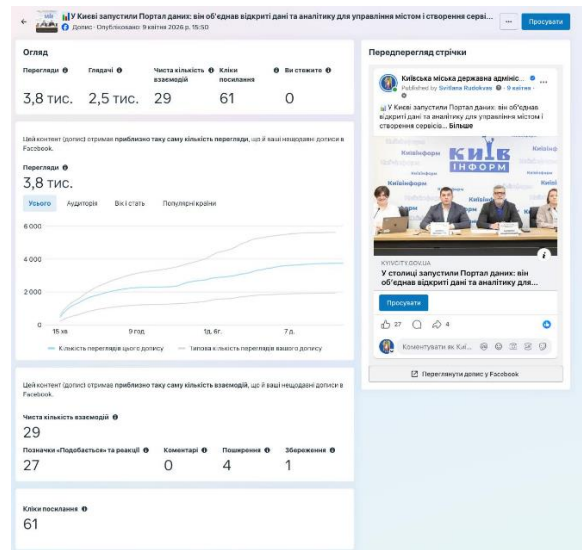
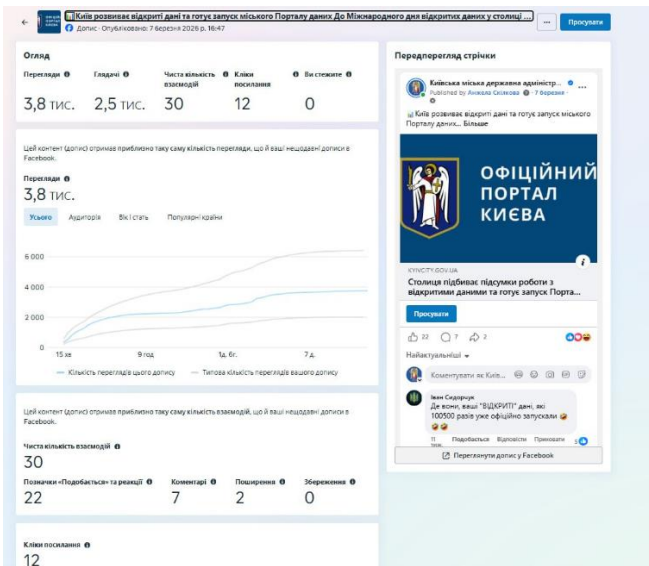
БАРАНОВА К.О.

Додаток П

Марш жінок фейсбук, інстаграм

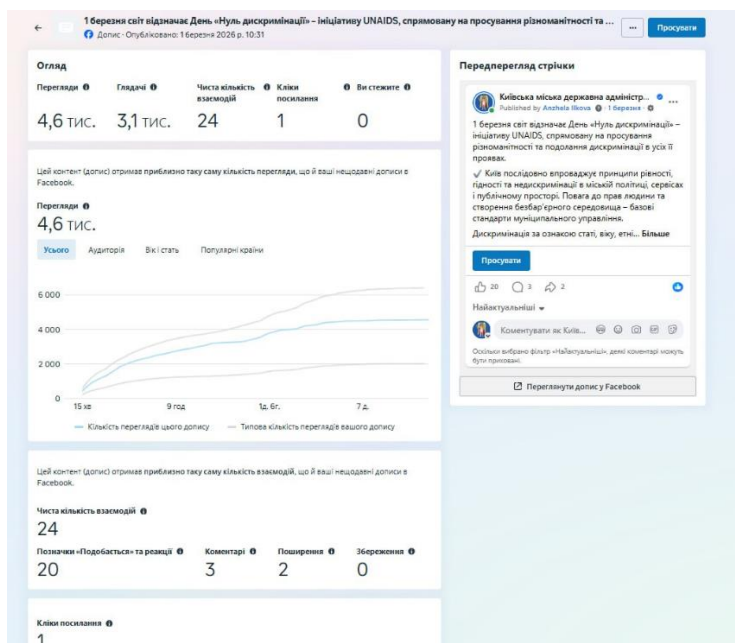


Розвиток даних + Портал даних Києва фейсбук, інстаграм

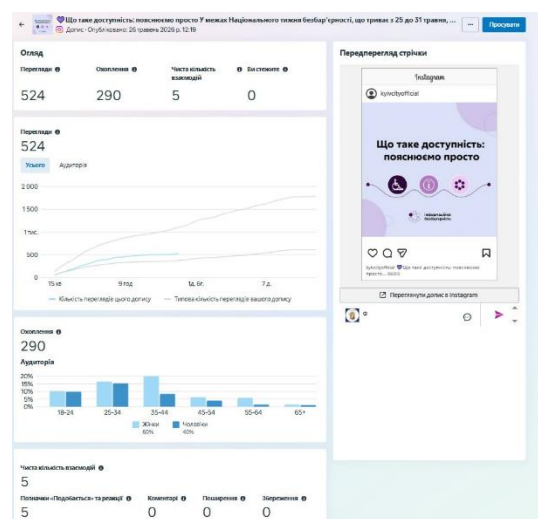
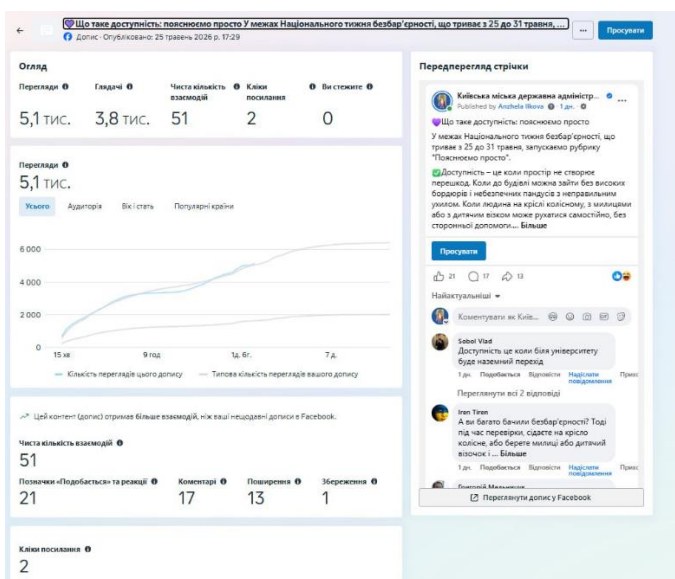


Продовження Додатку П

Нуль дискримінації фейсбук

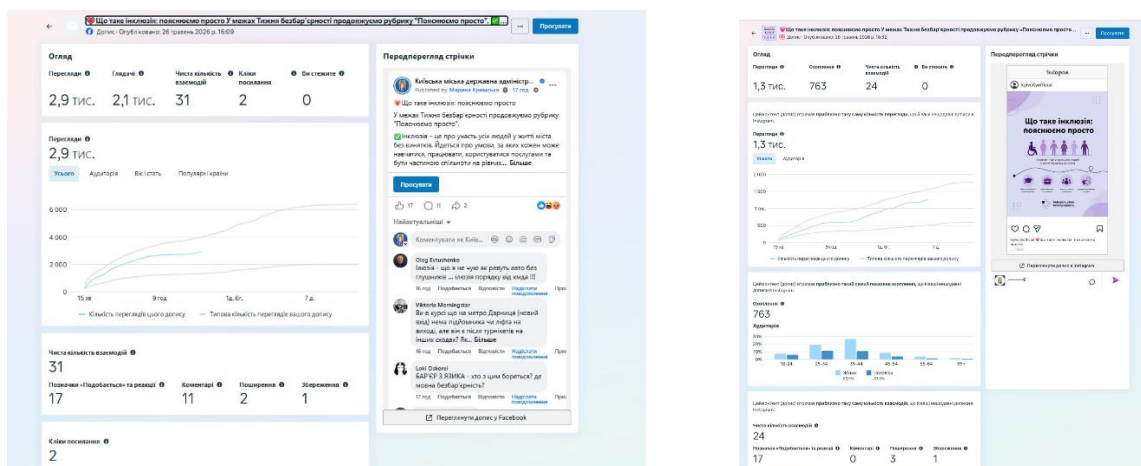


Що таке доступність інстаграм та фейсбук

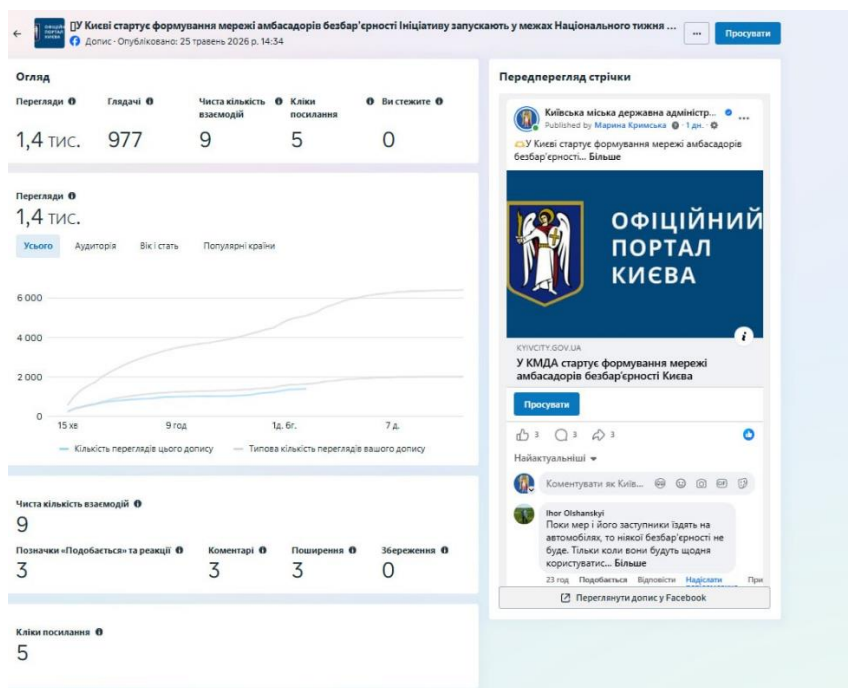


Продовження Додатку П

Що таке інклюзія інстаграм та фейсбук



Мережа амбасдорів фейсбук



Перша амбасдорка інстаграм та фейсбук

