

ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ

для відбору надавача послуг

“Комплексне дослідження інформаційної та цифрової доступності у п’яти сферах надання послуг”

Замовник: ГС «ЛІГА СИЛЬНИХ»

Тривалість і календар: визначаються Замовником до оголошення відбору

Формат роботи: комплексне кабінетне та польове дослідження

1. Контекст та обґрунтування

За даними Національного інституту стратегічних досліджень, наприкінці 2025 року в Україні налічувалося понад 3,4 мільйона людей з інвалідністю. Кількість людей із тривалими порушеннями функціонування та різними потребами в доступності зростає, зокрема внаслідок повномасштабної війни. Недоступна інформація та комунікація обмежують можливість людей самостійно отримувати адміністративні, медичні, фінансові, соціальні та освітні послуги, приймати поінформовані рішення та реалізовувати свої права нарівні з іншими.

Україна має міжнародні та національні зобов’язання щодо доступності інформації й комунікації. Водночас регулювання залишається розпорошеним між загальними, секторальними та технічними актами, а його практичне виконання є нерівномірним. В умовах воєнного стану, внутрішнього переміщення, пошкодження інфраструктури та швидкого переведення послуг в онлайн-формат інформаційна доступність має охоплювати не лише вебсайти, а весь шлях отримання послуги — від пошуку інформації й запису до комунікації з персоналом, оформлення документів, отримання рішення та оскарження.

Євроінтеграційний курс України вимагає також оцінити відповідність національного регулювання і практики підходам Європейського Союзу, зокрема Директиві Європейського Союзу 2016/2102 про доступність вебсайтів і мобільних застосунків органів публічного сектору та Директиві Європейського Союзу 2019/882 про вимоги доступності до продуктів і послуг (Європейський акт про доступність).

Замовник ініціює комплексне дослідження п’яти сфер надання послуг: адміністративної, медичної, фінансової/банківської, соціальної та освітньої. Вимоги законодавства мають сформувати рамку оцінювання, від якої Виконавець переходить до аудиту практики, вивчення досвіду користувачів і потреб та розроблення практичного алгоритму змін.

2. Терміни, принципи та межі дослідження

2.1. Робочі визначення

- **Інформаційна доступність** — можливість для людей із різними порушеннями та потребами знайти, отримати, сприйняти, зрозуміти й використати інформацію, а також комунікувати з надавачем послуги на рівних умовах з іншими.
- **Цифрова доступність** — доступність вебсайтів, мобільних застосунків, електронних документів, терміналів, цифрових сервісів та інших інформаційно-комунікаційних технологій, включно із сумісністю з допоміжними технологіями.
- **Доступні формати та способи комунікації** можуть включати українську жестову мову, субтитри, аудіоопис, шрифт Брайля, великий шрифт, просту мову, формат легкого читання, альтернативну й додаткову комунікацію, доступні електронні документи та індивідуальне розумне пристосування.

2.2. Керівні принципи

- підхід, заснований на правах людини та Конвенції Організації Об’єднаних Націй про права осіб з інвалідністю (правозахисній моделі інвалідності);
- пряма та змістовна участь людей з інвалідністю і організацій, які їх представляють, у плануванні, тестуванні та валідації висновків;
- «нічого для нас без нас»: досвід законних представників або осіб підтримки не замінює голосу самої людини, коли її пряма участь можлива;
- універсальний дизайн, доступність за замовчуванням та розумне пристосування;
- урахування перетину інвалідності з віком, статтю, місцем проживання, переміщенням, наслідками війни, рівнем цифрових навичок та іншими чинниками;
- недискримінаційна, травма-інформована, безпечна та доступна комунікація.

2.3. Сфера охоплення

Дослідження охоплює державних, комунальних і (де це релевантно) приватних надавачів у п’яти секторах (сферах): адміністративному, медичному, фінансовому/банківському, соціальному та освітньому секторі. Аналізується весь інформаційний шлях користувача: публічна інформація про послугу; вебсайти, застосунки, електронні послуги, електронні черги й термінали; електронні та паперові форми, інструкції, договори й рішення; відео-, аудіо- та мультимедійні матеріали; телефонна, письмова й особиста комунікація; інформація у фізичних точках надання; механізми зворотного зв’язку та оскарження.

Важливо: Дослідження не обмежується автоматизованою перевіркою вебсайтів. Автоматизовані інструменти можуть використовуватися лише як один із методів поряд із ручним експертним аудитом і тестуванням за участю користувачів.

3. Мета, дослідницькі питання та завдання

3.1. Мета

Визначити нормативні та практичні прогалини у забезпеченні інформаційної та цифрової доступності й розробити обґрунтований, пріоритезований алгоритм дій для органів влади, регуляторів, надавачів послуг та організацій громадянського суспільства у п’яти визначених секторах (сферах).

3.2. Ключові дослідницькі питання

1. Які конкретні вимоги законодавства й застосовних стандартів щодо інформаційної та цифрової доступності діють у кожному секторі, на кого, для кого та за яких умов вони поширюються?
2. Як кожен застосовну вимогу перетворити на конкретний критерій і практичний сценарій перевірки?
3. Як вимоги реалізуються на практиці в різних каналах надання послуг і які бар’єри є найбільш критичними для користувачів?
4. Які бар’єри, способи їх подолання та очікування описують самі люди з інвалідністю?
5. Яких знань, процедур, ресурсів, інструментів і управлінських рішень бракує персоналу та керівникам надавачів послуг?
6. Які зміни можуть бути реалізовані негайно, у середньостроковій і довгостроковій перспективі та як вимірювати прогрес?

3.3. Завдання

1. **Формування нормативної рамки оцінювання.** Виявити конкретні чинні вимоги законодавства та застосовних стандартів щодо інформаційної та цифрової доступності у кожному секторі й перетворити їх на операційні критерії та сценарії практичної перевірки. Цей компонент є підготовчим інструментом аудиту, а не окремим теоретичним правовим дослідженням.
2. **Аналіз практичної реалізації.** Оцінити цифрову, змістову/когнітивну, сенсорну та комунікаційну доступність у п’яти секторах шляхом аудиту конкретних інформаційних об’єктів і тестування повних маршрутів отримання послуг; окремо зафіксувати виконання обов’язкових вимог, стандартів, офіційних рекомендацій та кращих практик.
3. **Дослідження досвіду користувачів.** Виявити, з якими інформаційними чи цифровими бар’єрами стикаються люди з інвалідністю на різних етапах отримання послуг, як ці бар’єри впливають на можливість отримати послугу та які способи їх подолання використовують користувачі. За допомогою якісного компонента дослідити користувацькі маршрути, причини та наслідки виникнення бар’єрів, потреби в доступних форматах, способах комунікації і підтримці. За допомогою кількісного опитування оцінити частоту та критичність основних бар’єрів серед опитаних, порівняти результати за секторами, групами користувачів і каналами отримання послуг та визначити пріоритетні проблеми для подальшого реагування. Забезпечити пряму участь людей з інвалідністю; членів сімей, законних представників або осіб підтримки залучати окремо лише тоді, коли це обґрунтовано дослідницьким питанням і не замінює участі самої людини.
4. **Оцінка потреб представників відповідної сфери послуг.** Визначити прогалини у знаннях, навичках, внутрішніх процедурах, ресурсах, технічних інструментах, закупівлях та управлінській підтримці надавачів послуг.
5. **Розроблення алгоритму дій.** На підставі всіх компонентів підготувати практичний алгоритм із пріоритетами, відповідальними суб’єктами, строками, індикаторами та орієнтовною ресурсомісткістю.

4. Джерела для формування нормативної рамки

Перелік не є вичерпним. Виконавець має уточнити його в початковому звіті та використовувати акти в редакціях, чинних станом на дату відповідної перевірки. До рамки оцінювання включаються лише вимоги, які можна пов’язати з конкретним зобов’язаним суб’єктом, послугою, інформаційним каналом або способом комунікації.

- Конвенція Організації Об'єднаних Націй про права осіб з інвалідністю, зокрема статті 2, 5, 9, 21 та Загальні коментарі Комітету Організації Об'єднаних Націй з прав осіб з інвалідністю;
- Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», закони України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних» та релевантні секторальні закони;
- постанова Кабінету Міністрів України від 21 липня 2023 року номер 757 «Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі»;
- Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року та чинні плани заходів з її реалізації;
- національний стандарт України номер 301 549:2022 «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг інформаційно-комунікаційних технологій», ідентичний відповідному європейському стандарту; Настанови з доступності вебвмісту версії 2.1 як складова чинного стандарту та версії 2.2 як актуальний міжнародний орієнтир;
- Директива Європейського Союзу 2016/2102 та Директива Європейського Союзу 2019/882, пов'язані імплементаційні акти й гармонізовані стандарти;
- чинні накази, порядки, ліцензійні умови, правила, методичні документи та інші акти профільних міністерств і регуляторів; проєкти актів — лише окремо для прогнозування майбутніх змін.

Правило застосування: Проєкти актів, право Європейського Союзу, міжнародні рекомендації та кращі практики можуть використовуватися для контексту й формування рекомендацій, але не є підставою для висновку про невиконання надавачем вимог законодавства України, якщо вони не набрали чинності або не стали обов'язковими для відповідного суб'єкта.

5. Мінімальні вимоги до методології

5.1. Початковий етап

- установча зустріч із Замовником;
- уточнення дослідницької рамки, об'єктів аналізу, визначень і критеріїв оцінювання;
- формування детального календарного плану, матриці результатів, плану залучення стейкхолдерів та реєстру ризиків;
- розробка плану управління даними та етичного протоколу;
- розроблення, перевірка доступності та пілотування всіх інструментів збору даних;
- погодження Замовником методології та інструментів до початку польового етапу.

5.2. Формування нормативної рамки оцінювання

Виконавець не готує окремого загального правового аналізу. Завдання цього етапу — визначити, які конкретні обов'язки щодо інформаційної та цифрової доступності вже встановлені для надавачів послуг, і перетворити кожен обов'язок на критерій, який можна перевірити на практиці.

- джерело вимоги: назва акта/стандарту, точна норма, редакція та дата перевірки;
- статус критерію: обов'язкова вимога закону/підзаконного акта, вимога застосовного стандарту, офіційна рекомендація або краща практика;
- зобов'язаний суб'єкт: конкретна категорія органу, установи або надавача, на яку поширюється вимога;
- одержувачі та умови: для якої групи людей, виду послуги, каналу або ситуації діє вимога; чи має вона виконуватися постійно або на запит;
- зміст обов'язку: що саме суб'єкт повинен забезпечити — формат інформації, спосіб комунікації, процедуру, технічну функцію або розумне пристосування;
- операційний критерій: яка спостережувана ознака підтверджує виконання вимоги;
- метод перевірки: аналіз документа/ресурсу, ручний технічний аудит, запит доступного формату, тестовий дзвінок, проходження маршруту користувача або інший погоджений метод;
- доказ і результат: які дані фіксуються та за якою шкалою оцінюється фактичне виконання;
- винятки, перехідні положення та межі застосування вимоги.

Приклад операціоналізації: Якщо застосовна норма зобов'язує конкретного надавача послуг забезпечити можливість перекладу українською жестовою мовою, перевірка не завершується цитуванням цієї норми. Необхідно встановити: чи оприлюднено спосіб замовлення перекладу; чи можна подати запит доступним каналом; хто і в який строк організовує переклад; чи знає персонал відповідну процедуру; чи спрацював тестовий запит; чи забезпечено переклад на всіх критичних етапах послуги та конфіденційність комунікації.

Результатом етапу є погоджена з Замовником нормативна матриця й чеклист, які безпосередньо використовуються під час аудиту практичної реалізації. Кожен висновок про виконання або невиконання вимоги у Результаті 2 має містити посилання на відповідний рядок цієї матриці.

5.3. Аналіз практичної реалізації

Мета цього компонента — встановити, чи може людина з конкретними потребами в доступності знайти й зрозуміти інформацію, обрати канал комунікації та фактично пройти всі інформаційні етапи отримання послуги. Одиницею оцінювання є не лише вебсайт або окремих документ, а інформаційний об’єкт і повний маршрут користувача.

Для кожного критерію Виконавець зобов’язаний визначити його статус і джерело: 1) обов’язкова вимога законодавства; 2) вимога застосовного стандарту; 3) офіційна рекомендація або методична настанова; 4) міжнародна краща практика чи потреба користувачів. Невиконання рекомендації або кращої практики не може подаватися як порушення закону.

5.3.1. Складові інформаційної та цифрової доступності

Складова	Що охоплює	Що перевіряється
Цифрова доступність	Вебсайти, мобільні застосунки, електронні послуги, особисті кабінети, електронні черги, термінали та електронні документи.	Клавіатурна навігація; робота зі скрінрідером; масштабування; контраст; структура; підписи полів; повідомлення про помилки; доступність завантажених файлів; субтитри й керування мультимедіа.
Інформаційна доступність	Інформація про послуги, умови та порядок їх отримання, необхідні документи, строки, вартість, результати, підстави для відмови, способи оскарження, повідомлення, інструкції та консультаційні матеріали незалежно від каналу поширення.	Повнота, актуальність, послідовність і зрозумілість інформації; використання простої мови; наявність форматів легкого читання, української жестової мови, аудіоформату, збільшеного шрифту, субтитрів, текстових розшифровок та інших альтернативних форматів; можливість отримати роз’яснення доступним способом; відсутність суперечностей між різними каналами інформування.
Змістова та когнітивна доступність	Інструкції, переліки документів, форми, договори, тарифи, інформовані згоди, рішення та повідомлення.	Ясність мови; логічна структура; пояснення термінів; однозначність кроків, строків і наслідків; проста мова; формат легкого читання для визначених аудиторій і матеріалів.
Альтернативні та мультимодальні формати	Ключова текстова, аудіо-, відео- та візуальна інформація.	Субтитри, транскрипти, українська жестова мова, аудіоопис, текстовий/аудіоформат, великий шрифт, шрифт Брайля або інша рівноцінна альтернатива — залежно від змісту, аудиторії та застосовних вимог; повнота, якість і легкість пошуку формату.
Дистанційна та особиста комунікація	Телефон, електронна пошта, чат, відеозв’язок, рецепція та спілкування з працівником.	Наявність неголосового каналу; можливість використати перекладача української жестової мови, особу підтримки або альтернативну й додаткову комунікацію; відсутність додаткових умов; знання персоналом процедури надання інформації у доступному форматі.
Інформація у місці надання послуги	Вивіски, навігація, електронна черга, оголошення, інформаційні стенди, бланки та повідомлення про безпеку.	Читабельність і зрозумілість; візуальне й звукове дублювання; тактильні/контрастні позначення, де необхідно; доступність ключових бланків та інструкцій. Архітектурна доступність оцінюється лише в частині, що безпосередньо впливає на доступ до інформації.
Наскрізний маршрут користувача	Послідовність дій від пошуку послуги до отримання результату й оскарження.	Чи може людина самостійно або з погодженим розумним пристосуванням: знайти умови; зрозуміти вимоги; записатися/подати заяву; комунікувати; отримати рішення; виправити помилку; подати скаргу — без втрати змісту, строків і приватності.

Застереження: Шрифт Брайля, формат легкого читання, переклад українською жестовою мовою чи інший формат не є універсальними позначками, обов’язковими для кожного матеріалу. Виконавець оцінює їх необхідність відповідно до законодавства, цільової аудиторії, значущості інформації та наявності рівноцінної альтернативи. Адаптований виклад не замінює повний юридично значущий документ, якщо закон не передбачає іншого.

5.3.2. Вибірка та обсяг аудиту

- обґрунтована вибірка щонайменше 25 надавачів/установ — не менше п’яти в кожному секторі — з урахуванням різних форм власності, рівнів надання послуг, типів населених пунктів і регіонального контексту;
- щонайменше 50 інформаційних об’єктів загалом, зокрема функціональні вебсторінки або електронні послуги, електронні або паперові документи, форми, договори, інструкції, мультимедійні матеріали та інформація у місці надання послуги;
- щонайменше 10 типових наскрізних маршрутів — не менше двох у кожному секторі — та щонайменше 30 сесій їх проходження користувачами;

- залучення щонайменше 15 оплачуваних тестувальників з інвалідністю, які сукупно представляють потреби, пов'язані із зором, слухом, моторикою, інтелектуальними/когнітивними порушеннями, комунікацією та множинними порушеннями; кожен тестувальник проходить щонайменше два погоджені сценарії;
- розподіл тестів між секторами й групами користувачів обґрунтовується в початковому звіті; не вимагається, щоб кожен тестувальник проходив маршрути в усіх секторах;
- опис обмежень дослідження та заборона узагальнювати результати поза межами фактично дослідженої вибірки.

5.3.3. Мінімальні маршрути за секторами

Сектор	Приклад наскрізного маршруту
Адміністративні послуги	Знайти послугу й перелік документів → записатися або подати заяву → виправити помилку → відстежити статус → отримати рішення → оскаржити.
Медичні послуги	Знайти надавача й умови → записатися → отримати інструкції з підготовки → надати інформовану згоду → отримати результат/направлення → подати звернення або скаргу.
Банківські послуги	Порівняти умови й тарифи → відкрити/використати рахунок → пройти ідентифікацію та підтвердити операцію → отримати підтримку → оскаржити операцію або умови.
Соціальні послуги	З'ясувати право й умови → звернутися/подати заяву → пройти оцінювання потреб → отримати рішення та інформацію про послугу → оскаржити відмову або ненадання.
Освітні послуги	Знайти умови вступу/зарахування → подати документи → отримати розклад і матеріали → скористатися платформою та оцінюванням → запросити підтримку → подати звернення/скаргу.

Виконавець уточнює конкретні послуги й сценарії у початковому звіті. Маршрути мають охоплювати масові або критично важливі послуги та включати щонайменше один цифровий і один комбінований/офлайн-сценарій у кожному секторі.

5.3.4. Методи оцінювання

- Матриця критеріїв.** До початку аудиту Виконавець формує й погоджує єдину матрицю: критерій; джерело і статус; сфера застосування; метод перевірки; доказ; шкала оцінки.
- Ручний цифровий аудит.** Перевірка ключових сторінок і функцій відповідно до національного стандарту України номер 301 549:2022 «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг інформаційно-комунікаційних технологій» та Настанов з доступності вебвмісту версії 2.1: робота лише з клавіатурою, зі скрінрідером, при масштабуванні, перевірка контрасту, структури, форм, помилок, документів і мультимедіа. Автоматичне сканування є лише додатковим методом.
- Контент-аналіз.** Перевірка повноти, зрозумілості, структури та когнітивного навантаження ключових інструкцій, договорів, бланків і рішень; окреме оцінювання наявності й якості адаптованих версій там, де вони потрібні.
- Тестування маршруту користувача / «таємний покупець».** Тестувальник намагається виконати реальне завдання у звичайних каналах надавача та фіксує бар'єри, потрібну допомогу, час, втрату інформації й результат. Методика не повинна оцінювати або ідентифікувати конкретного працівника; прихований аудіо- чи відеозапис без законної підстави не допускається.
- Спостереження та перевірка фізичних інформаційних точок.** Оцінюються навігація, черга, оголошення, стенди, бланки та способи запросити доступний формат — без перетворення цього компонента на повний аудит архітектурної доступності.
- Протокол доказів.** Для кожного висновку фіксуються об'єкт, вебадреса або місце, дата, версія, сценарій, використана технологія, знімок екрана або інший допустимий доказ, оцінка, опис впливу й рекомендована дія.

5.3.5. Шкала оцінювання

Формальна відповідність і фактична доступність оцінюються окремо. Для кожного критерію зазначається статус відповідності: «відповідає», «частково відповідає», «не відповідає», «не застосовується» або «недостатньо доказів». Окремо застосовується користувацька шкала:

Бал	Рівень	Опис
0	Маршрут/об'єкт недоступний	Ключову дію неможливо виконати або отримати рівноцінну інформацію.
1	Суттєво недоступний	Дію можна виконати лише зі значною сторонньою допомогою, втратою приватності, змісту або строку.

Бал	Рівень	Опис
2	Частково доступний	Дію можна виконати, але через бар'єри, затримки, зайві кроки, неоднозначність або неналежне чи несвоєчасне надання розумного пристосування.
3	Доступний	Дію можна виконати самостійно або з належно наданим розумним пристосуванням, передбачувано, своєчасно, без втрати змісту, якості та приватності.

5.4. Кількісне опитування користувачів

Мета кількісного опитування - оцінити серед опитаних частоту, критичність і наслідки основних інформаційних та цифрових бар'єрів під час отримання адміністративних, медичних, фінансових/банківських, соціальних та освітніх послуг. Опитування має показати, на яких етапах отримання послуг найчастіше існують бар'єри, які групи користувачів стикаються з ними частіше та які бар'єри потребують першочергового реагування.

Кількісний компонент має охоплювати досвід пошуку й розуміння інформації, запису або подання заяви, заповнення документів, комунікації з персоналом, отримання інформації у доступному форматі, проходження цифрових процедур, отримання результату та подання звернення або скарги. Окремо оцінюються наслідки бар'єрів: неможливість отримати послугу, затримка, додаткові витрати, потреба у сторонній допомозі, втрата приватності, неповне розуміння інформації або відмова від подальшого отримання послуги.

Результати використовуються для порівняння секторів, груп користувачів і каналів отримання послуг, ранжування бар'єрів за частотою та критичністю, а також формування початкових показників для подальшого моніторингу змін. Кількісне опитування не замінює перевірку фактичного виконання вимог конкретними надавачами та не використовується як єдине джерело для пояснення причин виникнення бар'єрів.

- не менше 1000 унікальних повнолітніх респондентів з інвалідністю або довготривалими порушеннями, які мають досвід користування послугами у визначених секторах (до вибірки входять як люди з офіційно встановленою інвалідністю, так і люди без такого статусу, які відповідають функціональному критерію Вашингтонської групи);
- вибірка має містити чотири основні аналітичні квоти - щонайменше 250 респондентів із фізичними порушеннями, щонайменше 250 респондентів із сенсорними порушеннями, щонайменше 250 респондентів із психічними або психосоціальними порушеннями та щонайменше 250 респондентів з інтелектуальними порушеннями;
- випадках, коли це необхідно з огляду на потреби людини та особливості її участі в дослідженні, до опитування залучаються опікуни осіб з інвалідністю. Загальна кількість опитаних опікунів має становити не менше 200 осіб. Відповіді опікунів мають фіксуватися та аналізуватися окремо від відповідей самих людей з інвалідністю і не повинні замінювати їхню безпосередню участь, якщо така участь можлива із забезпеченням належної підтримки та розумного пристосування.
- у квоті людей із сенсорними порушеннями мають бути представлені щонайменше 100 людей із порушеннями зору та щонайменше 100 людей із порушеннями слуху; решта квоти може включати людей із поєднаними порушеннями зору і слуху або іншими сенсорними порушеннями;
- зазначені групи використовуються для аналітичного контролю вибірки відповідно до статті 1 Конвенції Організації Об'єднаних Націй про права осіб з інвалідністю і не є вичерпною медичною класифікацією; анкета має фіксувати функціональні потреби та інформаційні бар'єри, а не вимагати розкриття діагнозу;
- кожен респондент враховується у загальній кількості один раз; для людини з множинними порушеннями визначається одна основна квота, а всі інші порушення, функціональні потреби та необхідні пристосування фіксуються для подальшого перехресного аналізу;
- когнітивні потреби, зокрема труднощі з читанням, розумінням, пам'яттю, увагою або послідовністю дій, досліджуються в усіх групах і не ототожнюються автоматично з інтелектуальними порушеннями;
- у межах основних квот забезпечується різноманітність за макрорегіоном, типом населеного пункту, статтю та віковою групою; окремо фіксується досвід внутрішньо переміщених людей і людей, які отримали порушення внаслідок війни;
- доступні способи участі на вибір респондента: онлайн, телефоном, особисто або з необхідною комунікаційною підтримкою;

- анкета, інформація для учасників і форма згоди мають бути доступними; за потреби забезпечуються українська жестова мова, формат легкого читання, альтернативна й додаткова комунікація, підтримане заповнення та інші розумні пристосування; участь законного представника або особи підтримки не повинна замінювати відповіді самої людини, коли її пряма участь можлива;
- обов’язкове пілотування анкети щонайменше з 20 представниками цільових груп, зокрема щонайменше з п’ятьма представниками кожної основної квоти;
- якщо застосовується не випадкова/квотна вибірка, звіт не може стверджувати статистичну репрезентативність для всього населення України; виконавець зобов’язаний чітко описати межі узагальнення.

5.5. Якісне дослідження користувачів

Мета якісного дослідження - зрозуміти, як і чому виникають інформаційні чи цифрові бар’єри, як вони впливають на можливість людини отримати послугу та які способи їх подолання використовують самі користувачі.

Якісний компонент має відтворити типові та критичні користувацькі маршрути: від пошуку інформації про послугу до отримання результату або оскарження рішення. Досліджуються конкретні ситуації, у яких людина не змогла знайти, сприйняти, зрозуміти або використати інформацію; причини виникнення бар’єру; реакція персоналу; доступність альтернативних форматів і способів комунікації; необхідність сторонньої допомоги; наслідки для приватності, самостійності та реалізації права на послугу.

Окремо мають бути виявлені практики, які допомагають користувачам успішно отримувати послуги, потреби в доступних форматах і розумному пристосуванні, а також очікування користувачів щодо змін.

Результати якісного дослідження використовуються для пояснення результатів кількісного опитування та перевірки практичної реалізації, виявлення бар’єрів, які неможливо повноцінно зафіксувати анкетною, і підготовки практичних рекомендацій. Якісний компонент не використовується для визначення статистичної поширеності бар’єрів.

Пріоритет надається прямій участі людей з інвалідністю. Члени сімей, законні представники або особи підтримки залучаються окремо лише тоді, коли це обґрунтовано дослідницьким питанням і не замінює голосу самої людини, якщо її пряма участь можлива.

Виконавець проводить не менше шести фокус-груп (орієнтовно 6–8 учасників у кожній) або не менше 20 індивідуальних глибоких інтерв’ю, або обґрунтовану комбінацію еквівалентного обсягу. Остаточний дизайн погоджується в початковому звіті. Метод має враховувати потреби людей, для яких груповий формат, усне мовлення або тривала розмова є недоступними.

- пріоритет прямій участі людей з інвалідністю;
- участь представників усіх чотирьох основних аналітичних груп, визначених для кількісного опитування;
- окреме залучення законних представників/осіб підтримки лише там, де це необхідно для дослідницького питання;
- доступні інформаційні матеріали, приміщення й онлайн-платформи; переклад українською жестовою мовою та інші пристосування за потреби;
- окреме вивчення типових користувацьких шляхів, критичних інцидентів, практик подолання бар’єрів та пріоритетів змін.

5.6. Оцінка потреб персоналу

Мета цього компонента - визначити, яких знань, навичок, процедур, інструментів, ресурсів і управлінських рішень потребують працівники та керівники надавачів послуг для виконання вимог щодо інформаційної доступності та належної комунікації з людьми з інвалідністю.

Дослідження має встановити, чи знає персонал застосовні вимоги та внутрішні процедури; чи розуміє, як організувати доступний формат або спосіб комунікації; чи має необхідні технічні засоби, шаблони, інструкції та контакти відповідних фахівців; чи визначено порядок дій у нестандартних ситуаціях; чи існують механізми перенаправлення, отримання допомоги та розгляду скарг.

Окремо досліджуються організаційні та системні чинники: розподіл відповідальності, навантаження персоналу, закупівлі необхідних послуг і технологій, фінансування, управлінська підтримка, міжвідомча координація, доступність навчання та контроль якості.

Результати мають дозволити розмежувати бар'єри, які працівник може усунути самостійно, проблеми, що потребують рішення керівництва надавача, та системні питання, які мають вирішувати органи влади, регулятори або засновники установ. На цій основі формуються конкретні рекомендації щодо навчання, внутрішніх процедур, інструментів, ресурсного забезпечення та управлінських змін.

- щонайменше один якісний захід у кожному з п'яти секторів та один міжсекторальний захід для керівного/регуляторного рівня;
- загалом не менше 40 унікальних учасників якісного компонента або 20–30 індивідуальних інтерв'ю за погодженим еквівалентним дизайном;
- коротке онлайн-опитування 100–150 працівників, орієнтовно 20–30 у кожному секторі;
- аналіз знань, навичок, процесів, розподілу відповідальності, закупівель, технічних ресурсів, каналів скарг і потреб у навчанні;
- окреме розрізнення бар'єрів, які персонал може усунути самостійно, та системних бар'єрів, що потребують рішень керівництва, регулятора або законодавця.

5.7. Валідація

Чернетки ключових висновків та алгоритму дій проходять валідаційну зустріч із представниками Замовника, організацій людей з інвалідністю, надавачів послуг та, за можливості, органів влади/регуляторів. Виконавець веде матрицю отриманих коментарів і рішень щодо їх врахування.

Обґрунтування вибірки та межі узагальнення результатів. Методологія та фінальний звіт повинні містити окремий розділ, у якому визначаються цільова сукупність, тип і спосіб формування вибірки, логіка встановлення квот, канали рекрутингу, фактична структура вибірки, відхилення від запланованих квот, рівень невідповідей, потенційні зміщення та вплив різних способів збору даних. Виконавець має обґрунтувати достатність вибірки для передбачених аналітичних порівнянь і чітко визначити, для яких груп та висновків отримані результати можуть використовуватися.

Виконавець повинен окремо оцінити, чи може вибірка вважатися статистично репрезентативною та щодо якої саме цільової сукупності. Якщо застосовується не випадкова цільова квотна вибірка, результати не можуть подаватися як статистично репрезентативні для всіх людей з інвалідністю або населення України. Отримані кількісні показники не можуть автоматично екстраполюватися за межі фактично дослідженої вибірки; у звіті вони мають описуватися як результати «серед опитаних».

Водночас виконавець може формулювати обґрунтовані аналітичні висновки щодо виявлених бар'єрів, відмінностей між досліджуваними групами та повторюваних тенденцій, якщо чітко зазначає доказову основу і межі таких висновків.

6. Очікувані результати

Номер	Результат	Мінімальний зміст
0	Початковий звіт	Уточнена методологія; вибірка; інструменти; календар; матриця результатів; план залучення; етичний протокол; план управління даними; реєстр ризиків.
1	Нормативна матриця вимог і чекліст оцінювання	Застосовні вимоги за п'ятьма секторами; точне джерело й статус; зобов'язаний суб'єкт; одержувачі та умови; зміст обов'язку; операційний критерій; метод, доказ і шкала перевірки; винятки та межі застосування.
2	Звіт про практичну реалізацію	Реєстр перевірених об'єктів і маршрутів; зв'язок кожного тесту з нормативною матрицею; протоколи й докази; статус виконання, користувацькі бали й критичність; результати за секторами; кращі практики, системні проблеми та швидкі рішення.
3	Звіт про досвід користувачів	Методологія і характеристика вибірки; результати опитування 1000 респондентів та якісного компонента; виконання квот; ключові бар'єри, відмінності між групами, користувацькі шляхи та обмеження дослідження.
4	Звіт про потреби персоналу	Результати якісного та кількісного компонентів; дефіцити знань, процесів, ресурсів і управлінських рішень; потреби в інструментах і навчанні.

Номер	Результат	Мінімальний зміст
5	Фінальний звіт та алгоритм дій	Інтегрований звіт; резюме для ухвалення рішень; універсальний алгоритм і п'ять секторальних дорожніх карт; інфографіка/блок-схема; презентація; матриця коментарів.

Адміністративні параметри: загальна тривалість, календарні строки, етапність оплати, максимальний бюджет та інші договірні умови визначаються Замовником до оголошення відбору

6.1. Вимоги до алгоритму дій

- містить спільну рамку та окремі практичні маршрути для п'яти секторів;
- розрізняє дії органів влади та регуляторів, керівників і працівників надавачів послуг, розробників і закупівельників інформаційно-комунікаційних технологій та організацій громадянського суспільства;
- безпосередньо пов'язує кожну рекомендацію з доказами дослідження;
- для кожної дії визначає проблему, очікуваний результат, відповідального суб'єкта, пріоритет, строк, орієнтовний рівень ресурсів, залежності та індикатор виконання;
- виділяє швидкі зміни (до 6 місяців), середньострокові (6–18 місяців) і довгострокові (понад 18 місяців);
- включає механізм зворотного зв'язку та постійного тестування за участю людей з інвалідністю;
- подається як текстовий документ та окрема доступна інфографіка/блок-схема.

6.2. Загальні технічні вимоги до матеріалів

- мова — українська; коротке резюме фінального звіту також англійською мовою (до 5 сторінок);
- звіти — у редагованому форматі Microsoft Word та у доступному тегованому форматі Portable Document Format; презентація — у форматі Microsoft PowerPoint та у форматі Portable Document Format; таблиці й матриці — у форматі Microsoft Excel;
- усі редаговані вихідні файли, анкети, гайди, кодбуки, синтаксис/формули аналізу та шаблони передаються Замовнику;
- повні посилання на джерела й дата доступу; чітке розмежування фактів, інтерпретацій і рекомендацій;
- анонімізований масив кількісних даних у форматі Microsoft Excel або у текстовому форматі з розділенням значень комами разом із кодбуком; анонімізовані матеріали якісного аналізу — у погодженому форматі;
- документи мають бути доступними: коректна структура заголовків, логічний порядок читання, альтернативний текст, доступні таблиці, достатній контраст, зрозумілі назви посилань і перевірка доступності перед поданням;
- інфографіка не може бути єдиним носієм змісту: вся суттєва інформація дублюється текстом;
- будь-які персональні дані та прямі ідентифікатори видаляються до передачі наборів даних Замовнику, якщо інше прямо не погоджено та не має законної підстави.

6.3. Приймання результатів

Результат вважається прийнятим після письмового підтвердження Замовника. Замовник надає консолідовані коментарі протягом п'яти робочих днів; Виконавець подає доопрацьовану версію протягом п'яти робочих днів або в інший погоджений строк. Вартість включає до двох раундів доопрацювання кожного результату.

- повнота щодо погодженої методології та цього технічного завдання;
- простежуваність висновків до даних і джерел;
- дотримання мінімальних обсягів вибірки або письмово погоджене обґрунтування відхилень;
- коректне відображення обмежень і відсутність необґрунтованих узагальнень;
- практичність, пріоритизація та визначеність відповідальних суб'єктів;
- доступність, мовна якість, цілісність і технічна справність файлів.

7. Орієнтовна послідовність роботи

Етап	Діяльність	Результат
1	Установча зустріч; уточнення методології, вибірки й календаря; розроблення та пілотування інструментів; план управління даними та ризиками	Початковий звіт
2	Виявлення застосовних вимог; операціоналізація норм; формування нормативної матриці та чекліста	Результат 1

Етап	Діяльність	Результат
3	Рекрутинг; перевірка доступності та пілотування інструментів польового етапу	Погоджені інструменти
4	Вибірка об'єктів; аудит практичної реалізації; користувацьке тестування	Результат 2
5	Кількісне опитування 1000 користувачів та якісне дослідження користувацького досвіду	Масив і матеріали дослідження
6	Якісне й кількісне дослідження потреб персоналу	Матеріали дослідження
7	Аналіз даних; підготовка звітів про користувачів і персонал	Результати 3 і 4
8	Інтеграція висновків; розроблення алгоритму; валідаційна зустріч	Чернетка Результату 5
9	Фіналізація, презентація і передача повного пакета матеріалів	Результат 5

Етапи можуть виконуватися паралельно відповідно до погодженої методології. Загальну тривалість, календарні строки, контрольні точки та періодичність координаційних зустрічей визначає Замовник на підставі внутрішнього планування та пропозиції Виконавця. Про суттєві ризики, затримки або необхідність зміни методології Виконавець повідомляє невідкладно. Будь-яке зменшення погодженого обсягу чи зміна ключових методів потребує попередньої письмової згоди Замовника.

8. Вимоги до виконавця

8.1. Обов'язкові вимоги

- щонайменше два завершені дослідницькі проєкти у сфері прав людини, інвалідності, доступності, публічних або соціальних послуг за останні п'ять років, з яких щонайменше один включав дослідження користувацького досвіду або тестування користувацьких маршрутів;
- наявність у команді: керівника/ці дослідження; юриста/ки або аналітика/ині з досвідом перетворення нормативних вимог на практичні критерії оцінювання; фахівця/чині з кількісних методів і аналізу даних; фахівця/чині з якісних методів; експерта/ки з цифрової/інформаційної доступності;
- підтверджене знання законодавства України, Конвенції Організації Об'єднаних Націй про права осіб з інвалідністю, національного стандарту України номер 301 549:2022 «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг інформаційно-комунікаційних технологій» та Настанов з доступності вебвмісту;
- досвід доступного й етичного залучення людей з інвалідністю до досліджень;
- спроможність організувати рекрутинг, доступні формати, переклад українською жестовою мовою та інші пристосування;
- вільне володіння українською мовою; англійська — на рівні, достатньому для аналізу документів Європейського Союзу і підготовки резюме.

8.2. Бажані вимоги

- залучення людей з інвалідністю як оплачуваних членів дослідницької команди або експертів;
- досвід роботи щонайменше у двох із п'яти визначених секторів;
- досвід підготовки політичних рекомендацій, дорожніх карт або методичних матеріалів для органів влади/надавачів послуг;
- досвід тестування сайтів, мобільних застосунків і документів із допоміжними технологіями;
- досвід розроблення нормативних матриць, чеклистів відповідності або методологій практичного моніторингу виконання вимог.

9. Критерії відбору та оцінювання

Критерій	Вага	Максимальна кількість балів
Відповідність обов'язковим вимогам і повнота пакета	відповідає / не відповідає	допуск
Розуміння завдання та якість методології	30%	30
Релевантний досвід і якість портфоліо	20%	20

Критерій	Вага	Максимальна кількість балів
Склад, компетентність і розподіл ролей у команді	15%	15
Інклюзивність, доступність та етичність підходу	10%	10
Реалістичність плану, управління якістю і ризиками	10%	10
Фінансова пропозиція	15%	15
РАЗОМ	100%	100

До оцінювання допускаються лише пропозиції, що відповідають усім обов'язковим вимогам. Фінансовий бал розраховується за формулою: (найнижча прийнятна ціна / ціна пропозиції, що оцінюється) × 15. Рекомендованим до відбору може бути учасник, який набрав не менше 70 балів зі 100 та не менше 20 балів із 30 за методологію. Замовник може провести уточнювальні співбесіди.

10. Вимоги до тендерної пропозиції

- коротке розуміння завдання та ключових ризиків (до 2 сторінок);
- детальна методологія за всіма п'ятьма завданнями, включно з вибіркою, рекрутингом, інструментами, аналізом даних, валідацією та обмеженнями; окремо — підхід до перетворення норм законодавства на операційні критерії з прикладами щонайменше трьох критеріїв, а для аналізу практичної реалізації — запропоновані інформаційні об'єкти, маршрути, обладнання/допоміжні технології та план залучення щонайменше 15 тестувальників з інвалідністю;
- підхід до доступності, участі людей з інвалідністю, етики й захисту персональних даних;
- обґрунтований календарний план із тривалістю етапів, контрольними точками, матрицею результатів і розподілом відповідальності;
- склад команди: прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), роль, очікуване завантаження, релевантний досвід і резюме кожного ключового члена;
- фінансова пропозиція у гривнях із розбивкою за результатами та основними статтями, зазначенням податків;
- до бюджету мають входити всі витрати на рекрутинг, доступні формати, переклад українською жестовою мовою, інші пристосування, винагороди/компенсації учасникам (якщо передбачено), поїздки, програмне забезпечення, дизайн і податки;
- портфоліо щонайменше з двох релевантних проєктів: замовник, рік, роль, методи, результат і посилання/зразок;
- не менше двох контактів для рекомендацій;
- відомості про юридичний статус, реєстраційні документи та податковий статус виконавця;
- підтвердження відсутності конфлікту інтересів і згода з умовами щодо конфіденційності та прав інтелектуальної власності;
- контактні дані уповноваженої особи.

11. Етичні вимоги та захист даних

- добровільна, поінформована й доступно оформлена згода до участі; згода може бути письмовою, електронною або належно задокументованою усною залежно від формату дослідження;
- можливість відмовитися або припинити участь без негативних наслідків;
- доступні інформаційні матеріали про дослідження та спосіб подати запит/скаргу;
- збір лише мінімально необхідних персональних даних; окреме зберігання контактів і дослідницьких відповідей; шифрування, контроль доступу та визначений строк видалення;
- анонімізація цитат, транскриптів і наборів даних; заборона передавати Замовнику контактні дані учасників без окремої законної підстави й згоди;
- дотримання Закону України «Про захист персональних даних» та, за застосовності, вимог Загального регламенту Європейського Союзу про захист даних;
- травма-інформований підхід і протокол реагування на дистрес, розкриття насильства або інші ризики;
- участь осіб до 18 років можлива лише за окремо погодженим етичним протоколом із належною згодою законного представника та асентом дитини;
- винагорода або компенсація учасникам, якщо застосовується, має бути прозорою, пропорційною та не створювати неналежного впливу;
- про будь-який інцидент із персональними даними Виконавець повідомляє Замовника невідкладно та вживає заходів для мінімізації шкоди.

12. Права інтелектуальної власності та конфіденційність

Майнові права інтелектуальної власності на спеціально створені за цим технічним завданням матеріали передаються Замовнику в обсязі, у строки та з моменту, визначених договором. Особисті немайнові права авторів зберігаються відповідно до закону. Виконавець гарантує законність використання матеріалів третіх осіб і зазначає всі ліцензійні обмеження.

Попередньо створені інструменти, шаблони або методики Виконавця залишаються його власністю; якщо вони вбудовані в результат, Замовник отримує безстрокове, безоплатне, невиключне право використовувати їх у складі результату, якщо договором не встановлено інше.

Неанонізовані персональні дані не є об'єктом передачі майнових прав. Публікація, поширення або використання результатів і даних поза межами договору можливі лише за попередньою письмовою згодою Замовника та з дотриманням згод учасників і правил захисту даних.

13. Координація, ролі та припущення

13.1. Виконавець

- самостійно організовує рекрутинг і збір даних, забезпечує якість, доступність та безпеку процесу;
- призначає одну відповідальну особу для щоденної координації;
- веде журнал методологічних рішень, ризиків, змін і контролю якості;
- не залучає субпідрядників до ключових функцій без попереднього погодження Замовника.

13.2. Замовник

- надає наявні вихідні матеріали та консолідований зворотний зв'язок у погоджені строки;
- сприяє встановленню контактів зі стейкхолдерами, але не гарантує рекрутинг або доступ до внутрішніх даних третіх сторін;
- погоджує методологію, інструменти, вибірку та суттєві зміни;
- бере участь у координаційних і валідаційних зустрічах.