

АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА

про результати опитування

щодо умов доступності освітніх послуг з підвищення кваліфікації державних службовців

Опитування проведено Національним агентством України з питань державної служби 05-15 серпня 2025 року (на засадах анонімності).

Опитування проведено у рамках періодичного моніторингу якості підвищення кваліфікації, передбаченого пунктом 26 Плану заходів з розвитку системи професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад до 2027 року, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2023 року № 1206-р.

I. ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТІВ

Опитування проведено з використанням вибірки респондентів. До неї увійшли *державні службовці всіх* категорій посад, різних рівнів державних органів (центральных та місцевих, із функціями формування політики та без них). Також до кола учасників опитування увійшли як державні службовці, які не мають керівних функцій, так і ті, хто є їх безпосередніми керівниками, керівниками структурних підрозділів у державних органах.

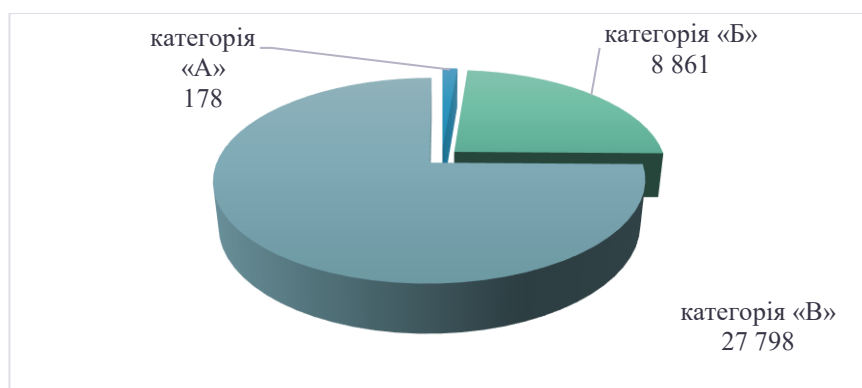
Загалом участь в опитуванні взяли **36 837** державних службовців.

Респонденти *за категоріями посад* державної служби розподілилися таким чином:

категорія «А» – 178 осіб (0,5 % респондентів);

категорія «Б» – 8 861 особа (24,1 %);

категорія «В» – 27 798 осіб (75,5 %).



За *стажем* державної служби переважають респонденти, які мають стаж понад 10 років – 25 116 особи (68,2 %).

Участь в опитуванні також брали особи зі стажем державної служби:

від 6 до 10 років – 3 838 особи (10,4 %);

від 3 до 5 років – 2 990 осіб (8,1 %);
 від 1 до 2 років – 2 830 осіб (7,7 %);
 менше 1 року – 2 063 особи (6,6 %).

Розподіл державних службовців, які взяли участь в опитуванні, *в розрізі державних органів* представлений таким чином:

міністерство – 1 857 осіб (5 %);
 інший центральний орган виконавчої влади – 4 277 осіб (11,6 %);
 територіальний орган центрального органу виконавчої влади – 9 170 осіб (24,9 %);
 орган судової влади – 453 особи (1,2 %);
 обласна державна (військова) адміністрація – 1 860 особи (5 %);
 районна державна (військова) адміністрація – 2 278 осіб (6,2 %);
 інший державний орган, на який поширюється дія Закону України «Про державну службу», – 16 941 особа (46 %).

Отже, *найбільшу частку серед респондентів-державних службовців* склали ті, хто займає посади категорії «В» (75,5 %), мають стаж державної служби понад 10 років (68,2 %), працюють в інших державних органах, на які поширюється дія Закону України «Про державну службу» (46 %).

Державні службовці, які пройшли опитування, за *віковими категоріями* розподілилися таким чином:

до 25 років – 1 411 осіб (3,8 %);
 26-35 років – 4 252 особи (11,5 %);
 36-45 років – 12 006 осіб (32,6 %);
 46-55 років – 12 301 особа (33,4 %);
 56 і більше років – 6 867 осіб (18,6 %).

Стать респондентів:

жіноча – 28 446 осіб (77,2 %);
 чоловіча – 7 173 особи (19,5 %);
 не бажали повідомляти – 1 218 осіб (3,3 %).

Отже, за соціально-демографічними характеристиками *найбільшу частку серед респондентів-державних службовців* склали жінки (77,2 %) широкої вікової категорії: 46–55 років (33,4 %) і 36–45 років (32,6 %).

II. АНАЛІЗ ВІДПОВІДЕЙ РЕСПОНДЕНТІВ НА ЗАПИТАННЯ АНКЕТИ

2.1. «Оберіть умови доступності освітніх послуг з підвищення кваліфікації, які важливі для Вас»

<i>Відповіді</i>	<i>Кількість опитаних</i>
Інформаційна доступність (інформація про програми підвищення кваліфікації та провайдерів, умови навчання)	21 442 особи (58,2 %)
Охоплення навчанням незалежно від територіальної ознаки (регіону проживання)	11 369 осіб (31,1 %)
Належні технічні умови для навчання онлайн	14 938 осіб (40,6 %)
Відведений час для навчання онлайн протягом робочого дня	14 475 осіб (39,3 %)
Можливість навчатися офлайн	2 279 осіб (19,8 %)
Фізична доступність будівель та приміщень	956 осіб (2,6 %)
Фінансова гарантованість або цінова доступність навчання	6 158 осіб (16,7 %)
Можливість прямої комунікації з провайдерами	2 360 осіб (6,4 %)
Допомога в організації навчання з боку служби управління персоналом	7 075 осіб (19,2 %)
Сприяння/згода керівництва для навчання в робочий час	6 357 осіб (17,3 %)

Отже, **найважливішими** умовами доступності підвищення кваліфікації для значної частини респондентів є:

- доступність інформації про навчання (більше половини опитаних державних службовців);
- відведений час та технічні умови для навчання онлайн (більше третини опитаних), але й можливість навчатися офлайн (кожний п'ятий опитаний);
- незалежність навчання від територіального принципу (кожний третій опитаний);
- допомога служби управління персоналом (кожний п'ятий опитаний);
- неперешкоджання з боку керівництва для навчання в робочий час і фінансова гарантованість/цінова доступність навчання (кожний шостий опитаний).

З огляду на це **найбільші потреби** учасників професійного навчання в доступності підвищення кваліфікації **зумовлені**:

- необхідністю мати інформацію (про програми підвищення кваліфікації та провайдерів, умови навчання) для проходження планового навчання (а не ситуативного, зумовленого наявністю вільних місць для запису на будь-яку програму);
- неефективністю навчання з відволіканням на робочі завдання;
- бажанням вибору провайдера незалежно від регіону проживання;
- труднощами у самостійному пошуку програм підвищення кваліфікації та запису на них, у зв'язку із чим необхідна підтримка служби управління персоналом.

Найменше учасники професійного навчання висловлювалися про потреби в забезпеченні таких умов:

- фізична доступність будівель та приміщень (респонденти вочевидь враховують реалії дистанційного навчання);

- пряма комунікація з провайдером.

Під час відповіді на запитання окремі респонденти в графі «Інше» зазначили про таке:

виконання обов'язку з навчання має позначатися на оплаті праці;

відсутня можливість пройти безкоштовне навчання;

низький рівень оплати праці державного службовця не повинен поєднуватися з платним навчанням;

навчання для виконання функцій держави повинно бути лише безкоштовним;

«у мене відсутня потреба в доступі до неякісного навчання»;

відсутні місця для запису на програми підвищення кваліфікації (навіть платні);

провайдери видають сертифікати без реального проведення навчання;

освітні послуги з підвищення кваліфікації мають забезпечуватись службами управління персоналу відповідними наказами згідно з графіками підвищення кваліфікації державних службовців, що мають бути заплановані та узгоджені з керівниками структурних підрозділів, з відведенням часу для проходження навчання і з можливістю безпосередньої участі співробітника, із забезпеченням технічними засобами для навчання;

є потреба у навчанні лише з відривом від роботи;

немає мотивації підвищувати кваліфікацію;

необхідним є доступ до профільного навчання за специфікою роботи, а не загальною тематикою;

має бути прозорий спосіб зарахування на навчання;

відсутній доступ до мережі Інтернет на роботі.

2.2. «Чи є достатньою інформація про підвищення кваліфікації (про провайдерів, програми та умови навчання), розміщена на відкритих ресурсах (Портал управління знаннями, вебсайти провайдерів)?»

<i>Відповіді</i>	<i>На Порталі управління знаннями</i>	<i>На вебсайтах провайдерів</i>
«Так»	33 223 особи (90,2 %)	30 396 осіб (82,5 %)
«Ні»	969 осіб (2,6 %)	1 513 осіб (4,1%)
«Недостатньо»	1 111 осіб (3 %)	1 256 осіб (3,4 %)
«Не користуюся цим(и) ресурсом(ами)»	1 534 особи (4,2 %)	3 672 особи (10%)

Отже, для абсолютної більшості опитаних учасників професійного навчання (понад 4/5) Портал управління знаннями та вебсайти провайдерів є достатньо інформаційно насиченими щодо можливостей пройти підвищення кваліфікації.

При цьому більш популярним для відвідування є Портал управління знаннями. Вебсайти провайдерів не відвідує кожен десятий опитаний.

2.3. «Якщо інформації не вистачає, то якої саме?»

Загальні оцінки респондентів стосовно функціонування вебсайтів провайдерів і Порталу управління знаннями:

вебсайти провайдерів не завжди мають простий і зрозумілий інтерфейс, іноді забагато яскравих кольорів, які відволікають, або не зрозуміла навігація;

контакти провайдерів застарілі, зв'язатися з ними неможливо, або вказані номери осіб, які безпосередньо не відповідають за навчання (приймальня, канцелярія тощо);

для ефективного виконання вимог законодавства щодо проходження підвищення кваліфікації за індивідуальною програмою професійного розвитку інформація про навчання повинна бути централізованою, актуальною та доступною без зайвого витрачання часу на її пошук;

цікавить зведена інформація на поточний та наступний рік: перелік тем, вартість, початок запису, кількість кредитів ЄКТС;

не вистачає інформації про інші можливості підвищити кваліфікацію, крім Порталу управління знаннями;

було би зручно, якби з Порталу управління знаннями та з вебсайтів провайдерів, на яких держслужбовець зареєстрований, приходили пропозиції щодо навчання;

незрозуміло, які умови необхідні для того, щоб кадрова служба прийняла сертифікат про проходження навчання;

не вистачає інформації про проведення наукових конференцій, семінарів з можливістю опублікування тез доповідей, в яких можна було б стисло викладати свою думку з того чи іншого питання.

Частина оцінок респондентів стосується інформації, розміщеної на Порталі управління знаннями:

не завжди провайдер зазначає тривалість навчання;

для отримання інформації про вартість навчання (якщо воно платне) необхідно телефонувати провайдеру (при цьому додзвонитися важко/неможливо, вказані номери телефонів неактуальні або неактивні, витрачається багато часу на пошук необхідної інформації). Не зручно також, що немає можливості швидко порівняти вартість;

не завжди провайдер зазначає кількість кредитів ЄКТС за програмою, напрями та професійні компетентності, які охоплює програма;

іноді відсутня інформація про те, як буде проводитися оцінювання за програмою навчання;

не вистачає інформації про викладачів (під час запису на навчання);

немає можливості обрати викладачів за спеціалізацією (наприклад, стосовно міжнародного законодавства);

незрозумілий механізм отримання сертифіката про навчання на Порталі управління знаннями;

цікавить інформація про те, які програми можна пройти офлайн;

не вистачає інформації про відгуки/рекомендації від інших слухачів;

не зрозуміло, де поставити оцінку викладачу (залишити відгук);

не вистачає інформації про методи викладання, очікуваного рівня слухачів;

доцільно було б навести приклади практичних завдань або кейсів, які будуть розглядатися під час навчання за програмою;

в кожній програмі має бути детальний навчальний план з погодинною розбивкою тем та модулів, інформація про викладацький склад (практичний досвід, сфера експертизи), відгуки від попередніх учасників навчання;

не вистачає повної інформації за тематикою навчання та провайдерами, які проводять навчання за цими програмами;

відсутня чітка, аргументована відмова на заявку про бажання пройти програму;

не вистачає відповідей, чому були відмови, коли було достатньо місць і своєчасне погодження служби управління персоналом.

Чимало відповідей респондентів свідчать про **потребу завчасно знати про програми підвищення кваліфікації**, з яких провайдер оголошуватиме набір. Узагальнено йдеться про таке:

мають бути орієнтовні дати початку запису на певну програму;

необхідна інформація про те, з якої години провайдер відкриває запис на програму;

має бути інформація про вільні місця для запису на програми підвищення кваліфікації (або коли вони з'являться, їх кількість);

необхідні графіки з тематикою навчання (по місяцях). Це дасть можливість планувати навчання в зручний час з урахуванням робочої завантаженості;

відсутня необхідна інформація для річного планування навчання (графік/розклад на рік);

повинна бути інформація про програми підвищення кваліфікації наприкінці року, коли складається індивідуальна програма професійного розвитку на наступний рік;

відсутня планова інформація про навчання по кварталах;

програм підвищення кваліфікації на Порталі управління знаннями розміщено дуже багато, але більшість з них неактивні для запису (і не зрозуміло, чи буде запис на ці програми у відповідному році);

має бути чітка інформація про вартість, розклад занять, кількість осіб у навчальній групі;

має бути можливість записатися на програму підвищення кваліфікації наперед;

не вистачає Інтернет-розсилки в особистий кабінет щодо пропонованих, оновлених програм.

Крім озвучення нестачі необхідної інформації, респонденти також скористалися можливістю **оцінити задоволеність користування Порталом**

управління знаннями. Чимало відгуків пов'язано з попитом на програми підвищення кваліфікації:

недостатньо безкоштовних програм підвищення кваліфікації;

важко/неможливо записатися на безкоштовні програми підвищення кваліфікації;

не враховується попит на програми при «формуванні їх переліку»;

відсутні програми підвищення кваліфікації, які стосуються профілю (напрямку(ів) роботи).

Отже, респонденти часто ототожнюють Портал управління знаннями з освітніми ресурсами/платформами безоплатного навчання (при цьому Портал має інше призначення – забезпечення доступу до безоплатних інформаційних послуг про програми підвищення кваліфікації¹). Також окремі респонденти вважають Портал управління знаннями окремим суб'єктом надання освітніх послуг, не розуміють причин його «монопольного становища», бажають мати інформацію про інші можливості навчання.

Частина респондентів зосередилися на **тематичі програм підвищення кваліфікації, яких їм не вистачає:**

програми про розвиток «софт-скілів», нових підходів та інструментів в роботі (наприклад, штучний інтелект);

теми опанування ІТ-технологій, володіння навичками створення програм, сайтів, презентацій;

англійська мова для екологічних інспекторів (з перевіркою мовного рівня, розмовним навчанням, щотижневим словником для вивчення, очікуваними результатами, що можна буде вільно розуміти міжнародні терміни, вільно розмовляти англійською в сфері екології). Бажано, щоб це було за рахунок бюджету (якщо за власний рахунок, то вартість має бути з урахуванням мінімальної заробітної плати);

теми для фахівців бухгалтерських служб;

хотілося би більше цікавих програм навчання, особливо в партнерстві з іноземними установами.

2.4. «Якщо Вам доводилося звертатися до провайдера (за контактами, зазначеними на його вебсайті або Порталі управління знаннями), чи отримали Ви зворотній зв'язок від провайдера?»

Відповіді респондентів засвідчили:

отримують зворотній зв'язок від провайдера без проблем (інформацію було надано/питання було вирішено) – 20 125 осіб (77,4 % опитаних);

отримали зворотній зв'язок, але запізно (коли питання втратило актуальність) – 1 639 осіб (6,3 %);

¹ Пункт 2 Положення про вебпортал управління знаннями у сфері професійного навчання «Портал управління знаннями», затвердженого наказом НАДС від 26 листопада 2019 року № 209-19, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 12 грудня 2019 року за № 1234/34205 (<http://surl.li/vkdipr>).

не вдалося отримати зворотний зв'язок (немає відповіді на телефонний виклик, електронний поштовий зв'язок; контактний телефон неактивний) – 1 336 осіб (5,1 %);

не змогли скористатися контактами провайдерів, зазначеними на Порталі управління знаннями, і довелося шукати інші контакти – 3 379 осіб (13 %).

Загалом отримали зв'язок від провайдерів 83,7 % опитаних учасників професійного навчання, при цьому 6,3 % (кожен п'ятнадцятий опитаний) – запізно.

Сумарно 18,1 % опитаних (або кожен п'ятий) не змогли ефективно скористатися опцією зв'язку із провайдером за наданими ним контактами.

2.5. «Чи задоволені Ви підтримкою служби управління персоналом державного органу, в якому Ви працюєте, у проходженні підвищення кваліфікації?»

Функції	Відповіді			
	«Так»	«Ні»	«Не завжди»	«Я не звертався(лась)»
Консультації щодо планування та проходження підвищення кваліфікації	30 796 осіб (83,6 %)	881 особа (2,2 %)	2 444 особи (6,6 %)	2 716 осіб (7,4 %)
Допомога в реєстрації на Порталі управління знаннями	28 893 особи (78,4 %)	1 438 осіб (3,9 %)	2 269 осіб (6,1 %)	4 237 осіб (11,5 %)
Моніторинг програм підвищення кваліфікації на Порталі управління знаннями та інформування про них державних службовців	29 844 особи (81 %)	1 276 осіб (3,5 %)	2 487 осіб (6,7 %)	3 230 осіб (8,8 %)
Допомога в записі на навчання на певну програму підвищення кваліфікації	28 868 осіб (78,4 %)	1 600 осіб (4,4 %)	2 407 осіб (6,5 %)	3 962 особи (10,7 %)

Аналіз засвідчує:

загалом чотири з п'яти опитаних державних службовців задоволені підтримкою у проходженні підвищення кваліфікації з боку служби управління персоналом (за різними функціями). Кожен шістнадцятий – не завжди;

найбільше позитивних відгуків – за консультації та моніторинг програм підвищення кваліфікації на Порталі управління знаннями;

трохи менш результативні звернення до служб управління персоналом з приводу допомоги в реєстрації на Порталі управління знаннями та в записі на певну програму навчання. Із цих питань й рідше звертаються (в межах 10-12 %).

Помітний відсоток відповідей «ні» та «не завжди» (в межах 10-11 %) респонденти давали стосовно задоволеності допомогою служб управління персоналом в реєстрації на Порталі управління знаннями, записі на програму підвищення кваліфікації.

2.6. «Чи здійснюється службою управління персоналом державного органу, в якому Ви працюєте, щорічне вивчення спеціальних потреб державних службовців у навчанні?»»

Респонденти відповіли:

«так» – 30 856 осіб (83,8 %);

«ні» – 1 609 осіб (4,4 %);

«не завжди» – 4 372 особи (11,9 %).

Таким чином, у переважній більшості випадків служби управління персоналом вивчають спеціальні потреби державних службовців у навчанні, які зумовлені специфікою їх професійної діяльності.

2.7. «Чи маєте Ви можливість пройти підвищення кваліфікації в межах регіону (область/м. Київ), в якому Ви проживаєте?»»

Респонденти відповіли:

«так» – 19 735 осіб (53,6%);

«ні» – 1 874 особи (5,1 %);

«в умовах дистанційного навчання для мене це не має значення» – 15 228 осіб (41,3 %).

Тож кожний другий респондент користується можливістю отримати територіально наближені освітні послуги. Зважаючи на склад респондентів (24,9 % опитаних працюють у територіальних органах центральних органів виконавчої влади, 11,2 % – в обласних/районних державних (військових) адміністраціях), такі послуги є достатньо затребуваними.

Кожний двадцятий респондент не має можливості пройти підвищення кваліфікації в межах регіону, в якому проживає.

Більше третини респондентів, користуючись освітніми послугами з дистанційного навчання, не потребують наближеності освітніх послуг до місця проживання та роботи.

2.8. «Оберіть, за рахунок яких коштів у 2024 році Ви проходили обов'язкове підвищення кваліфікації, передбачене в індивідуальній програмі професійного розвитку»»

<i>Відповіді</i>	<i>Кількість опитаних</i>
За кошти державного бюджету (за державним замовленням НАДС)	6 618 осіб (18 %)
За кошти державного бюджету (навчання було оплачено державним органом, в якому працює респондент)	5 106 осіб (13,9 %)
За кошти місцевого бюджету	357 осіб (1 %)
За кошти міжнародної технічної допомоги	197 осіб (0,5 %)
«Для мене це було безкоштовно, але я не уточнював(ла), за чий кошти проведено навчання»	12 710 осіб (34,5 %)
За власні кошти	9 896 осіб (26,9 %)
У 2024 році не підвищували кваліфікацію	1 889 осіб (5,1 %)

Отже, сумарно для 32,9 % респондентів (*кожному третьому*) є відомим, що вони пройшли *обов'язкове* підвищення кваліфікації за бюджетні кошти (при цьому *кожен п'ятий* за державним замовленням НАДС і *кожен сьомий* за кошти державного органу, в якому працює).

Значна частка респондентів (*третина*) не цікавилися, за чий рахунок проведено безкоштовне для них навчання.

Кожен четвертий опитаний державний службовець повідомив, що проходив обов'язкове підвищення кваліфікації за власні кошти.

В середньому 13,9 % респондентів (*кожний сьомий*) проходив навчання за кошти державного органу, в якому працює. При цьому найменша частка – у районних державних (військових) адміністраціях (6,5 %), міністерствах (7,4 %). Найбільша частка – у територіальних органах центральних органів виконавчої влади (15,6 %).

2.9. «Оберіть, за якою формою навчання Ви підвищували кваліфікацію у 2024 році»

Відповіді респондентів засвідчили, що у 2024 році підвищення кваліфікації офлайн (повністю або частково) мав змогу пройти кожен сьомий, зокрема навчалися за:

очною формою – 1 371 особа (3,7 % опитаних);

змішаною формою (поєднання очної та дистанційної форм навчання) – 3 680 осіб (10 % опитаних);

дистанційною формою – 31 627 осіб (85,9 %).

Сумарно офлайн (за очною, змішаною формами) – 13,7 %.

Повідомили, що у 2024 році не підвищував(ла) кваліфікацію, 1 788 осіб (4,9 %).

2.10. «Якщо Ви проходите підвищення кваліфікації онлайн (без відриву від роботи), чи маєте Ви на робочому місці технічні можливості для навчання (персональний комп'ютер з камерою, доступ до мережі Інтернет)?»

Респонденти відповіли:

«так» – 25 995 осіб (74,5 % опитаних);

«ні» – 8 883 особа (25,5 % опитаних).

Таким чином, кожний четвертий опитаний учасник професійного навчання не має технічних умов для поєднання роботи та навчання.



2.11. «Чи маєте Ви можливість проходити підвищення кваліфікації (заплановане в індивідуальній програмі професійного розвитку) в робочий час?»

Респонденти відповіли:

«так, без проблем» – 13 711 осіб (37,2 %);

«так, якщо навчання здійснюється відповідно до наказу» – 7 732 особи (21 %);

«ні, завантажений(а) роботою» – 3 026 осіб (8,2 %);

«ні, керівництво не схвалює навчання в робочий час» – 241 особа (0,7 %);

«не завжди, часто відволікаюся на робочі процеси» – 10 456 осіб (28,4 %);

«ні, на роботі немає належних технічних умов для навчання онлайн» – 1 242 особи (3,4 5%);

Отже, третина респондентів не має перешкод для навчання в робочий час, а для кожного п'ятого необхідною умовою є наявність відповідного наказу. Кожен четвертий не може повноцінно навчатися, оскільки відволікається на робочі завдання. Решта респондентів з тих чи інших причин не має змоги навчатися в робочий час через завантаженість, перешкоди з боку керівництва, неналежні технічні умови.

Під час відповіді на запитання чимало респондентів в графі «Інше» зазначили про таке:

взагалі немає можливості проходити навчання в робочий час;

навчання онлайн не враховує завантаженість роботою, її інтенсивність і неможливість відкласти робочі завдання (наприклад, термінові доручення, роботу з громадянами, участь в судових засіданнях);

навчання проходить одночасно з виконанням службових обов'язків (при цьому навчання частково пропускається, але вдається виконувати підсумкові завдання та отримувати сертифікат);

«вибір між навчанням і роботою завжди робиться на користь роботи»;

навчання онлайн в робочий час негативно впливає і на якість навчання, і на виконання робочих завдань;

змушений(а) навчатися з власних гаджетів (ноутбук/телефон), з використанням мобільного Інтернет-зв'язку (робочий комп'ютер не підключений до мережі Інтернет);

прохоження навчання на робочому місці заважає колегам;

навчання відбувається під час обідньої перерви і після роботи;

якщо навчатися в робочий час, то мушиш виконувати роботу в позаробочий час;
«оскільки відволікаюся на робочі процеси, то завжди веду відеозапис для можливості прослухати курс повністю»;

«більшість курсів записані заздалегідь та розміщені за певними посиланнями, тому запис можна зупинити в будь який час і продовжити слухати після виконання робочого завдання»;

не завжди можливе навчання в робочий час, тому підвищую кваліфікацію у період відпустки;

наявність ризику для життя, якщо під час навчання оголошено повітряну тривогу;

навчання в робочий час можливе лише з дозволу керівника;

«проходжу навчання онлайн лише в неробочий час»;

професійне навчання не повинно забирати у працівника особистий час, це має бути частиною робочого процесу;

«навчання не оптимізовано, його забагато, забагато освітніх напрямків, що шкодить робочим процесам»;

«нікого не цікавить, чи є у тебе можливість навчатися, просто необхідно надати сертифікат».

2.12. «Якщо Ви проходите навчання офлайн, чи є воно для Вас фізично доступним (будівлі, приміщення провайдера)?»

Респонденти відповіли:

«так» – 14 616 осіб (48,6 %);

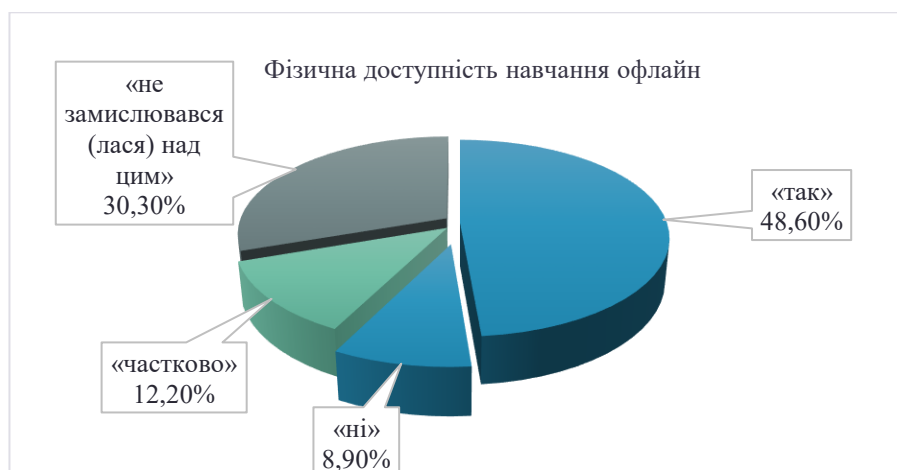
«ні» – 2 663 особи (8,9 %);

«частково» – 3 669 осіб (12,2 %);

«не замислювався(лася) над цим» – 9 134 особи (30,3 %).

Отже, кожен другий учасник професійного навчання не відчуває проблем з фізичною доступністю навчання офлайн, а кожен третій – не замислювався (отже, сумарно для 79 % це питання не є гострим).

Водночас для кожного десятого опитаного будівлі, приміщення провайдера не є фізично доступними, а також для кожного десятого вони частково доступні.



2.13. «Чи вважаєте Ви, що для осіб з особливими освітніми потребами (зокрема з різними функціональними порушеннями) створено доступні умови для підвищення кваліфікації?»

Респонденти відповіли (рис. 3.1.7.1):

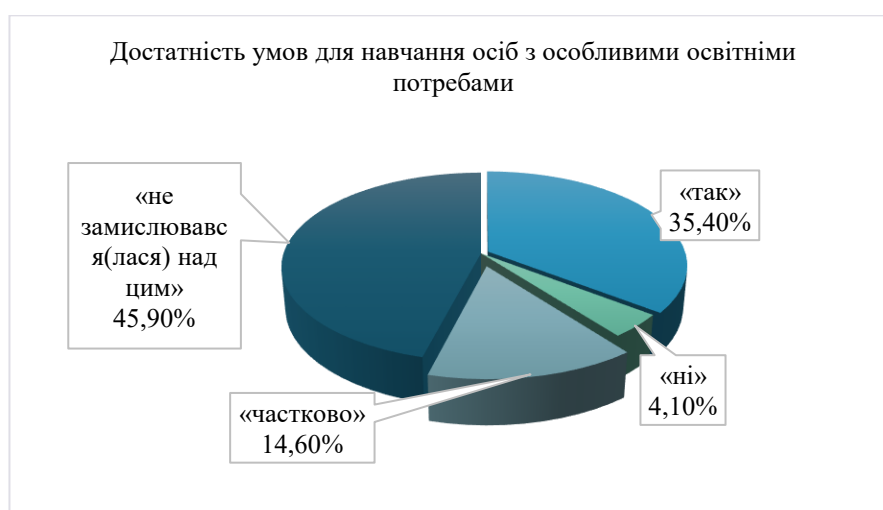
«так» – 13 026 осіб (35,4 %);

«ні» – 1 525 осіб (4,1 %);

«частково» – 5 375 осіб (14,6 %);

«не замислювався(лася) над цим» – 16 911 осіб (45,9 %).

Отже, кожен третій респондент вважає умови підвищення кваліфікації доступними для осіб з особливими освітніми потребами. Кожен п'ятий оцінює такі умови як відсутні або недостатні. Кожен другий не замислювався над цим питанням.



2.14. «Які умови доступного навчання для осіб з особливими освітніми потребами Ви спостерігали у провайдерів, які підвищують кваліфікацію державних службовців?»

Показник	Кількість опитаних
Плаский вхід до будівлі, підйомні механізми біля сходів (у разі відсутності пандусу)	6 533 особи (17,7 %)
Є кольорове маркування сходів, стін тощо	4 099 осіб (11,1 %)
У будівлі, приміщеннях відсутні пороги	1 853 особи (5 %)
Сходи є безпечними, мають контрастне маркування (за наявності сходів)	2 150 осіб (5,8 %)
У будівлі є ліфт (якщо у будівлі більше одного поверху)	2 890 осіб (7,8 %)
Використовуються вказівні таблички шрифтом Брайля	2 575 осіб (7 %)
Є відокремлені місця для паркування транспортних засобів для осіб з інвалідністю (за наявності парковки)	2 007 осіб (5,4 %)
Є спеціально оснащена кабіна туалету	2 073 особи (5,6 %)
Доступні шляхи евакуації з будівлі	2 176 осіб (5,9 %)
Учасників професійного навчання інформують про можливість подати заяву про потребу в інклюзивному навчанні	933 особи (2,5 %)

Для особи з особливими освітніми потребами можуть змінити темп навчання	833 особи (2,3 %)
Для особи з особливими освітніми потребами можуть надати додатковий час для виконання практичних завдань, проходження тестування	828 осіб (2,2 %)
У разі потреби відбувається заміна місця аудиторії (наприклад, з третього поверху на перший)	673 особи (1,8 %)
Учасникам навчання забезпечено доступність навчальних матеріалів, інших освітніх ресурсів в різних форматах (з можливістю збільшити шрифт, електронна/паперова форма тощо)	1 054 особи (2,9 %)
Провайдер пропонує/застосовує гнучкий графік навчання	1 842 особи (5 %)
Провайдер пропонує/застосовує розумні пристосування для навчання (адаптація навчальних матеріалів, індивідуальні/додаткові консультації, індивідуалізація методів навчання/процедур оцінювання, допоміжні засоби для навчання тощо)	661 особа (1,8 %)
У навчальних приміщеннях є спеціальне обладнання (наприклад, збільшувальні та освітлювальні прилади, меблі з регулюванням висоти, кута нахилу, з бортиками на столі для запобігання падіння предметів тощо)	564 особи (1,5 %)
Вебсайтом провайдера можуть користуватися особи з порушенням зору	788 осіб (2,1 %)
На вебсайті провайдера є окрема сторінка, на якій розміщена інформація зрозумілою мовою та у доступному форматі (текстовий, відео- та аудіоформати, фотоматеріали, інфографіки, схематичні плани, нормативно-правові акти тощо)	788 осіб (2,1 %)
На вебсайті провайдера є інформація про умови доступності навчання, яке він організовує (щодо наявності ліфту, спеціального обладнання в приміщеннях, розумних пристосувань в освітньому процесі тощо)	581 особа (1,6 %)
Провайдера цікавить зворотній зв'язок з учасниками навчання з питань, що стосуються умов інклюзивного навчання (наприклад, проводиться опитування)	654 особи (1,8 %)
«Ніколи не звертав(ла) уваги на зазначене вище»	7 136 осіб (19,4 %)
«Не можу оцінити фізичну доступність, оскільки навчання проводиться лише/переважно онлайн»	14 121 особа (38,3 %)
«Не можу оцінити інформаційну доступність, оскільки вебсайтами провайдерів не користувався(лася)»	4 413 особи (12 %)

Отже, найбільша частка респондентів не може оцінити (як зовнішні спостерігачі) умови доступності навчання для осіб з особливими освітніми потребами, що забезпечені провайдерами, оскільки:

навчаються онлайн, тому фізичну доступність не оцінюють (38,3 %);
не звертають уваги на такі умови (19,4 %);
не користуються ресурсами провайдерів, на яких можна відслідкувати умови інформаційної доступності (12 %).

З умов фізичної доступності навчання найбільш помітними для респондентів є:

плаский вхід до будівлі, підйомні механізми біля сходів (17,7 %);
кольорове маркування сходів, стін (11,1 %);

ліфт (7,8 %);

вказівні таблички шрифтом Брайля (7 %).

В освітньому процесі опитані найбільше відзначають те, що провайдер пропонує/застосовує гнучкий графік навчання (5 %).

Інформаційна доступність є найменш помітною для респондентів. Зокрема, лише 2,5 % підтверджують, що учасників професійного навчання інформують про можливість подати заяву про потребу в інклюзивному навчанні. 1,6 % помічали, що на вебсайті провайдера є інформація про умови доступності навчання, яке він організовує і яким можуть скористатися учасники навчання з особливими освітніми потребами (ліфт, розумні пристосування тощо).

Під час відповіді на запитання окремі респонденти в графі «Інше» зазначили про таке:

згадані умови доступності взагалі відсутні (не спостерігається жодної з таких умов);

приміщення не пристосовані для інклюзивного навчання;

в умовах війни це питання носить другорядний характер;

«не звертав(ла) уваги, оскільки не належу до таких категорій»;

«відповісти на це питання можуть лише вразливі категорії»;

«у нас немає працівників, які потребують згаданих умов»;

«зараз майже всі інституції обладнані для зручності людей з інклюзивними потребами, тому я вважаю, що перешкод для отримання навчання у цієї категорії громадян немає»;

«не потрібно створювати особливі умови».

2.15. «Чи зверталися Ви до провайдера/викладача щодо індивідуалізації умов навчання для Вас?»

Критерії	Відповіді			У мене не було такої потреби
	Так, прохання задоволено	Так, але прохання не задоволено	Ні, не звертався (лася), хоча потреба була	
Подання заяви про потребу в інклюзивному навчанні	5 667 осіб (15,4 %)	788 осіб (2,1 %)	2 951 особа (8 %)	27 431 особа (74,5 %)
	сумарно 25,5 %			
Прохання про інший графік навчання, строки контрольних заходів, форму їх проведення тощо	5 721 особа (15,5 %)	877 осіб (2,4 %)	3 108 осіб (8,4 %)	27 131 особа (73,6 %)
	сумарно 26,4 %			
Прохання про супровід/допомогу, якщо провайдером не забезпечено певні умови фізичної доступності (наприклад,	5 564 особи (15,1 %)	844 особи (2,3 %)	2 854 особи (7,7 %)	27 575 осіб (74,9 %)
	сумарно 25,1 %			

піднятися на поверх, скористатися вбиральною, спуститися до укриття)				
Прохання надати навчальні матеріали/завдання у більш зручній для Вас формі (наприклад, у паперовій формі або збільшеним шрифтом)	6 006 осіб (16,3 %)	895 осіб (2,4 %)	2 935 осіб (8 %)	27 001 особа (73,3 %)
	сумарно 26,7 %			
Прохання провести індивідуальну/додаткову консультацію з питань навчання	5 727 осіб (15,5 %)	897 осіб (2,4 %)	2 899 осіб (7,9 %)	27 314 осіб (74,1 %)
	сумарно 25,9 %			
Інше прохання стосовно індивідуалізації умов навчання	5 631 особа (15,3 %)	949 осіб (2,6 %)	2 824 особи (7,7 %)	27 433 особи (74,4 %)
	сумарно 25,6 %			

Отже, *три чверті* опитаних учасників професійного навчання не зверталися до провайдера або викладача з будь-яким питанням стосовно індивідуального підходу в навчанні.

Кожен шостий звертався (з різних питань індивідуалізації навчання) та його прохання було задоволено.

Відсоток тих, хто звертався, але прохання не було задоволено, – в діапазоні 2,1–2,6 % (залежно від причини звернення).

Кожен дванадцятий не звертався, хоча потреба в індивідуалізації була.

Сумарно відсоток респондентів, що потребували індивідуалізації навчання (як тих, які зверталися з відповідним проханням і отримали певну відповідь, так і тих, які утрималися від озвучення свого прохання), – в діапазоні 25,1 –26,7 % (*кожен четвертий* респондент).

III. ВИСНОВКИ

Результати опитування дозволили поглибити аналітику даних щодо умов, необхідних для професійного розвитку державних службовців відповідно до їх потреб.

Узагальнені та проаналізовані відповіді респондентів буде використано у рамках комплексного моніторингового дослідження процесів забезпечення якості підвищення кваліфікації.

Оцінки респондентів буде взято до уваги для подальшого вдосконалення механізму організації підвищення кваліфікації та оцінювання якості освітніх послуг.

У цілому аналіз результатів опитування засвідчує необхідність посилення уваги до питань:

- щорічного забезпечення об'єктивного та обґрунтованого визначення та аналізу потреб державних органів та учасників професійного навчання у підвищенні кваліфікації, а також збільшення витрат державних органів на підвищення кваліфікації своїх працівників;
- створення належних/сприятливих умов для розвитку професійних компетентностей державних службовців, зокрема застосування службами управління персоналом гнучких підходів до організації підвищення кваліфікації працівників, які мають технічні перешкоди для навчання онлайн (відсутність камери і мікрофона, доступу до мережі Інтернет), сприяння їм у проходженні навчання офлайн, інформування керівника державної служби про потреби у забезпеченні мінімально необхідних умов для професійного навчання; забезпечення можливості навчатися в робочий час без відволікань на робочі процеси або незалежно від схвального ставлення керівництва;
- розвитку потенціалу працівників служб управління персоналом шляхом організації заходів з обміну досвідом щодо ефективних практик організації підвищення кваліфікації, сприяння учасникам навчання в отриманні якісних освітніх послуг;
- розвитку функціональних можливостей Порталу управління знаннями, орієнтованих на зручність користування Порталом, продовження інформаційної та консультативної підтримки НАДС суб'єктів Порталу під час користування його опціями;
- актуалізації провайдерами контактної інформації на Порталі управління знаннями (адреси офіційного вебсайту та електронної пошти, номеру(ів) телефону);
- моніторингу НАДС обов'язковості дотримання провайдерами вимог щодо розміщення на Порталі інформації про програми підвищення кваліфікації (з обов'язковим зазначенням відомостей про контактну особу, яка забезпечує організацію навчання за конкретною програмою, номер телефону);
- створення (у перспективі) єдиного інформаційного ресурсу для оприлюднення різними державними органами переліків спеціальних потреб у професійному навчанні.

Для посилення гарантій доступного підвищення кваліфікації для осіб з особливими освітніми потребами доцільним є:

- використання провайдерами під час організації освітньої діяльності методичних рекомендацій НАДС ² для визначення потреб учасників професійного навчання з особливими освітніми потребами та/або проблем забезпечення інклюзивного навчання та прийняття рішень для їх розв'язання/усунення;
 - проведення щорічного моніторингу щодо забезпечення реалізації освітніх прав осіб з особливими освітніми потребами (у сфері професійного навчання);
 - розширення інформування щодо реалізації освітніх прав осіб з особливими освітніми потребами під час підвищення кваліфікації;
 - посилення уваги до доступності інформації про підвищення кваліфікації на вебсайтах провайдерів;
 - забезпечення інклюзивності і доступності дистанційної форми навчання під час підвищення кваліфікації.
-

² Наказ НАДС від 01 жовтня 2024 року № 138-24 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо організації інклюзивного навчання суб'єктами надання освітніх послуг у сфері професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад» (<http://surl.li/vpoyia>).