



МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

щодо запровадження в громаді
електронних консультацій з
громадськістю

ВСТУП

Коротко про інструмент

Електронні консультації — це інструмент взаємодії між громадянами та органами влади, що дає змогу останнім у різних формах вивчати ставлення (позицію) активної частини суспільства до важливих питань, вибираючи найкращий сценарій розвитку громади чи розв'язання поточних проблем. Мета проведення консультацій — максимально врахувати думку громадян під час ухвалення рішень або розроблення документів.

Електронні консультації з громадськістю проводять за ініціативою органу влади, який у кожному випадку самостійно вибирає питання, які винесуть на обговорення (опитування), а також форму й строк проведення такої консультації.

Важливі принципи консультування — це довіра, загальна доступність, прозорість, відповідальність, координація, передбачуваність і повага до загальних інтересів.

Як це працює?

- Орган місцевого самоврядування визначає питання чи документ, щодо яких є потреба в проведенні публічних консультацій, вибирає найефективнішу форму проведення та складає календарний план консультації.
- Консультаційний документ (у разі потреби) опублікують на вебсайті громади, а також (за потреби) на онлайнівій платформі (можна використовувати [Платформу е-демократії E-Dem](#)).
- Орган місцевого самоврядування проводить інформаційну кампанію, під час якої доводить до відома громадськості зміст питань, які будуть винесені на публічне обговорення, й інформує про дати початку та завершення консультацій.
- Мешканці подають пропозиції / беруть участь в опитуванні.
- Пропозиції вивчають і аналізують.
- Орган місцевого самоврядування оприлюднює звіт про результати проведення електронних консультацій та ухвалені рішення щодо врахування отриманих у результаті консультацій даних.

Переваги впровадження

Для органу місцевого самоврядування:

- 1) Можливість ґрунтовніше досліджувати потреби громади й знаходити нові варіанти розв'язання питань у громаді.
- 2) Підвищення довіри громади через спільне визначення пріоритетів розвитку громади.
- 3) Залученість громадян до процесу ухвалення рішень.
- 4) Зниження рівня конфліктності в громаді.
- 5) Формування стратегічного підходу й сталості розвитку громади через залучення всіх зацікавлених громадян.

Для жителів громади:

- 1) Можливість впливати на рішення, які ухвалює місцева влада.
- 2) Можливість втілити свою ідею для розвитку громади.
- 3) Формування спільної відповідальності за розвиток громади.
- 4) Глибше розуміння (прозорість) процесів ухвалювання рішень у громаді.
- 5) Доступність участі в консультаціях, які відбуваються онлайн.

РОЗДІЛ 1. ОСНОВНЕ

1.1 Навіщо електронні консультації з громадськістю?

Електронні консультації — одна з форм проведення публічних обговорень. Використовування цифрових онлайн-інструментів для цього робить суттєво доступнішою участь громадян у діалозі, а також підвищує прозорість процесу й зрозумілість імплементації результатів таких обговорень.

Цей інструмент дає можливість обговорювати онлайн з громадою як стратегічні питання розвитку, так і невеликі, проте важливі для органу місцевого самоврядування та жителів громади поточні питання й проблеми.

Наприклад, у Польщі проводять консультації щодо облаштування парку чи скверу, створення молодіжних центрів, а ще збирають ідеї мешканців з питань розвитку інфраструктури міста на мапі.

Європейські міста також часто використовують електронні консультації, скажімо, коли розробляють велоінфраструктуру й пропонують жителям позначити на онлайн-мапі місця, де треба прокласти велодоріжки, а де облаштувати паркувальні майданчики для велотехніки.

У Німеччині є добра традиція збирати онлайн думки мешканців стосовно розвитку міста. Так, у Гамбурзі за допомогою електронних консультацій ідеї жителів обернулися на стратегію. Спершу всіх їх зібрали на онлайн-платформі, затим відібрали найцікавіші, які вже очно обговорили в робочих групах. Результатом таких консультацій став документ *Burgervision Hamburg 2030*.

Електронні консультації як інструмент використовують також інституції, а не лише органи місцевого самоврядування. Так, Європейська комісія зазвичай консультується з громадянами — членами країн Європейського Союзу щодо аналітичних документів, законодавчих пропозицій, програм витрат, документів, що спрямовані на оцінювання впливу реалізованих рішень, і щодо оцінювання наявної політики чи програми.

Щоб отримати зворотний зв'язок, на порталі Європейської комісії працює інструмент [Have your say](#). Він дає змогу кожному громадянину будь-якої з країн — членів ЄС висловити свою позицію в межах обговорення проєктів рішень Європейської комісії.

В Україні громади використовують інструмент електронних консультацій для різноманітних питань, Приміром, у [Полтаві](#) через е-консультації обирали представників громадськості до робочої групи щодо комплексного озеленення міста, в [Тернополі](#) — для участі в комісії Громадського бюджету, а у [Слов'янську](#) — за допомогою електронного опитування голосували за кращого вчителя та вихователя.

ВАЖЛИВО! Ключова вимога для запровадження електронних консультацій у громаді — готовність органу влади, який їх проводить, брати до уваги позицію більшості учасників обговорення або принаймні вести конструктивний діалог щодо імплементації ідей, які підтримала більшість громади.

1.2 Способи проведення електронних консультацій

Сучасні інструменти електронної демократії дають змогу проводити громадські консультації в різних форматах. Якщо узагальнити можливості доступних в Україні інструментів, то можна виділити такі типи консультацій (за формою):

1.2.1 Електронні опитування

Як це працює?

На консультацію виносять питання з варіантами відповіді. Залежно від налаштувань опитування респонденти можуть вибрати один або кілька варіантів, або ж визначити пріоритетність (розташувати в певній послідовності).

Цільова аудиторія — усі жителі громади.

Переваги:

- > Максимальна залученість.
- > Високий рівень зрозумілості.
- > Простота імплементації результатів.

Ризики:

- > Не всі варіанти враховано.
- > Поляризація суспільства.

Цей формат найбільше підходить, коли питання можна просто сформулювати й усі можливі варіанти відповідей заздалегідь відомі. Наприклад, коли муніципалітет пропонує жителям вибрати найвдалішу локацію для проведення фестивалю з п'яти можливих. Окремі платформи, скажімо [E-DEM.ua](https://e-dem.ua), дають змогу також проводити опитування, де респонденти можуть не лише вибрати один або кілька варіантів з доступних, а й визначити пріоритетність тих чи інших питань, подій або робіт.

Гарним прикладом опитування з визначенням пріоритетів є те, яке провела одна з громад на платформі [E-DEM.ua](https://e-dem.ua), коли муніципалітет у відповідь на петицію про потребу в ремонті всіх доріг зініціював опитування з переліком вулиць і пропозицією мешканцям визначити пріоритетність ремонту кожної з них з огляду на високу вартість робіт та обмеженість коштів у місцевому бюджеті.

Опитування зазвичай характеризуються високою активністю мешканців (за умови, що питання в них мають достатній резонанс і є важливими для жителів) і відносною простотою імплементації.

Попри те що, на відміну від місцевого референдуму, результати опитування не обов'язкові до імплементації органом місцевого самоврядування, дуже важливо, щоб рішення, ухвалене за результатами опитування, відповідало настроям і волі більшості жителів громади.

Ризиками такої форми е-консультацій слід назвати ситуації, коли хтось з активістів пропонує варіант, відмінний від тих, що є в опитуванні, і він дістає суттєву (більше ніж 5%) підтримку суспільства.

Щоб уникнути такого сценарію, доцільно зробити попередній аналіз можливих варіантів вибору або перед проведенням опитування зібрати ідеї мешканців, скориставшись іншою формою проведення е-консультацій — **Збором ідей**. Якщо ж така ситуація все-таки склалася, варто розглянути питання про проведення окремих громадських консультацій щодо цього варіанта й ухвалення остаточного рішення після опрацювання результатів усіх обговорень.

Іншим ризиком є рівномірний поділ спільноти учасників опитування на прихильників двох протилежних варіантів опитування. У цьому випадку, навіть якщо один з варіантів набирає більшу кількість голосів, але перевага несуттєва, імплементація результатів опитування може, залежно від суспільної ваги питання, поляризувати суспільство, спричинивши конфлікти всередині громади.

Щоб уникнути такого сценарію, не варто виносити на голосування питання, які потенційно можуть спричинити конфлікти в громаді. Якщо така ситуація вже склалася, перед ухваленням рішення варто розглянути можливість проведення додаткових громадських обговорень для пошуку компромісного способу розв'язати питання.

1.2.2 Збір ідей

Як це працює?

На консультацію виносять запитання без варіантів відповіді, натомість респондентам пропонують висловити свої ідеї, як зреалізувати заплановане, розв'язати проблему або визначити напрямок розвитку.

Цільова аудиторія — активні жителі, представники інститутів громадянського суспільства та медіа.

Переваги:

- Кожен може подати свою ідею.
- Пошук нестандартних рішень.

Ризики:

- Важко опрацювати велику кількість ідей.
- Неочевидна імплементація результатів.
- Деякі пропозиції неможливо зімплементувати.

Цей формат консультацій найбільше підходить для ситуацій, коли потенційно є багато сценаріїв розвитку подій, але немає розуміння, які з них підтримає громада, і є готовність шукати нестандартні варіанти. Таке обговорення може не приводити до прямої імплементації результатів, і висловлені ідеї надалі можуть бути предметом або частиною громадських обговорень в інших форматах.

Деколи цей формат використовують для обговорення проєктів рішень, якщо такі рішення не містять багато різних норм і не потребують постатейного експертного обговорення.

Зазвичай у консультаціях такого формату активність жителів менша, ніж в опитуваннях, оскільки не кожна людина готова формулювати й виносити власні ідеї та думки на широкий загал. Тому в громаді формується відносно постійна група учасників консультацій у форматі збору ідей. Як правило, це активісти, представники громадських організацій, журналісти та інші лідери думок.

Проводячи консультації в такому форматі, слід приділити увагу інформуванню жителів про результати. Важливо продемонструвати, що всі ідеї та пропозиції були розглянуті, а також пояснити громаді план наступних дій для використання результатів консультації в практичній діяльності.

1.2.3 Обговорення проєктів нормативно-правового акта

Як це працює?

На консультацію виносять документ — проєкт рішення, респондентам пропонують коментувати його в цілому або окремі положення, зокрема пропонувати альтернативну редакцію.

Цільова аудиторія — правозахисники, представники інститутів громадянського суспільства, активні громадяни, що мають відповідну професійну підготовленість.

Переваги:

- Кожен може запропонувати свою редакцію нормативно-правового акта.
- Виправлення ймовірних помилок у формулюваннях, щоб уникнути двозначності.

Ризики:

- Низька активність.
- Потреба ухвалювати рішення щодо кожної пропозиції.
- Деякі пропозиції неможливо зімплементувати.

Цей формат консультацій передбачає проведення обговорень текстів уже створених проєктів нормативно-правових актів, які, за планом, ухвалюватиме орган місцевого самоврядування. Зазвичай ідеться про постатейне обговорення, тобто коментарі стосуються конкретних норм, викладених у проєкті документа.

Оскільки треба працювати з текстами нормативно-правових документів, для участі в таких консультаціях бажана відповідна професійна підготованість. Тому активність жителів громади в консультаціях такого типу здебільшого найнижча, як порівняти з іншими формами е-консультацій. Однак у випадках обговорення проєктів рішень, які мають значний суспільний інтерес, кількість коментарів і запропонованих альтернативних редакцій певних статей або документа в цілому може бути дуже великою.

Плануючи громадське обговорення проєкту нормативно-правового акта, важливо подбати про цільове інформування всіх потенційно зацікавлених сторін, людей та організацій, що не байдужі до теми проєкту рішення, можуть провести аналіз і дати фахову оцінку й коментарі до такого проєкту.

Також важливо висвітлювати процес розгляду пропозицій та ухвалювання рішень щодо можливості їх врахування.

1.3 Основні нормативно-правові акти

Право громадян на участь у місцевому самоврядуванні гарантує стаття 3 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні». Відповідно прямими формами участі є місцевий референдум (ст. 7), загальні збори громадян (ст. 8), місцеві ініціативи (ст. 9), громадські слухання (ст. 13).

Важливими нормативно-правовими актами у сфері партиципації та публічних консультацій є:

Концепція розвитку електронної демократії, яку спільно розробили органи влади, громадські організації та зацікавлені громадяни, зокрема з отриманням коментарів і правок в електронному форматі.

Постанова Кабінету Міністрів України «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» № 996 від 3 листопада 2010 року.

Постанова Кабінету Міністрів України від 25 травня 2011 року № 555 «Про затвердження Порядку проведення громадських слухань щодо врахування громадських інтересів під час розроблення проєктів містобудівної документації на місцевому рівні».

5 березня 2021 року Верховна Рада підтримала в першому читанні проєкт Закону України «Про публічні консультації» № 4254 від 23.10.2020.

РОЗДІЛ 2. ВПРОВАДЖЕННЯ ІНСТРУМЕНТУ

Алгоритм впровадження

Процес впровадження електронних консультацій з громадськістю можна розділити на декілька основних етапів, а саме:

- КРОК 1.** Готування й затвердження положення про публічні (електронні консультації).
- КРОК 2.** Визначення підрозділу відповідального за впровадження сервісу електронних публічних консультацій і/або відповідальної особи, на яку будуть покладені такі посадові обов'язки.
- КРОК 3.** Під'єднання до сервісу публічних консультацій на одній з платформ електронної демократії.
- КРОК 4.** Організація навчання відповідальних осіб.
- КРОК 5.** Проведення пілотного процесу публічних консультацій.
- КРОК 6.** Повідомлення результатів публічних консультацій.
- КРОК 7.** Оцінювання змісту проведеної консультації та моніторинг впровадження ухваленого рішення.
- КРОК 8.** Проведення інформаційної кампанії

2.1 Готування й затвердження положення про публічні консультації

Щоб ефективно впровадити інструмент публічних (електронних) консультацій, треба розробити й ухвалити відповідне положення, на основі якого цей інструмент функціонуватиме.

Щоб створити (зокрема, через адаптацію шаблонного) положення про публічні консультації, доцільно зорганізувати робочу групу, до якої запросити:

- > представників органу місцевого самоврядування;
- > представників депутатського корпусу;
- > представників громадськості;
- > осіб, відповідальних за комунікацію з громадою.

Завдання робочої групи — створити текст документа, зорганізувати громадське обговорення й підготувати до затвердження відповідним рішенням органу місцевого самоврядування.

Шаблон Положення про публічні консультації (Д1) та Проект рішення та Пояснювальна записка (Д2) додаються.

2.2 Визначення відповідального підрозділу/особи

Щоб електронні консультації повноцінно й ефективно функціонувати, треба визначити осіб, які на постійній основі координуватимуть роботу інструменту, а саме визначатимуть найвдаліший формат проведення е-консультацій, формулюватимуть запитання та варіанти відповідей (за потреби), а також координуватимуть проведення інформаційних кампаній і здійснюватимуть технічне адміністрування інструменту. Важливо також визначити порядок впровадження результатів консультацій з громадськістю.

Найкращий варіант закріплення обов'язків щодо роботи з електронними консультаціями з громадськістю за конкретними особами — це внесення відповідних норм до посадових інструкцій працівників органу місцевого самоврядування і положень про відповідні підрозділи.

Загальна координація роботи з інструментом потребує певного адміністративного ресурсу, оскільки під час планування та проведення консультацій, а також аналізу й імплементації результатів потрібна злагоджена робота різних підрозділів і працівників.

Тому, щоб ефективно використовувати інструмент, загальну координацію роботи з проведення електронних консультацій зазвичай здійснює один із заступників голови органу місцевого самоврядування та/або відповідний структурний підрозділ органу місцевого самоврядування.

Планування електронних консультацій, визначення теми й форми проведення, а також формулювання запитань і варіантів відповідей зазвичай здійснюють працівники, які відповідають за комунікації з громадою, на основі інформації та пропозицій після обговорення з громадськістю, громадською радою, утвореною при місцевій раді, іншими відповідними заінтересованими сторонами. Ці самі працівники можуть **запускати інформаційні кампанії** щодо проведення й звітування про результати електронних консультацій.

Технічне адміністрування роботи інструменту можуть виконувати або працівники комунікаційного підрозділу, або ІТ-фахівці залежно від організаційної структури та штатної чисельності.

Розгляд, аналіз і планування імплементації результатів консультації здійснюють працівники виконавчих органів, які є ініціаторами відповідного обговорення (згідно з функційними повноваженнями).

2.3 Під'єднання до сервісу електронних консультацій

Є кілька різних підходів до технічної реалізації функціонування електронних консультацій. Оптимальний — під'єднатися до національної платформи електронної демократії **EDEM**, яку розроблено в межах реалізації швейцарсько-української програми EGAP Фондом Східна Європа за фінансової підтримки Швейцарської Конфедерації.

Щоб технічно під'єднатися до Платформи електронної демократії, треба заповнити Google-форму. Після цього національний модератор ініціює технічне під'єднання й надсилає потрібні посилання, права доступу й інструкції з використання інструменту.

Ще один важливий аспект — наявність відповідної інформації на вебсайті громади. Щоб громадянам було зручно, варто створити окремий розділ «Публічні консультації», у якому розміщувати інформацію про проведені консультації, їхню тривалість і результати.

У разі використання платформи е-демократії на офіційному вебсайті в розділі «Публічні консультації» слід розміщувати посилання на заплановані консультації з коротким описом предмету й строку їхнього проведення. Якщо працює офіційний вебсайт громади на платформі «СВОІ», сторінка з інформацією про електронні консультації може створюватися автоматично, оскільки всі інструменти платформи **EDEM** зінтегровані до конструктора сайтів і чат-ботів громад «СВОІ».

2.4 Організація навчання відповідальних осіб

Навчання всіх учасників процесу створення та проведення електронних консультацій — запорука ефективної роботи інструменту й максимальної залученості жителів громади.

Щоб розуміти загальні принципи проведення електронних консультацій, працівники всіх підрозділів, які в майбутньому можуть стати ініціаторами

обговорень, можуть ознайомитися з наведеними методичними рекомендаціями, а також з додатковими матеріалами:

<https://decentralization.gov.ua/news/12834>.

<https://app.box.com/s/cef7awz5drtaomxvqlga7bmjse8kuw1>.

2.5 Проведення пілотної консультації

Якщо громада ще не користувалася сервісом електронних консультацій, то рекомендовано спочатку вибрати просту й зрозумілу тему, яка водночас є важливою (чутливою) для більшості жителів громади.

Найкращою для першої консультації буде форма опитування.

Алгоритм проведення електронної консультації:

- Вибір теми консультації та визначення тривалості проведення.
- Окреслення цільової аудиторії.
- Визначення особи, відповідальної за проведення електронної консультації.
- Публікування вибраного опитування / консультації / нормативно-правового акта на електронній платформі.
- Публікування інформації про процес проведення публічних консультацій в окремому розділі «Публічні консультації» на вебсайті громади.
- Проведення широкої інформаційної кампанії (розміщення інформації в соціальних мережах, сповіщення через чат-бот громади).
- Після завершення консультації публікування результатів та інформації про те, яким чином їх врахував орган влади, коли ухвалював рішення.

2.6 Повідомлення результатів публічних консультацій

Електронні консультації — це інструмент комунікації з громадою, який дає можливість оперативно та в зручному форматі отримати відгуки чи пропозиції мешканців щодо певного питання. Проте для того щоб цей процес був сталим, важливо повідомляти мешканців про перебіг попередніх консультацій і те, яким чином враховано пропозиції. Наприклад, якщо відбувалося голосування за пріоритетні вулиці, що потребують ремонту, то орган влади має повідомити про черговість і орієнтовний час виконання благоустрою вулиць громади згідно з результатами опитування.

Водночас важливо розуміти, що використання інструменту консультацій чи обговорення нормативно-правового акта не передбачає, що всі коментарі будуть релевантними й на часі. Тому якщо певні пропозиції не враховано, то важливо про це повідомити й за можливості дати обґрунтування такій позиції.

Найчастіше це оформлюють як короткий звіт, який публікують на вебсайті громади в розділі «Публічні консультації», щоб усі мешканці мали можливість переглянути цю інформацію.

2.7 Оцінювання змісту проведеної консультації та моніторинг впровадження ухваленого рішення

Після проведення електронних консультацій важливо проаналізувати, яким чином вони відбулися: чи були залучені всі зацікавлені сторони, чи отримано результат / зворотний зв'язок від мешканців.

Якщо надійшла недостатня кількість пропозицій, то наступного разу варто використати додаткові канали комунікації або провести опитування щодо того, які ініціативи цікаві мешканцям для обговорення в майбутньому.

2.8 Проведення інформаційної кампанії

Питання проведення інформаційної кампанії доволі масштабне, тому ми його розкриваємо в наступному розділі

РОЗДІЛ 3. МЕТОДОЛОГІЯ ПРОВЕДЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ КАМПАНІЇ

3.1 Основні положення

Консультації з громадськістю — це інструмент, що дає змогу органу місцевого самоврядування провести онлайнове опитування жителів громади щодо актуальної теми й публічне обговорення проєктів нормативно-правових актів.

Мета кампанії — мотивувати мешканців конструктивно висловлювати свої думки щодо змін у громаді через інструмент електронної демократії. Використовування інструменту має підвищити довіру жителів громади як до конкретних рішень зокрема, так і до місцевої влади загалом.

Вигодоотримувачі проєкту

- > Жителі громади, які мають середні та високі навички користування інтернетом, оскільки вони отримають новий зручний канал комунікації з місцевою владою.
- > Місцеві активісти.

Зацікавлені сторони (стейкхолдери) — групи людей, яких треба поінформувати, хоча вони й не здобувають прямої вигоди від реалізації проєкту.

- > Місцеві активісти.
- > Представники районної та обласної влади.

Основні канали комунікації. Щоб просувати інструмент електронних консультацій, варто зосередитися на інтернет-каналах комунікації:

- > Соціальні мережі.
- > Місцеві форуми та сайти.
- > Сайт місцевої ради.
- > Групи й канали в месенджерах Viber, Telegram тощо.

Якщо громада також під'єднала чат-бот «Свої», що дає можливість брати участь в опитуваннях, треба робити на цьому акцент у повідомленнях для громади.

Переваги онлайнного опитування для громадян перед проведенням консультацій у формі публічного заходу:

- > Онлайнне опитування забирає значно менше часу. Достатньо кількох хвилин для того, щоб висловити свою думку, на відміну від живих заходів, які можуть тривати годинами.
- > Онлайнне опитування дає змогу залучити значно більшу кількість жителів, оскільки не треба всіх збирати в один час в одному приміщенні, адже люди можуть озвучити свою думку тоді, коли їм зручно.

3.2 Перший етап — підготовка

Ухвалені рішення місцевої ради.

Інформацію про ухвалення рішення щодо під'єднання до системи електронних консультацій варто розмістити на сайті місцевої ради.

[Приклад публікації в Додатку № 1](#)

3.3 Другий етап — перше опитування

Щоб стимулювати людей використовувати інструмент е-консультацій і надалі, перше опитування має бути відносно простим, чутливим і зачіпати інтереси якнайбільшої кількості жителів громади.

Ось найчутливіші сфери, опитування в яких збирає зазвичай найбільше учасників:

- > благоустрій;
- > охорона здоров'я;
- > безпека;
- > дошкільна освіта (садочки);
- > шкільна освіта;
- > інфраструктура в громаді;
- > екологія.

Формулюючи питання, переконайтеся, що ви й учасники голосування правильно розумієте використані терміни. Намагайтесь уникати абстрактних понять, які можна тлумачити по-різному.

Зокрема, формулювання «якісна освіта в громаді» одні люди можуть сприймати як хороший ремонт у школі, другі — як висока кваліфікація вчителів, а треті — як наявність у громаді шкільного автобуса.

Також намагайтеся не використовувати «мову законів» і складну термінологію.

Інформацію про те, що місцева рада проводить електронне опитування громадян, варто розмістити:

1. На сайті громади.
2. У соціальних мережах громади.

Слід зробити кілька окремих публікацій у соціальних мережах щодо цього.

1. Початок обговорення.

Зразок повідомлення.

Стартувало перше електронне опитування жителів Підгородненської громади!

До 20 лютого 2021 року ви можете проголосувати за посиланням і вибрати _____.

Якщо ви користуєтеся месенджером Viber чи Telegram, беріть участь в опитуванні через чат-бот «СВОЇ» (дати посилання).

2. Коли мине половина часу, відведеного на опитування.

Зразок повідомлення.

«Громадо Підгородного, нагадуємо, що триває перше електронне опитування від міської ради щодо _____».

Приєднатися до нього можна за посиланням http://consult.ua/cons_id.

Поширюйте інформацію про це опитування на своїх сторінках і позначайте в коментарях друзів з нашої громади, яким буде цікаво прилучитися до обговорення.

Якщо ви користуєтеся месенджером Viber чи Telegram, беріть участь в опитуванні через чат-бот «СВОЇ» [\(дати посилання\)](#).

3. За два дні до дедлайну збору пропозицій.

Зразок повідомлення.

Залишилося тільки два дні, щоб взяти участь у першому електронному опитуванні, яке проводить Підгородненська міська рада.

Це опитування визначить перелік тем, які потребують обговорення з громадою найближчим часом.

Не втрачайте нагоди висловити свою думку. Переходьте за посиланням і вибирайте варіанти питань, які вважаєте важливими для громади.

Якщо ви користуєтеся месенджером Viber чи Telegram, беріть участь в опитуванні через чат-бот «СВОЇ» [\(дати посилання\)](#).

4. Звіт за результатами опитування.

Після опитування варто розмістити в соціальних мережах і на офіційному вебсайті органу місцевого самоврядування звіт за його результатами, де пояснити, які рішення зрештою будуть ухвалені.

Зразок повідомлення.

Громадо Підгородного, інформуємо, що завершилося перше електронне опитування, яке проводила міська рада. Ми дякуємо всім небайдужим жителям.

За результатами голосування, найбільшу підтримку дістали пропозиції «Благоустрій» та «Дошкільна освіта».

Рішенням міської ради доручено найближчим часом зорганізувати онлайнове обговорення з громадою питань, пов'язаних з цими сферами».

Зважайте, що все одно будуть незадоволені рішенням, ті, хто подав пропозиції, але їх не врахували з тих чи інших причин. Щоб погамувати їхній негатив і зберегти інтерес до інструменту, варто ввічливо згадати про їхні пропозиції в соціальних мережах і пояснити, чому їх не змогли взяти до уваги.

3.4 Третій етап — використання інструменту

Цей етап передбачає інформування жителів про нові опитування та інші види консультацій з громадськістю, які запускає місцева рада, а також про результати таких опитувань.

Щоб інформувати про перебіг опитувань, можна використовувати таку саму схему, як і під час першого опитування: публікація на сайті й три публікації в соціальних мережах за зразком.

Доречно запроваджувати традиції щодо опитувань, щоб цей інструмент міцніше приживався в громаді. Такими традиціями може бути прив'язка до певних дат/термінів, подій або політик.

У першому випадку варто вибрати кілька дат й озвучити, що місцева рада проводитиме опитування щодо тем, присвячених цій даті. Наприклад, до Міжнародного дня захисту дітей (1 червня) можна проводити опитування, які заходи для дітей і молоді варто запланувати в громаді під час літніх канікул.

Також можна взяти за традицію проводити опитування що пів року чи раз на квартал. У такому разі активні громадяни вже самі чекатимуть, що опитування буде зорганізоване, і матимуть більшу мотивацію долучатися до нього. Поступово ця практика стане доброю традицією громади.

Прив'язка до подій означає практику опитування після незапланованих подій як інструмент подолання наслідків.

Наприклад, можна озвучувати, що онлайнове опитування проводитимуть щоразу, коли поставатиме питання перерозподілу бюджетних коштів за півріччя чи питання типової для громади проблемної ситуації.

Прив'язування опитування до політик означає, що місцева влада виділяє сферу, де всі чи більшість питань, які розглядаються, проходять через онлайнове опитування. Це може бути екологія, безпека, освіта чи будь-яка інша сфера, яку вибере місцева влада.

Слід також поінформувати жителів, що вони можуть самостійно ініціювати опитування громадської думки, яке зорганізує місцева влада. Для цього треба з регулярністю раз на один-два місяці публікувати дописи в соціальних мережах, нагадуючи про таку можливість.

Приклад допису наведено в Додатку № 1.

Коли хтось з громадян ініціював опитування, доречно згадати про це в дописі із закликом прилучитися до обговорення.

3.5 Четвертий етап — публікування історій успіху

На цьому етапі відбувається інформування про те, як громада змінюється завдяки цифровим інструментам. Таким чином досягаються дві цілі одночасно: розвивається бренд громади як прогресивної та закріплюється практика використання цифрових інструментів.

У якому форматі доречно повідомляти жителів про використання інструменту електронних консультацій з громадськістю?

1) Щоразу, коли за результатами опитування громадян були втілені зміни (нормативних документів, планів роботи чи фізичного простору в громаді), варто робити про це публікацію в соціальних мережах. У такому матеріалі треба докладніше згадати про електронні опитування, закликаючи людей активніше брати в них участь.

Зразок повідомлення.

Міська рада відмовилася від планів зорганізувати фестиваль кавунів на день міста. Це рішення ухвалили, провівши електронні консультації з громадськістю у форматі опитування.

Більшість учасників опитування висловилися, що ліпше зорганізувати спортивні майстер-класи для молоді.

Інструмент онлайн-опитувань був запроваджений у нашій громаді на початку 2021 року, уже встигнувши стати доброю традицією.

Не лишайтесь осторонь і теж активно прилучайтеся до опитувань, які проводить міська рада. Це можна зробити на сайті e-DEM у розділі нашої громади або через чат-бот «Свої», що доступний у месенджерах Viber і Telegram.

2) Доречно публікувати дописи-оновлення про використання інструменту раз на квартал чи на пів року (залежно від кількості проведених опитувань), якщо опитувань за цей період більше ніж три. Основні параметри, на які варто звернути увагу в таких публікаціях, — кількість опитувань, теми, яких вони стосувалися, і кількість людей, які до них прилучилися.

Зразок повідомлення.

Інформуємо громаду про використання інструменту електронних консультацій з громадськістю за I квартал 2021 року.

Всього міська рада провела п'ять консультацій у форматі опитування, які стосувалися питань сортування сміття, встановлення камер відеоспостереження, святкування дня міста й фінансування освіти.

В опитуваннях загалом взяли участь 235 жителів громади.

Ми закликаємо громадян не бути байдужими й висловлювати свою думку через сайт e-DEM у розділі нашої громади або через чат-бот «Свої», що доступний у месенджерах.

- 3) За результатами першого року користування інструментом е-консультацій доречно підготувати звіт про роботу з ним, розмістивши його на сайті громади. Також варто робити щорічне опитування: що слід поліпшити в користуванні інструментом опитування місцевою радою?

- 4) Підготувати статтю — історію успіху «Як громада змінюється завдяки інструменту електронних консультацій з громадськістю» й аналогічну презентацію в PowerPoint для виступів на заходах.

План впровадження інформаційних кампаній



Додаток № 1

1) Приклад публікації на сайті громади про під'єднання до системи електронних консультацій

Підгородненська міська рада під'єдналася до системи електронних консультацій з громадськістю e-DEM

Відтепер жителі громади можуть брати участь у консультаціях з громадськістю через зручну онлайн систему, розміщену на платформі e-dem.ua.

Ця платформа дає змогу проводити обговорення з громадськістю в трьох форматах: електронне опитування, збір пропозицій громадян та обговорення проєкту нормативно-правових актів.

Використовування електронної системи суттєво спростить процес прилучання громадян до обговорення рішень місцевої ради, переведе дискусії в конструктивне річище й допоможе поліпшити зв'язки місцевого самоврядування та мешканців.

Процедуру регулювання електронних консультацій у громаді визначає Положення про електронні консультації з громадськістю, затверджене рішенням міської ради № 56 від 20.20.2021.

Серед інших інноваційних продуктів, що функціонують у Підгородному:

- > громадський бюджет;*
- > електронні петиції;*
- > муніципальний чат-бот «Свої»;*
- > цифрові валізи для надання адміністративних послуг удома.*

Виконання всіх цих ініціатив стало елементами програми цифровізації громади.

2) Приклад публікації на сайт громади про початок першого опитування

Підгородненська міська рада запрошує громаду прилучитися до електронного опитування

Підгородненська міська рада запустила процес електронних консультацій з громадськістю у формі опитування через платформу e-DEM.

Тема опитування* — визначити перелік питань, які треба обговорити з громадськістю найближчим часом.

Це перше електронне опитування**, яке реалізує міська рада через платформу електронної демократії e-DEM. Щоб узяти в ньому участь, треба зареєструватися на платформі й авторизуватися за допомогою електронного цифрового підпису чи системи BankID.

Щоб дізнатися більше про систему електронних консультацій з громадськістю в Підгородненській громаді, ознайомтеся з Положенням про електронні консультації з громадськістю, затвердженим рішенням міської ради №56 від 20.20.2021, що доступне за посиланням.

* Зазначається залежно від теми опитування.

** Порядковий номер вказано лише для першого опитування, а також для опитувань № 5 і № 10, щоб підкреслити застосування інструменту.

3) Приклад публікації на сайт громади про результати проведеного опитування

Результати електронного опитування жителів громади від 20 травня 2021 року

Пропонуємо до вашої уваги результати електронного опитування жителів громади, яке відбувалося з 20 квітня до 20 травня 2021 року на платформі e-DEM.

Тема опитування* — визначити перелік питань, які треба обговорити з громадськістю найближчим часом.

Всього в опитуванні взяло участь 352 жителі громади.

Розподіл голосів такий:

Благоустрій – 53%.

Охорона здоров'я – 30%.

Освіта в громаді – 12%.

*Культура – 5%**.*

Результати опитування були розглянуті під час засідання виконкому Підгородненської міської ради.

*За рішенням виконкому, відділу комунікацій з громадськістю доручено підготувати матеріали для обговорення з громадськістю питань за напрямками «Благоустрій» та «Охорона здоров'я»***.*

* Зазначається залежно від теми опитування.

** Важливо вказувати результати не за кількістю голосів, а саме у відсотковому значенні, бо так легше сприймати.

*** На сайті громади варто подавати не лише кількісні показники, а й інформацію про результати розгляду та рішення, які були ухвалені.

4) Приклад допису в соціальних мережах про можливість громадян ініціювати опитування

Минулого жовтня наша громада під'єдналася до системи електронних консультацій з громадськістю на платформі e-DEM, і, можливо, ви вже навіть встигли прилучитися до одного з опитувань. Але консультації з громадськістю може ініціювати не лише влада, а й самі жителі нашої громади!

Щоб ініціювати процес електронних консультацій у Підгородному, треба зайти на сайт e-DEM у розділ нашої громади й натиснути кнопку «Створити консультацію».

Після цього треба назвати питання, щодо якого ви хочете ініціювати консультації, викласти його суть і надати додаткові матеріали, якщо вони у вас є (зображення, звіти тощо).

Закликаємо жителів громади не зволікати, проявляти активність і пропонувати теми консультацій з громадськістю!