



Polaris

Підтримка багаторівневого
врядування в Україні



ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМУВАННЯ І ЗАЛУЧЕННЯ ЖИТЕЛІВ ГРОМАД В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Результати дослідження

Цей документ розроблено експертами програми Polaris «Підтримка багаторівневого врядування в Україні». Програма фінансується урядом Швеції через Шведське агентство з питань міжнародної співпраці та розвитку Sida і реалізується SALAR International – частиною Шведської асоціації місцевих і регіональних влад (SALAR), яка представляє асоціацію в міжнародній діяльності.

Березень 2026

ЗМІСТ

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ	4
ВСТУП	5
МЕТОДОЛОГІЯ	6
АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ	7
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	28
ПОРІВНЯННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ 2022 І 2025 РОКУ ПО ОКРЕМИМ ПОКАЗНИКАМ	31
РЕКОМЕНДАЦІЇ	34

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ

Період опитування: 10–21 листопада 2025 року

Дослідження мало на меті виявити стан, ключові потреби та виклики у сфері інформування і залучення жителів через опитування посадовців органів місцевого самоврядування, а також визначити напрями вдосконалення інструментів і підходів до участі громадян у вирішенні питань місцевого значення в умовах воєнного стану.

Дослідження проведено у форматі онлайн-опитування (інтернет-анкетування із самостійним заповненням) серед спеціалістів з інформування та залучення органів місцевого самоврядування, а також інших посадових осіб, відповідальних за комунікації та суміжні функції у територіальних громадах, переважно невеликих міських, селищних і сільських. У дослідженні взяли участь 344 респонденти з 268 громад 23 областей України (без Луганської області та АР Крим).

Результати дослідження засвідчують, що в умовах воєнного стану в територіальних громадах України домінують цифрові канали інформування та залучення жителів, які поєднують офіційні ресурси ОМС (сайти, сторінки у соціальних мережах) із неформальними інструментами — чатами та групами у месенджерах. Така модель дозволяє швидко доносити інформацію та охоплювати різні групи населення, однак водночас виявляє структурну вразливість: низький рівень цифрової грамотності частини жителів, особливо у малих громадах, обмежує ефективність комунікації. Попри декларовану готовність до недискримінаційних та інклюзивних підходів, практики рівного доступу до інформації та участі залишаються нерівномірними й значною мірою залежать від кадрової спроможності громад. Ключовими внутрішніми бар'єрами виступають високе навантаження на працівників, кадровий дефіцит і недостатня професіоналізація комунікаційних функцій.

У сфері залучення жителів представники органів місцевого самоврядування основним викликом вважають пасивність і недовіру жителів, а також обмеження, зумовлені воєнним станом. Водночас посадові особи ОМС демонструють запит на цифрові рішення швидкої комунікації та комплексну цифровізацію. Дослідження також виявило суттєву інституційну прогалину: відсутність у більшості громад спеціалізованих структур або чітко визначених посадових осіб відповідальних за залучення жителів. Ключовою проблемою є також застарілі або відсутні Статuti громад, що ускладнює реалізацію законодавчих вимог щодо участі. Загалом результати підтверджують потребу не лише в нових інструментах, а й у системному інституційному посиленні участі та комунікацій на місцевому рівні.

Ключові рекомендації за наслідками дослідження. На місцевому та регіональному рівнях пріоритетом є приведення Статутів громад і регламентів рад у відповідність до вимог законодавства про народовладдя до кінця 2026 року, із чітким визначенням процедур громадської участі, прозорого оприлюднення рішень та доступу жителів до роботи рад. Важливими кроками є створення на сайтах розділів «Громадська участь», забезпечення рівного доступу до інструментів участі для ВПО та молоді від 14 років, визначення відповідальних за комунікацію і залучення, а також проведення просвітницьких заходів для жителів, зокрема з користування цифровими інструментами.

На національному рівні необхідно забезпечити методичну та цифрову підтримку органів місцевого самоврядування: розробити єдині рекомендації щодо виконання законів у сфері народовладдя, створити державну електронну платформу для публічних консультацій та посилити навчальні програми для посадових осіб ОМС у сфері комунікації й залучення жителів.

ВСТУП

Шведсько-українська Програма Polaris «Підтримка багаторівневого врядування в Україні», що впроваджується за підтримки Уряду Швеції через Sida та виконується SALAR International докладає зусиль в підвищенні спроможності українських громад в різних сферах. Одним із завдань Програми є сприяння інформуванню та залученню жителів громад до вирішення питань місцевого значення.

В рамках реалізації цього напрямку Програмою разом з експертами Українського незалежного центру політичних досліджень та за сприяння національних асоціацій громад було проведено опитування представників органів місцевого самоврядування на тему «Особливості інформування і залучення жителів громад в умовах воєнного стану».

В умовах триваючої повномасштабної війни підходи органів місцевого самоврядування до інформування та залучення жителів зазнали суттєвих змін. Комунікаційна робота ОМС опинилася на перетині двох вимог: з одного боку — потреби у прозорості, відкритості та інклюзивності, а з іншого — необхідності враховувати безпекові ризики, оперативність рішень і зміну пріоритетів у роботі місцевих посадовців. У таких умовах досягти балансу між публічністю та безпекою стає одним із ключових управлінських викликів.

Війна також суттєво вплинула на самих жителів територіальних громад. Частина активних громадян була вимушена переїхати, змінити діяльність або переключити свою енергію на першочергові питання: підтримку Збройних сил України, волонтерство, допомогу внутрішньо переміщеним особам чи забезпечення базових потреб сім'ї.

У цей же час у 2024–2025 роках набула чинності низка нормативно-правових актів, спрямованих на підсилення прозорості, відкритості діяльності ОМС та впровадження визначених законом форм участі жителів. Це створило додаткове навантаження на місцеві ради та виконавчі органи, але одночасно задало нові стандарти роботи й очікувану якість взаємодії з громадянами.

У сукупності ці фактори роблять тему інформування та залучення однією з ключових для громад в умовах воєнного стану, оскільки вона безпосередньо впливає на довіру, стійкість та здатність місцевого самоврядування ухвалювати ефективні рішення в часи війни.

Варто відзначити, що подібне дослідження в 2022 році було проведено попереднім шведсько-українським проектом PROSTO, тож відповіді респондентів 2025 року дають змогу порівняти окремі результати, відслідкувати динаміку відповідних показників.

Мета дослідження — виявити через опитування посадовців органів місцевого самоврядування основні потреби, стан та виклики у сфері інформування і залучення жителів до вирішення питань місцевого значення у територіальних громадах.

Завдання дослідження:

- Проаналізувати вплив воєнного стану на процеси інформування та залучення громадян у територіальних громадах.
- Вивчити актуальні потреби органів місцевого самоврядування щодо удосконалення існуючих або впровадження нових інструментів інформування та залучення жителів.
- Виявити потреби ОМС у нових інструментах та підходах, необхідних для виконання законодавчих змін 2024–2025 рр.

МЕТОДОЛОГІЯ

Об'єкти дослідження:

- спеціалісти з інформування та залучення органів місцевого самоврядування, інші особи, які відповідають за комунікації у громадах, та фахівці, які виконують суміжні функції;
- географія дослідження: переважно невеликі міські, селищні, сільські територіальні громади

Метод дослідження:

опитування представників ОМС – інтернет-анкетування. Спосіб заповнення анкети – самозаповнення.

Спосіб поширення анкети:

цільова розсилка електронною поштою представникам ОМС.

В опитуванні взяли участь 344 респонденти - представники 268 громад з 23 областей України (відсутні Луганська область та АР Крим).

Методи аналізу:

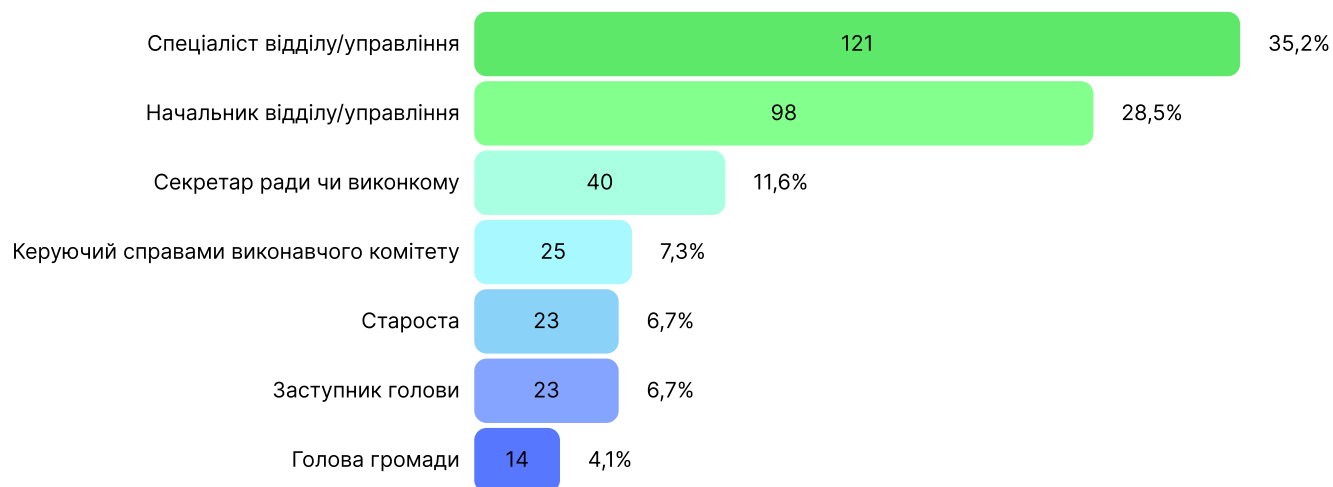
для опрацювання результатів дослідження були використані методи кількісного та якісного аналізу відповідей, зібраних за допомогою онлайн-опитування (Google Forms).

Обмеження дослідження:

дослідження має низку обмежень, пов'язаних із добровільною участю респондентів та самовідбором, що може впливати на репрезентативність вибірки. Відповіді нерівномірно представлені між різними областями та типами громад та групами посадовців. Частина даних, особливо з відкритих запитань, відображає суб'єктивні оцінки респондентів.

АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ

1. Посадові особи, які взяли участь в опитуванні



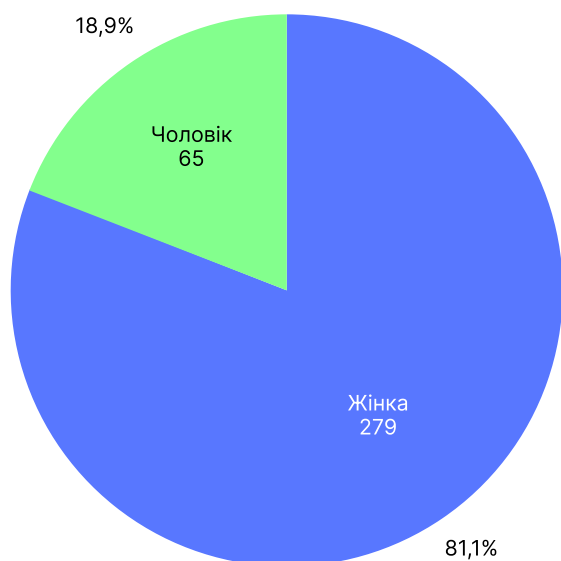
ВИСНОВКИ

Найбільшу частку респондентів становили посадові особи, що займають такі посади, як:

1. Головний спеціаліст загального / організаційного / інформаційного відділу
2. Начальник відділу організаційної роботи
3. Начальник відділу інформаційної діяльності та комунікацій
4. Начальник відділу економічного розвитку та інвестицій
5. Секретар ради
6. Керуючий справами виконавчого комітету
7. Староста
8. Заступник голови
9. Головний спеціаліст з комунікацій та зв'язків з громадськістю
10. Начальник відділу цифрової трансформації / IT / цифрового розвитку

Найбільшу групу представників органів місцевого самоврядування, які взяли участь в опитуванні, становлять службовці середньої ланки (спеціалісти та начальники відділів), а також службовці, відповідальні за комунікації, організаційну роботу та проекти.

2. Стать респондентів, як взяли участь в опитуванні

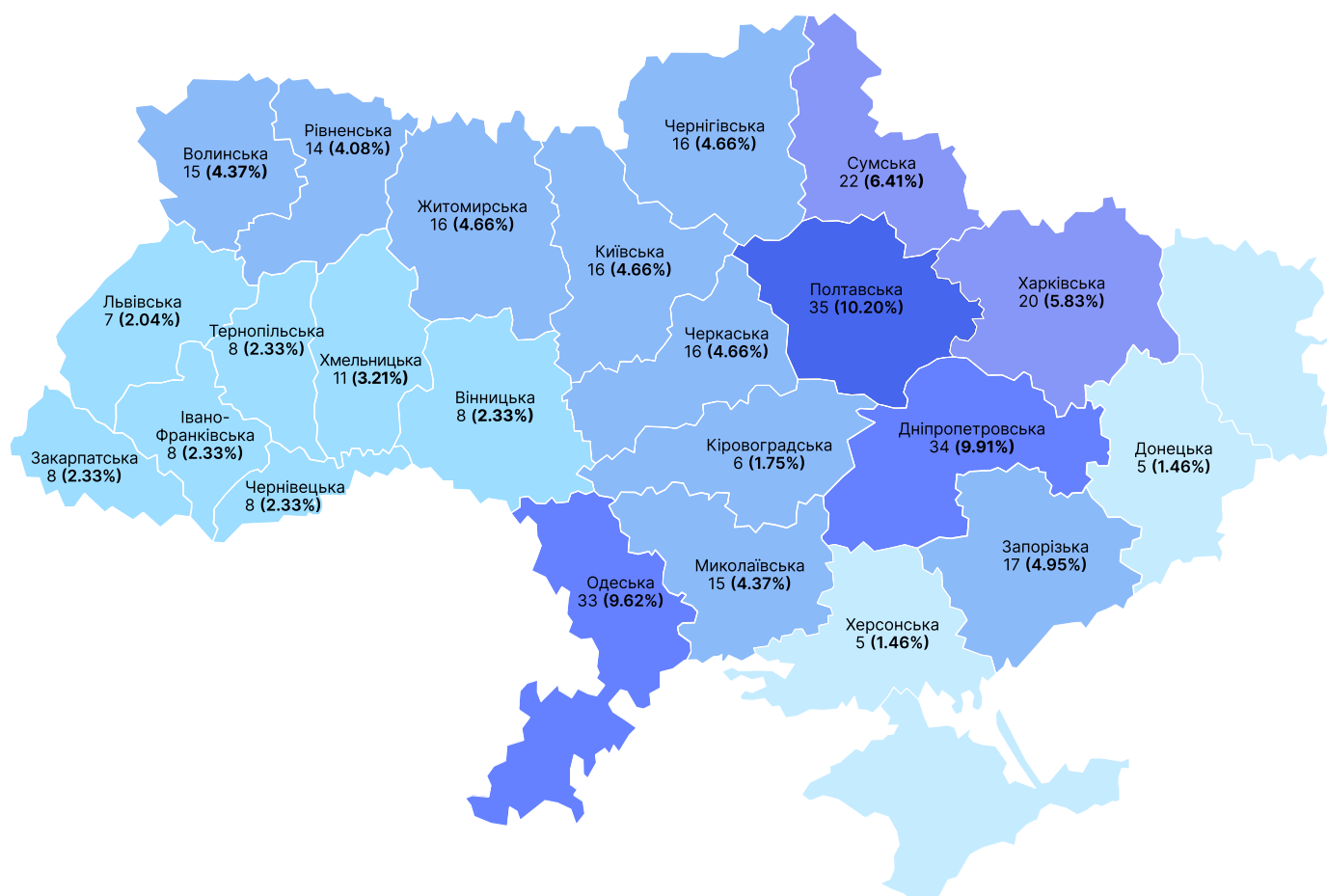


ВИСНОВКИ

Серед 344 респондентів, які взяли участь в опитуванні, 279 осіб (81,1%) становили жінки, тоді як чоловіків було 65 (18,9%), що свідчить про значне домінування жінок у кадровому складі органів місцевого самоврядування.

Така гендерна структура вказує на високу представленість жінок в місцевому самоврядуванні, що є характерною тенденцією для ОМС базового рівня (сільські, селищні та міські ради).

3. Кількість та розподіл респондентів по областях

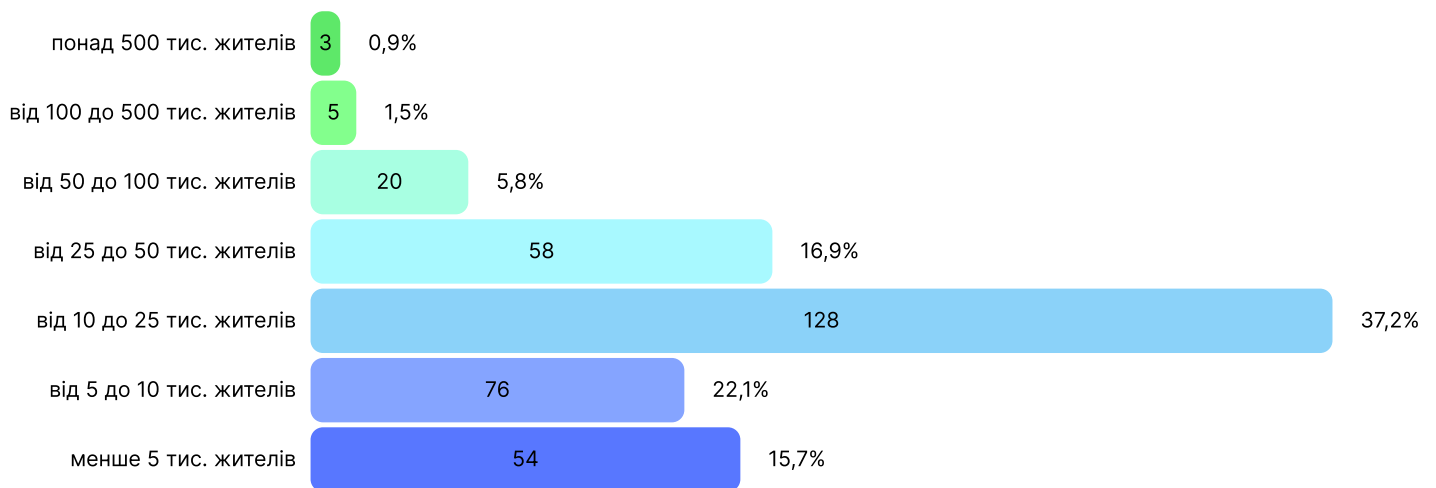


ВИСНОВКИ

Найбільшу участь в опитуванні взяли представники Полтавської області — 35 респондентів (10,2%), Дніпропетровської — 34 респонденти (9,9%) та Одеської — 33 респонденти (9,6%), що свідчить про їхню високу залученість у дослідження. Помітну активність також продемонстрували громади Сумської області (22 респонденти, 6,4%) та Харківської області (20 респондентів, 5,8%).

Загалом розподіл відповідей охоплює всі регіони України, що забезпечує репрезентативність та дозволяє робити узагальнені висновки щодо ситуації в громадах різних областей.

4. Категорії територіальних громад, що взяли участь в опитуванні



ВИСНОВКИ

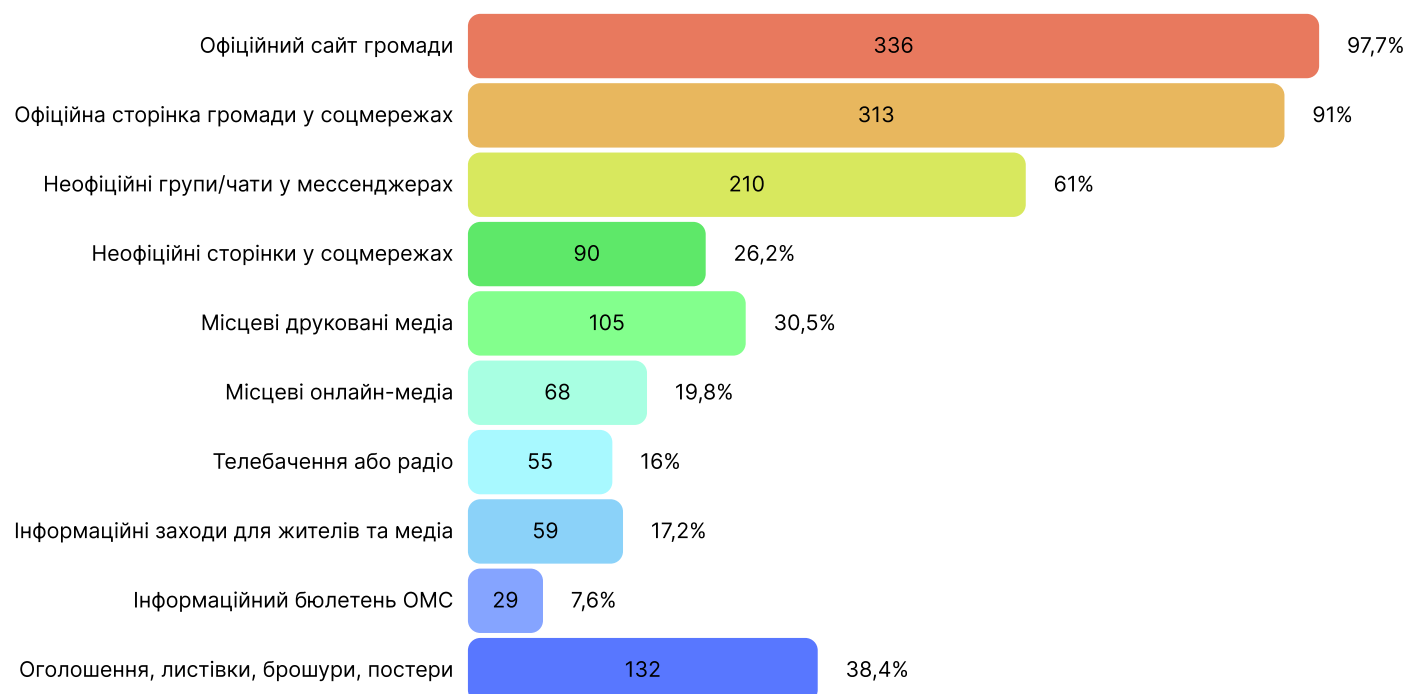
Опитування показує, що найбільша частка відповідей припадає на громади від 10 до 25 тис. жителів — 128 респондентів, що становить 37,2% від усіх 344 опитаних.

Другою за чисельністю групою є громади від 5 до 10 тис. жителів, які представили 76 респондентів, або 22,1% вибірки. Громади від 25 до 50 тис. жителів охопили 58 респондентів (приблизно 16,9%), що свідчить про їхню помітну, але меншу представленість. Малі громади до 5 тис. населення представлені 54 службовцями, що дорівнює 15,7%.

Лише невелика кількість службовців представляє громади середнього та великого розміру: 20 респондентів (5,8%) — громади 50–100 тис., 5 респондентів (1,45%) — громади 100–500 тис., і лише 3 респонденти (0,87%) — громади понад 500 тис. населення.

Узагальнюючи, 92% відповідей припадає на малі та середні громади чисельністю до 50 тис. населення, що свідчить про домінування саме таких громад в опитуванні. Загалом опитування відображає реальну картину адміністративно-територіального устрою України, де більшість громад малого й середнього розміру.

5. Канали інформування, що використовуються органами місцевого самоврядування для комунікації з жителями



ВИСНОВКИ

Переважає більшість Рад використовує офіційний сайт як ключовий канал інформування — про це повідомили 336 респондентів, що становить 97,7% від усіх опитаних службовців.

Майже так само популярними є офіційні сторінки громад у соцмережах, які використовують 313 респондентів (91%). Неофіційні групи та чати у Viber і Telegram активно використовуються в громадах — їх зазначили 210 респондентів, або 61%, що демонструє значну роль неформальних каналів комунікації.

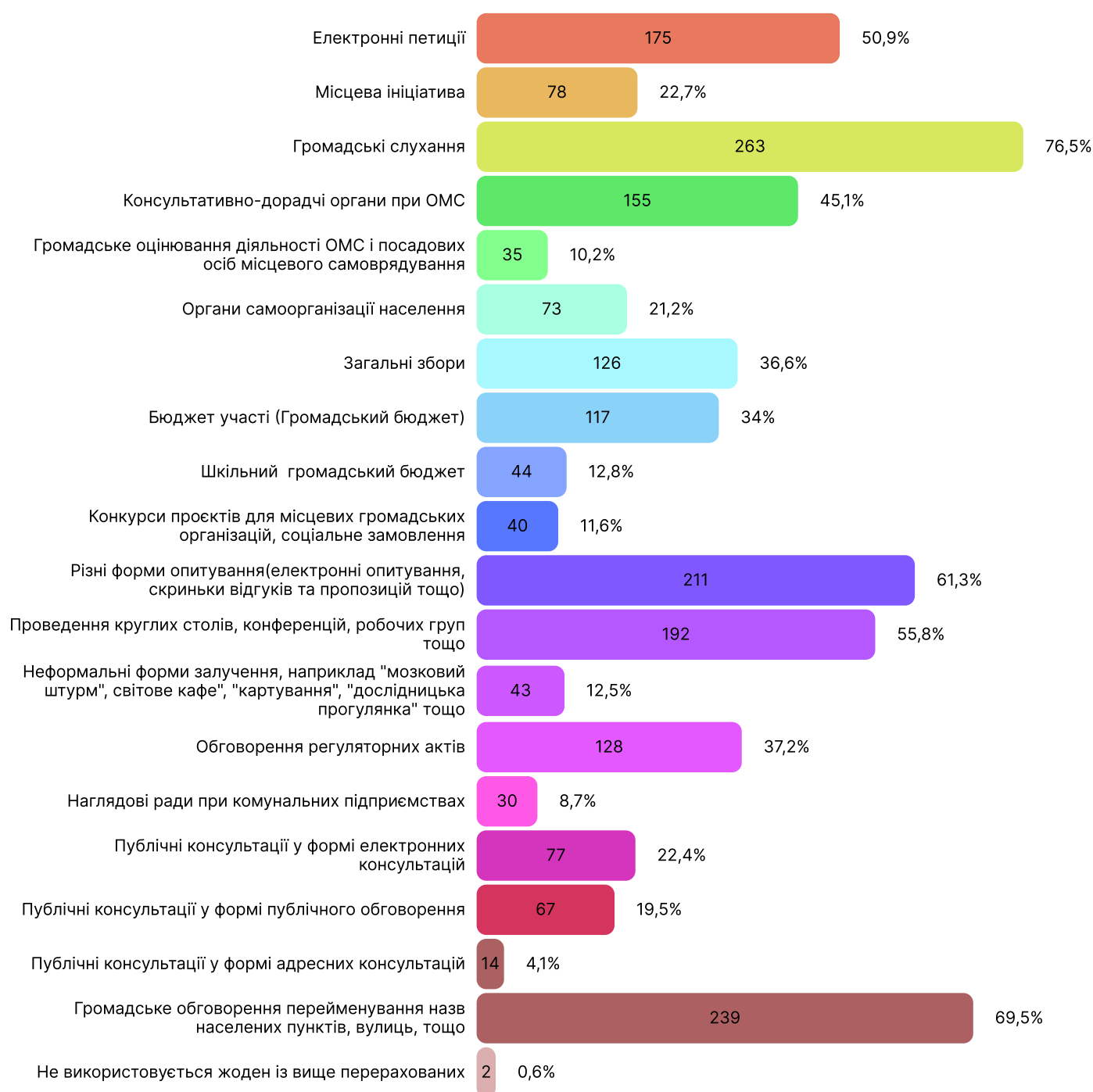
Традиційна друкована продукція, зокрема листівки, оголошення, брошури та постери, продовжує відігравати суттєву роль: її використовують 132 респондентів (38,4%).

Водночас такі канали, як місцеві онлайн-медіа (19,8%), телебачення/радіо (16%) та інформаційні заходи (17,2%), залишаються допоміжними інструментами комунікації, що відображає обмежені ресурси або специфіку інформаційної політики громад.

Узагальнюючи, результати свідчать, що у громадах домінують цифрові способи інформування, адже понад 90% службовців відзначили офіційний сайт і соцмережі як основні канали комунікації з жителями.

Загалом структура відповідей демонструє поєднання формальних та неформальних каналів, де офіційні ресурси забезпечують базову інформативність, а чати та друковані матеріали доповнюють її, забезпечуючи охоплення різних груп населення.

6. Інструменти залучення жителів, які використовуються для прийняття важливих рішень в територіальних громаді



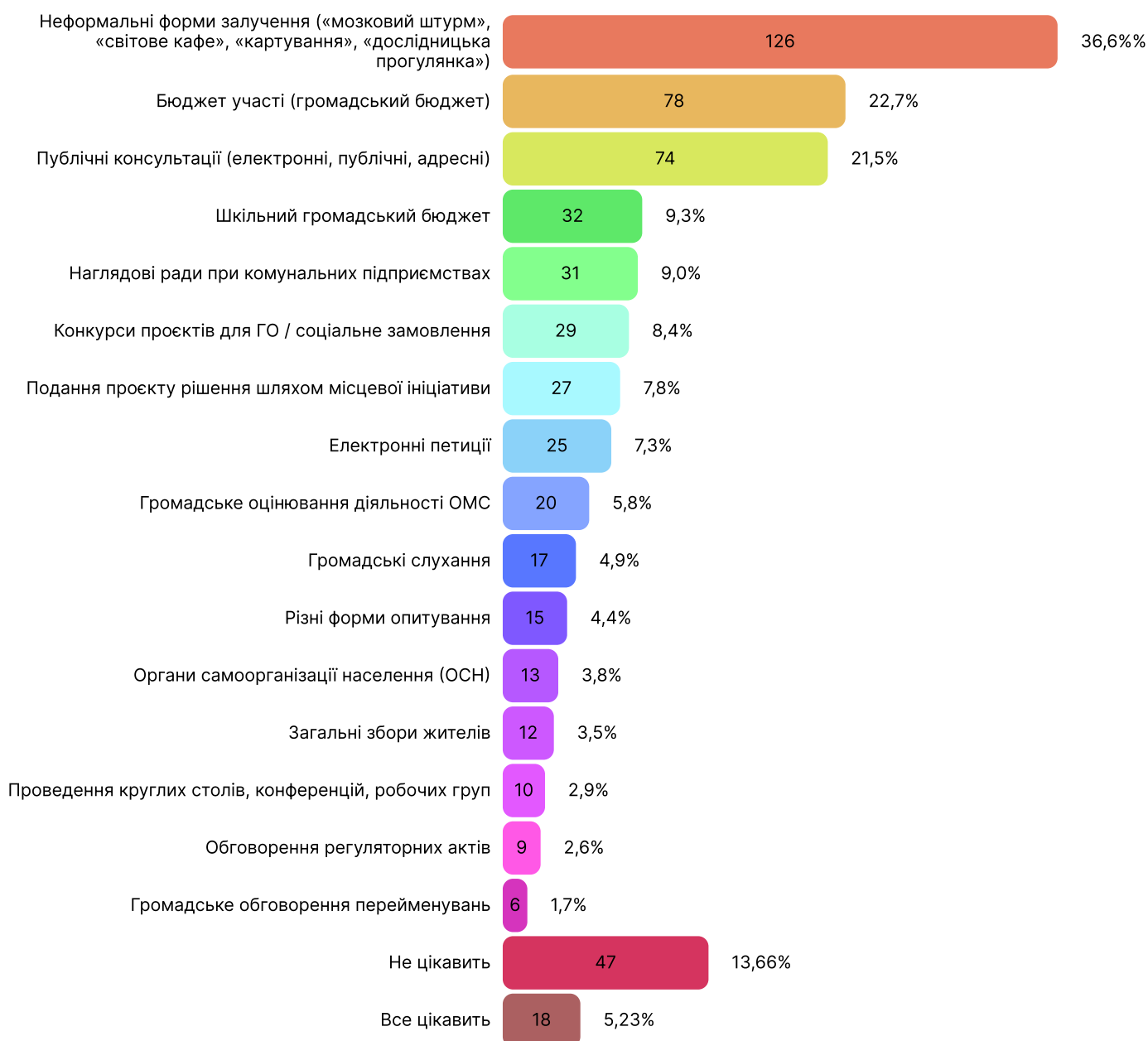
ВИСНОВКИ

Найчастіше органи місцевого самоврядування використовують для залучення жителів до прийняття важливих рішень такий інструмент громадської участі, як громадські слухання. Його обрали 263 службовця, що становить 76,5% від усіх опитаних.

Активно застосовуються й різні форми опитувань (електронні опитування, скриньки пропозицій тощо), які відзначили 211 респондентів, тобто 61,3%. Також популярністю користуються круглі столи, конференції, робочі групи, які застосовуються у 192 громадах (55,8% опитаних), що демонструє попит на формати живого обговорення. Значна частка службовців — 175 осіб (50,9%) — зазначили використання електронних петицій, що підтверджує поступову цифровізацію інструментів участі.

Участь через загальні збори, бюджет участі, консультативно-дорадчі органи та обговорення регуляторних актів охоплює відповідно 36,6%, 34%, 45,1% і 37,2% респондентів, що демонструє різноманітність форм демократичних процедур на місцевому рівні.

7. Про які з вищеперерахованих інструментів залучення жителів Ви би хотіли дізнатися більше або запровадити в громаді?



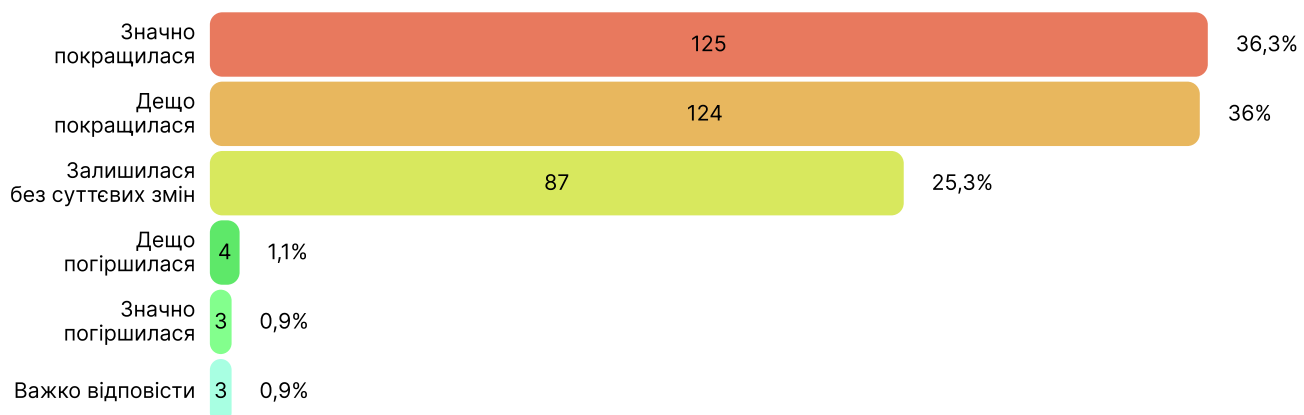
ВИСНОВКИ

Найбільше зацікавлення респонденти виявили до неформальних форм залучення — їх зазначили 126 осіб (36,6%), що підтверджує потребу громад у сучасних інтерактивних методиках співпраці з жителями. Високий інтерес також спрямований до бюджету участі та шкільного громадського бюджету, які сумарно згадали 142 респонденти (41,3%), що свідчить про бажання місцевої влади долучати жителів до планування та розподілу місцевого бюджету. Значну увагу привернули електронні інструменти — електронні консультації, електронні петиції та онлайн-опитування, які сукупно згадали 119 респондентів (34,6%), що демонструє зростання ролі цифрової комунікації в умовах війни та мобільності населення.

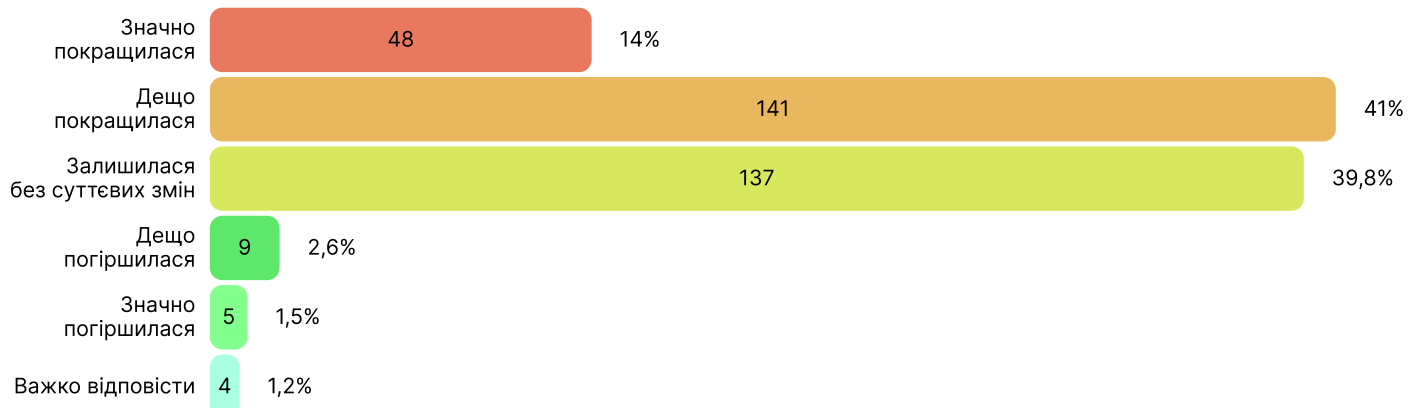
Консультативно-дорадчі органи, наглядові ради та органи самоорганізації населення становлять другу за масштабом групу зацікавленості — їх хочуть розвивати 96 осіб (27,9%), що свідчить про запит до інституціоналізованих механізмів участі та потребі у створенні органів-замінників в населених пунктах, де зникли ради через об'єднання. Водночас 47 респондентів (13,7%) відповіли "Не цікавить", що може свідчити про часткову відсутність потреби у вдосконаленні інструментів залучення або про перевантаження персоналу ОМС. Проте позитивно виділяється група з 18 опитаних (5,2%), які зазначили, що їх цікавлять усі інструменти.

8. На Вашу думку, як змінилася ситуація у громаді у сфері інформування та залучення жителів за останній рік

У сфері інформування жителів



У сфері залучення жителів до прийняття рішень



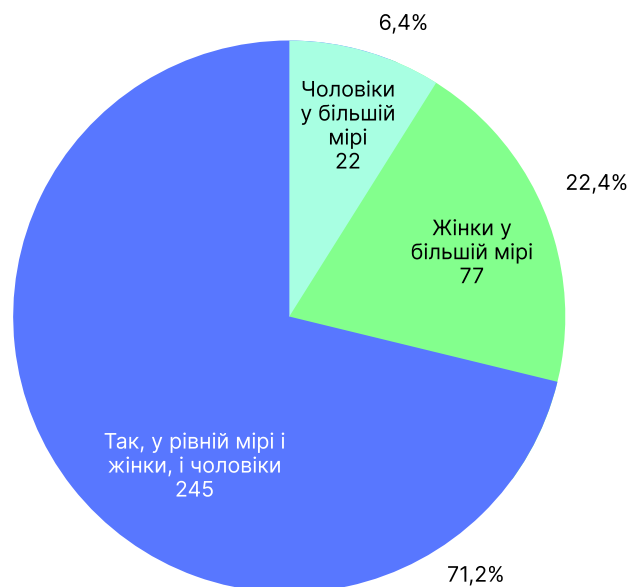
ВИСНОВКИ

У сфері інформування жителів ситуація покращилася загалом відзначило 249 респондентів (72,4%): 125 респондентів (36,3%) зазначили «значно покращилася», а 124 (36,1%) – «дещо покращилася», що свідчить про позитивний погляд службовців ОМС на цю сферу взаємодії з жителями, що за можливості, необхідно було би співставити з думкою жителів громади. 87 респондентів (25,3%) вказали, що ситуація в інформуванні не змінилася, а 7 осіб (2%) заявили про її погіршення.

У сфері залучення жителів 48 службовців (14%) відзначили значне покращення, а 141 (41%) – помірне покращення, тобто разом 189 респондентів (55%) зафіксували позитивну тенденцію. 137 респондентів (39,8%) заявили, що залучення жителів залишилося без змін, а 14 осіб (4,1%) повідомили про погіршення, що демонструє повільніші темпи розвитку участі порівняно з інформуванням.

Показник «важко відповісти» становив 6,7% (7 осіб) у сфері інформування та 1,2% (4 особи) у сфері залучення. Узагальнюючи, респонденти значно частіше фіксують прогрес у сфері інформування (72,4%), ніж у сфері залучення (55%), що вказує на більш динамічний розвиток інформаційних інструментів у громадах. Також узагальнено можна стверджувати, що посадові особи та службовці місцевого самоврядування бачать загальний позитивний рух у напрямку відкритості, однак залучення жителів до прийняття рішень просувається повільніше та потребує додаткової уваги і стимулювання.

9. Чи залучаються наразі у рівній мірі жінки і чоловіки до ухвалення рішень на місцевому рівні?



ВИСНОВКИ

Переважає більшість респондентів — 245 осіб (71,2%) — вважають, що жінки і чоловіки залучені до ухвалення рішень на місцевому рівні у рівній мірі, що свідчить про доволі позитивне сприйняття гендерного балансу серед посадових осіб та службовців місцевого самоврядування.

Ще 77 респондентів (22,4%) зазначили, що жінки беруть участь у процесах ухвалення рішень більшою мірою, що може бути пов'язано з тим, що серед опитаних абсолютну більшість становили саме жінки (279 осіб або 81,1%). Лише 22 респонденти (6,4%) вважають, що чоловіки залучені більшою мірою, що є найнижчим показником серед відповідей і свідчить про відсутність відчутної переваги чоловіків у місцевих процесах прийняття рішень в очах службовців. Такий розподіл відповідей показує, що більшість представників місцевого самоврядування (понад 93%) не вбачають домінування чоловіків в процесах громадській участі, а частина навіть схильна оцінювати роль жінок як більш активну.

Загалом 322 із 344 респондентів (93,6%) не вбачають гендерної диспропорції на користь чоловіків, що свідчить про тенденцію до вирівнювання участі жінок і чоловіків в залученості до вироблення рішень через інструменти участі. Узагальнено можна стверджувати, що в очах посадових осіб місцевого самоврядування сфера прийняття рішень на місцевому рівні наразі є гендерно збалансованою або навіть такою, де активність жінок зростає. Водночас, обмеженням цього дослідження є відсутність запитання щодо підтвердження рівного залучення жінок і чоловіків до ухвалення рішень на місцевому рівні, зокрема, чи використовується практика збору даних з розподілом за статтю та іншими ознаками фактично залучених жителів і жительок.

Важливо розуміти, що кількісні показники насправді дуже мало говорять саме про доступ до прийняття рішень. Питання гендерної рівності потребує глибшого вивчення у розрізі інституційних та неформальних бар'єрів для різних груп населення (не лише жінок чи чоловіків, а й жінок та чоловіків з інвалідністю; жінок, які здійснюють догляд за дітьми і тд); представництва жінок і чоловіків на керівних та виконавчих посадах; впровадження спеціальних практик, призначених для заохочення участі різних груп жителів/ок громади тощо.

10. Чи використовуєте недискримінаційну мову для інформування чи залучення?

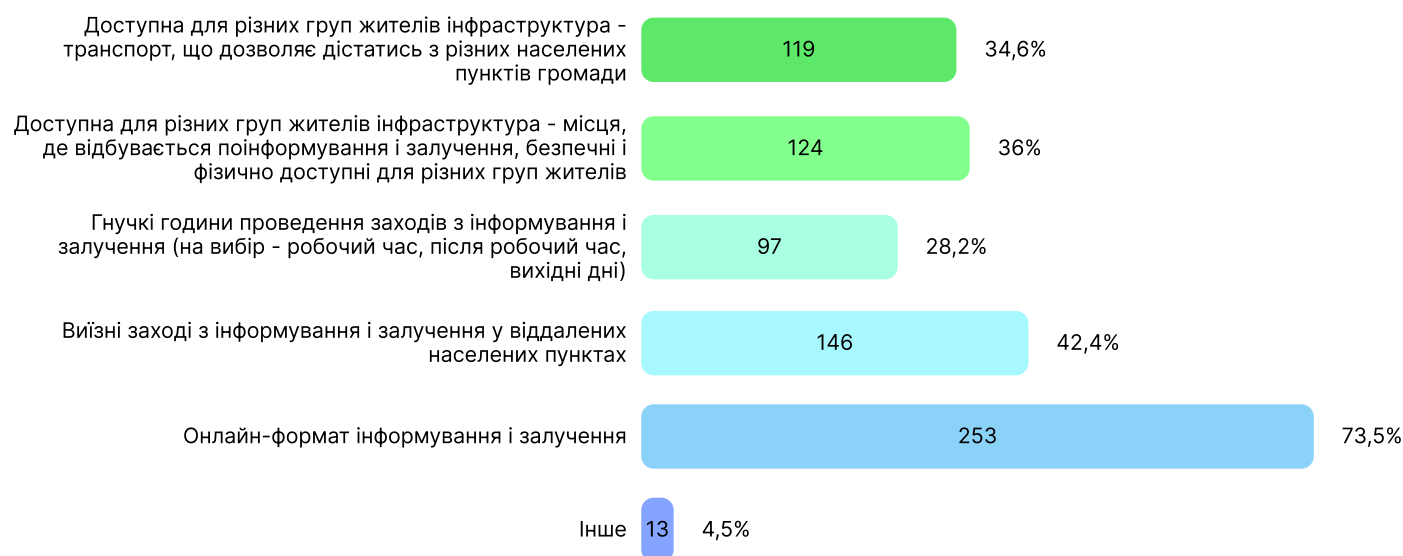


ВИСНОВКИ

Серед 344 посадових осіб та службовців місцевого самоврядування 272 респонденти (79,1%) повідомили, що у своїй роботі використовують недискримінаційну мову, що свідчить про високий рівень усвідомлення важливості коректної та нейтральної комунікації.

Водночас лише 61 опитаний (17,7%) зазначив, що застосовує інклюзивну мову, включно з фемінітивами та гендерно нейтральними формами, що демонструє ще обмежений, але поступовий перехід до сучасних комунікаційних стандартів. Узагальнюючи, результати показують, що громади загалом рухаються у напрямку впровадження недискримінаційних стандартів мовлення, проте рівень застосування інклюзивних практик залишається нерівномірним. У цілому органи місцевого самоврядування демонструють готовність до розвитку сучасних комунікаційних підходів, але потребують додаткового навчання та інституційного закріплення принципів рівності в офіційному інформуванні.

11. Яким чином передбачено забезпечення участі різних груп жителів для інформування і залучення



ВИСНОВКИ

Найпоширенішими механізмами забезпечення участі жителів є онлайн-формати інформування і залучення, які обрали 253 респонденти (73,5%). Виїзні заходи у віддалені населені пункти підтримали 146 посадовців (42,4%), що вказує на значущість офлайн-інтеракцій. Доступність місць проведення заходів, як безпечних і фізично доступних для різних груп жителів, зазначили 124 респонденти (36%), що демонструє розуміння органами влади важливості інклюзивності під час проведення заходів. Доступну транспортну інфраструктуру як спосіб забезпечення рівних можливостей участі відзначили 119 респондентів (34,6%), що особливо актуально для великих та сільських територіальних громад. Гнучкі години проведення заходів обрали 97 опитаних (28,2%), що вказує на потребу врахування робочих графіків, сімейних обов'язків і різних життєвих ритмів жителів.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що представники ОМС вже активно застосовують як цифрові, так і традиційні підходи до залучення жителів, причому онлайн-формат, а саме офіційний сайт ради є домінуючим. Загальна тенденція демонструє прагнення органів місцевого самоврядування до забезпечення інклюзивності та рівного доступу різних груп населення, але сфера доступності інфраструктури та гнучкості форматів заходів потребує подальшого посилення.

12. 3 якими ризиками, труднощами та викликами органи влади зіштовхуються у сфері інформування жителів



ВИСНОВКИ

Найпоширенішою проблемою, яку визначили органи місцевого самоврядування, є недостатній рівень цифрової грамотності жителів: цей виклик позначили 223 респонденти (64,8%), що робить його ключовим бар'єром для ефективного інформування та комунікації. Водночас, відповідно до результатів попередніх відповідей, органи місцевого самоврядування в своїй роботі з жителями використовують саме цифрові інструменти взаємодії.

Високе навантаження працівників посідає друге місце серед проблем — його зазначили 143 службовці (41,6%), що свідчить про те, що навіть за наявності інструментів працівники часто фізично не встигають забезпечувати якісну комунікацію. Кадровий дефіцит, тобто відсутність спеціалістів з комунікацій, визначили 142 респонденти (41,3%), що підтверджує системну нестачу фахівців, здатних професійно вести інформаційну політику громади.

Важливою технічною перешкодою є обмеженість матеріально-технічної бази, яку зазначили 127 осіб (36,9%), — це ускладнює створення сучасного контенту та впливає на якість донесення інформації. Проблеми зі змістовною комунікацією, зокрема інформаційний шум і загублення офіційних повідомлень, відзначили 87 респондентів (25,3%), тоді як неефективність існуючих каналів підкреслили 45 осіб (13,1%), що свідчить про необхідність оновлення форматів взаємодії з жителями.

Значно менше респондентів, 46 осіб (13,4%), назвали ризиком домінування дезінформації, а 20 працівників (5,8%) зіштовхуються з кібер-атаками, що хоча й менш поширено, але потребує посилення інформаційної безпеки громад.

13. 3 якими ризиками, труднощами та викликами органи влади зіштовхуються у сфері залучення жителів



ВИСНОВКИ

Найбільш поширеним викликом органів місцевого самоврядування стала низька активність жителів: 287 респондентів (83,4%) повідомили, що громади майже не долучаються до участі.

Більше половини опитаних — 205 службовців (59,6%) — зазначили, що жителі беруть участь переважно у конфліктних питаннях, тоді як стратегічні теми залишаються мало цікавими або непоміченими.

Вплив недовіри до місцевої влади також є значним: 101 респондент (29,4%) вважає, що люди не вірять у те, що їхні пропозиції будуть враховані.

Помітною проблемою є кадрові питання — 110 відповідей (32%) вказали на нестачу спеціалістів, а ще 63 респонденти (18,3%) повідомили про недостатню кваліфікацію кадрів для модерування та фасилітації процесів залучення.

Серйозний зовнішній чинник — воєнний стан: 161 учасник (46,8%) наголосив, що обмеження, пов'язані з безпекою, унеможливають проведення публічних заходів.

Технологічні бар'єри продовжують стримувати залучення: 34 службовці (9,9%) говорять про відсутність або незручність онлайн-платформ, а 31 респондент (9%) — про складнощі в обробці та якісній інтерпретації пропозицій жителів.

14. У яких сферах або питаннях життя вашої громади найбільше потрібне активне інформування та залучення жителів



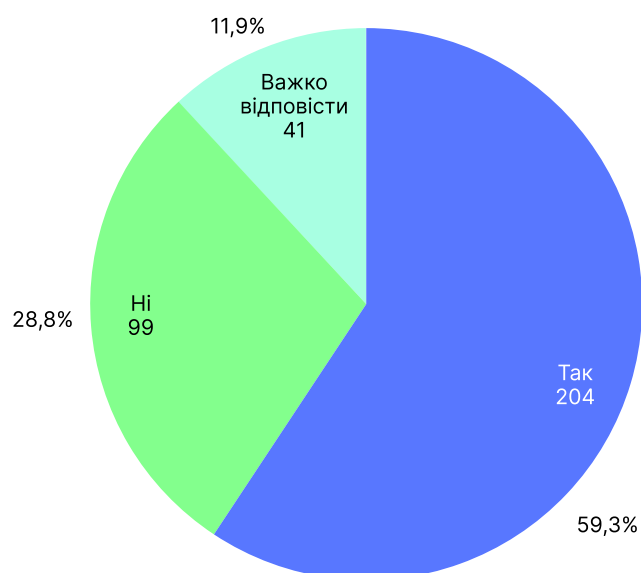
ВИСНОВКИ

Найбільш критичною сферою, де місцева влада потребує активного інформування та залучення жителів, респонденти назвали соціальний захист населення — 191 відповідь (55,5%), що свідчить про високу актуальність підтримки ВПО, ветеранів та вразливих груп у воєнний час. Другою за значущістю сферою стала комунальна сфера (тарифи та якість послуг) — 143 відповіді (41,6%), що демонструє постійне занепокоєння жителів якістю базових сервісів та потреб. Значна частка службовців — 133 респонденти (38,7%) — підкреслює потребу у залученні жителів до питань розвитку та реорганізації освітніх закладів, що є важливим у контексті оптимізації мережі шкіл у громадах. Теми молодіжної політики (131 респондент, 38,1%) та стратегічного планування (127 відповідей, 36,9%) отримали теж високу підтримку, що відображає рівень проблемності цього питання, через відтік молоді з громад.

Питання охорони здоров'я (125 респондентів, 36,3%), розвитку старостатів (112 респондентів, 32,6%) та питань безпеки (112 респондентів, 32,6%) стали важливими у зв'язку з воєнними ризиками та зміною функціонування місцевих систем. Важливо, що громадський бюджет викликали інтерес у 117 респондентів (34%), а формування й виконання місцевого бюджету — у 114 респондентів (33,1%), що свідчить про запит на фінансову прозорість, грамотність та достатньо високу зацікавленість жителів сферою формування та розподілу місцевого бюджету.

Результати показують, що посадові особи ОМС значною мірою розуміють важливість залучення жителів — перш за все у сферах соціальної підтримки, комунальних послуг, освіти, планування та розподілу місцевого бюджету та стратегічного розвитку громади. Загальна картина демонструє високий рівень усвідомлення важливості залучення жителів до взаємодії з місцевою владою та розуміння про необхідність запровадження системних підходів для цього.

15. Чи є в структурі органу місцевого самоврядування окремий підрозділ (відділ) чи окрема посадова особа основним напрямком діяльності якого є інформування жителів?



ВИСНОВКИ

У більшості органів місцевого самоврядування існує структурний підрозділ або визначена посадова особа, відповідальна за інформування жителів: 204 респонденти, що становить 59,3%, підтвердили наявність такої функції в громаді.

Разом з тим майже третина опитаних — 99 осіб (28,8%) — повідомили про відсутність спеціалізованого підрозділу або службовця, що свідчить про нерівномірність організаційних підходів у різних громадах.

Показово, що 41 респондент (11,9%) не змогли однозначно визначити, чи передбачені такі функції у структурі їхнього органу місцевого самоврядування, що може свідчити про недостатнє внутрішнє інформування або нечіткий розподіл повноважень.

Значна частка відповідей «Ні» та «Важко відповісти» (сукупно 40,7%) показує, що у багатьох громадах наявний брак кадрових ресурсів, що знижує якість та швидкість комунікації з населенням.

16. Якщо так, то як називається структурний підрозділ вашої місцевої ради (або яка посада спеціаліста), який відповідає за інформування жителів громади? Які його основні задачі? Як давно він створений?

194 з 344 респондентів надали відповідь

Назва структурного підрозділу ради або посада спеціаліста, який/а відповідає за інформування жителів громади.

Відділи / сектори інформаційної діяльності та комунікацій / зв'язків з громадськістю

28–30%

Загальний / організаційний / організаційно-кадровий відділ

20–22%

Окрема посадова особа (головний / провідний спеціаліст з комунікацій)

18–20%

Підрозділи цифрової трансформації / IT / цифровізації та комунікації

12–14%

Відділи внутрішньої політики / інформаційної політики

8–9%

Заступник голови / радник голови

5–6%

Комунальні підприємства / медіацентри / інформаційні центри

3–4%

ВИСНОВКИ

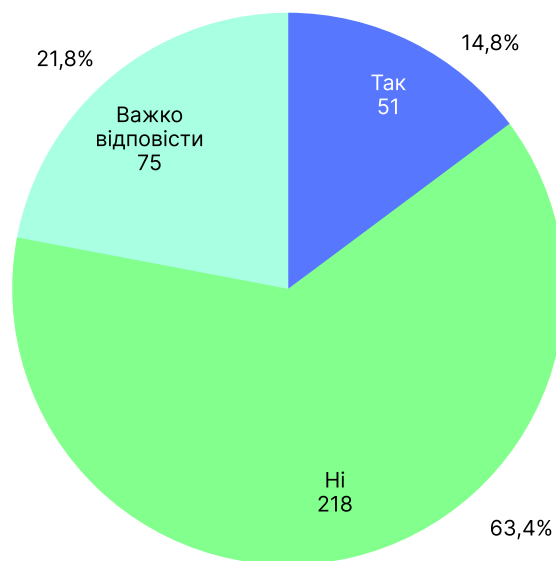
Аналіз відкритих відповідей показує значне різноманіття назв підрозділів, які здійснюють інформування жителів: від «Відділу інформаційної діяльності та комунікацій» до «Сектору цифровізації», «Медіацентру», «Відділу стратегічних комунікацій» чи навіть комунальних підприємств, які виконують функції інформування, що свідчить про нестандартизованість та різний рівень інституційної спроможності громад.

Найчастіше громади зазначають одного головного спеціаліста, який поєднує комунікаційні функції з кількома іншими (діловодство, кадрова робота, внутрішня політика, ведення військового обліку, робота зі зверненнями).

Це свідчить про недооцінку керівництвом громади важливості системної комунікації з жителями: відповідні повноваження покладають на працівника, який уже має значне навантаження. У результаті фахівець перевантажений і не має можливості ефективно забезпечувати належне інформування жителів.

Більшість комунікаційних підрозділів створено у 2020–2021 роках, тобто після завершення адміністративно-територіальної реформи і формування нових громад, а окремі громади вказують, що у 2023–2025 роках, що свідчить про поступове інституційне зміцнення сфери комунікацій з жителями.

17. Чи є в структурі органу місцевого самоврядування окремий підрозділ (відділ) чи окрема посадова особа основним напрямом діяльності якого є залучення жителів?



ВИСНОВКИ

Лише 51 респондент (14,8%) зазначив, що у структурі їхнього органу місцевого самоврядування існує окремий підрозділ або посадова особа, відповідальна за залучення жителів, що вказує на низький рівень інституційної спроможності громад у цій сфері.

Переважна більшість – 218 респондентів (63,4%) – підтвердила, що такого підрозділу або посади в громаді немає, що свідчить про системну відсутність організаційних механізмів, спрямованих на роботу із залученням населення.

Досить значна частка – 75 респондентів (21,8%) – відповіла «важко відповісти», що свідчить про те, що в цих місцевих радах також з високою ймовірністю такі структурні підрозділи відсутні. Це свідчить про те, що в більшості громад робота із залучення жителів або здійснюється профільними відділами/управліннями в межах їхніх сфер відповідальності, або має фрагментарний характер, або взагалі не ведеться.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що переважна більшість місцевих рад не має формалізованої структури, відповідальної за залучення жителів.

Це негативно впливає на розвиток інструментів участі та якість комунікації між владою і жителями.

18. Якщо так, то як називається структурний підрозділ вашої місцевої ради (або яка посада спеціаліста), який відповідає за залучення жителів громади? Які його основні задачі? Як давно він створений?

54 з 344 респондентів надали відповідь

Найпоширеніші структурні підрозділи, що відповідають за залучення жителів є:

Відділ інформаційної діяльності та комунікацій

Організаційний відділ

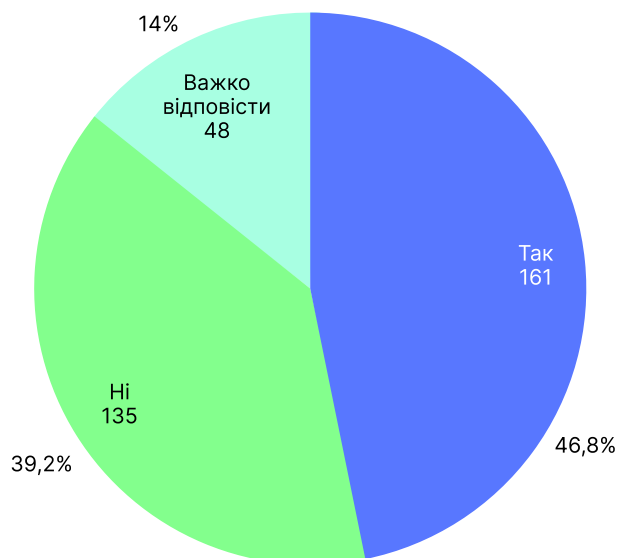
Відділи внутрішньої політики, економічного розвитку

Окремі спеціалісти з комунікацій

ВИСНОВКИ

Аналіз відповідей демонструє, що зазвичай функцію залучення громадян виконують відділи: інформаційної діяльності та комунікацій, організаційний, внутрішньої політики, економічного розвитку, а також окремі спеціалісти з комунікацій, що свідчить про розпорошеність і відсутність єдиного підходу до інституційного забезпечення залучення. Частина громад (близько 10–12 згадок) покладає функції залучення жителів на старост, наявні органи самоорганізації населення або створені Центри активності громадян, що вказує на прагнення компенсувати відсутність спеціалізованих підрозділів альтернативними механізмами. Дослідження показує, що більшість таких підрозділів було створено після 2020 року, а окремі — лише у 2023–2024 роках. Це свідчить про поступове усвідомлення органами місцевого самоврядування потреби в системній політиці залучення жителів на місцевому рівні.

19. Чи має територіальна громада Статут



ВИСНОВКИ

161 із 344 респондентів (46,8%) зазначили, що їхня територіальна громада має Статут, що свідчить про доволі помірний загальний показник.

Водночас 135 респондентів (39,2%) повідомили, що Статуту в громаді немає, тобто в 40% громад на зараз заблоковані права жителів на використання інструментів громадської участі. Ще 48 опитаних (14%) обрали варіант «важко відповісти», що також може свідчити про скоріше за все, відсутність в цих громадах Статутів.

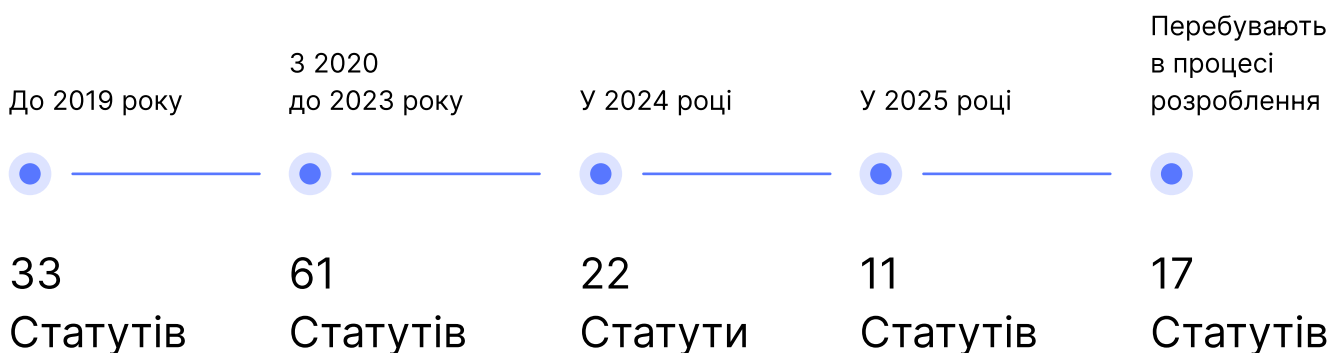
Сумарно 183 громади (53,2%) або не мають Статуту, або їхні представники не знають про його існування, що суттєво обмежує можливість системного розвитку участі жителів.

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що ситуація потребує посилення інституційної спроможності — зокрема розроблення, актуалізації та популяризації Статутів, щоб місцева влада змогла повноцінно забезпечити своїм жителям реалізацію визначеного законодавством права на громадську участь та інформування про свою діяльність.

20. Якщо відповідь "Так", зазначте коли було ухвалено останню редакцію Статуту

161 з 344 респондентів надали відповідь

Дата ухвалення Статуту громади



ВИСНОВКИ

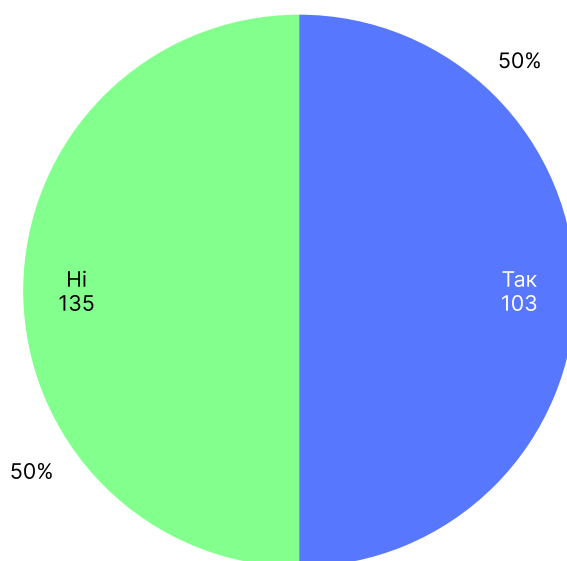
161 із 344 громад відповіло, що мають ухвалений Статут, що складає 46,8%. Ще 17 громад вказали, що Статут перебувають у процесі розроблення.

Найбільша частка ухвалених Статутів припадає на 2020–2024 роках — 83 громади (24,1% від 344). Статути, ухвалені до 2019 року, зазначили 33 громади (9,6% від 344), а у 2025 році — 11 громад (3,2% від 344). Водночас 17 громад (4,9% від 344) не пам'ятають дату ухвалення.

Можна припустити, що Статути громади ухвалені в 2025 році відповідають вимогам Закону України №3703 «Про народовладдя на рівні місцевого самоврядування» та налічують весь перелік інструментів громадської участі, що визначає Закон.

21. Чи входять внутрішньо переміщені особи до складу жителів відповідно до положень Статуту?

206 з 344 респондентів надали відповідь



ВИСНОВКИ

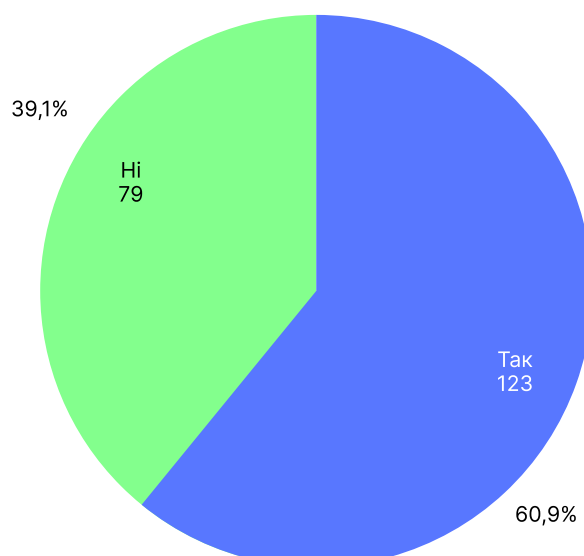
За результатами опитування, на запитання про включення внутрішньо переміщених осіб до складу жителів відповідно до положень Статуту однакова кількість посадових осіб – 103 із 206 (50%) – відповіла «так» і «ні», що свідчить про відсутність єдиного підходу серед громад щодо визначення статусу ВПО.

Закон про народовладдя на рівні місцевого самоврядування, який набрав чинності на початку 2025 року, прирівняв права ВПО до прав постійних жителів у частині участі у вирішенні питань місцевого значення. Водночас 103 респонденти зазначили, що ВПО включені до складу жителів відповідно до положень Статуту.

Однак у 2025 році Статуту були ухвалені лише в 11 громадах, тобто саме вони могли формально відобразити та реалізувати вимоги закону в статутних положеннях. У зв'язку з цим виникають обґрунтовані сумніви щодо достовірності твердження, що права ВПО вже фактично врегульовані та забезпечені в 103 громадах. Узагальнюючи, зазначені результати свідчать про потребу у нормативному та процедурному врегулюванні статусу ВПО через оновлення Статутів, щоб забезпечити рівність прав та ефективну інтеграцію внутрішньо переміщених осіб у місцеве життя.

22. Чи молодь з 14 років має право використовувати інструменти громадської участі відповідно до норм Статуту?

202 з 344 респондентів надали відповідь



ВИСНОВКИ

За результатами опитування 123 із 202 респондентів (60,9%) зазначили, що молодь віком від 14 років має право користуватися інструментами громадської участі відповідно до положень Статуту громади. Водночас 79 службовців (39,1%) вказали на відсутність такого права.

Варто враховувати, що обов'язок органів місцевого самоврядування забезпечити можливість участі молоді з 14 років у використанні окремих інструментів громадської участі виник лише у січні 2025 року — після набрання чинності Законом України «Про народовладдя на рівні місцевого самоврядування». У зв'язку з цим у експертів, які готували дослідження, виникають обґрунтовані сумніви щодо коректності частини наданих відповідей. Водночас у 2025 році Статуту ухвалили лише 11 громад, і саме вони мали можливість закріпити вимоги закону в статутних нормах та привести їх у відповідність до нового регулювання.

Зокрема, показник у 60,9% може свідчити не стільки про фактичну наявність відповідних статутних норм, скільки про низький рівень обізнаності респондентів щодо чинного правового регулювання або про ототожнення бажаної практики в громаді з реально закріпленими нормами. Дослідження вказує на необхідність подальшого нормативного уточнення та імплементації положень Закону України «Про народовладдя на рівні місцевого самоврядування» на місцевому рівні.

23. Які електронні/цифрові сервіси, ІТ-програми потребує ваш ОМС для ефективного інформування і залучення жителів громади?

Електронний сервіс для проведення електронних публічних консультацій

112 (32,6%)

Електронний сервіс для проведення конкурсу громадського бюджету

82 (23,8%)

Електронний сервіс для проведення конкурсу шкільного громадського бюджету

55 (16%)

Електронний сервіс для подання електронних петицій

79 (23%)

Електронний сервіс для оприлюднення інформації про комунальну власність громади

61 (17,7%)

Електронний портал послуг ОМС

131 (38,1%)

Чат-бот, мобільний додаток, для скарг і пропозицій жителів

145 (42,2%)

Геоінформаційні системи управління громадою

92 (26,7%)

Цифрова освіта: електронні щоденники, онлайн-платформи для навчання

92 (26,7%)

Електронна система обліку документів розпорядника інформації

114 (33,1%)

ВИСНОВКИ

145 із 344 респондентів (42,2%) вважають пріоритетним запровадження чат-ботів або мобільних додатків для отримання скарг і пропозицій, що свідчить про запит службовців на швидку комунікацію з жителями. 131 службовець (38,1%) наголосив на необхідності створення електронного порталу послуг ОМС, що демонструє потребу в комплексних цифрових рішеннях для взаємодії з жителями. 112 представників органів місцевого самоврядування (32,6%) визначили важливою електронну платформу для проведення публічних консультацій, водночас 114 респондентів (33,1%) вказали на потребу в електронних системах обліку документів, що відображає недоліки адміністративних процесів.

Узагальнюючи, найбільш затребуваними цифровими сервісами є інструменти швидкої комунікації, електронні портали послуг. Результати опитування демонструють, що органам місцевого самоврядування необхідна комплексна цифровізація, яка охоплює як консультаційні процеси, так і внутрішні адміністративні процедури.

24. За можливості, коротко опишіть успішні приклади інформування та залучення громадян у вашій громаді, які застосовувалися під час воєнного стану. Якщо такі мали місце - надайте посилання з описом таких практик на сайт громади, сторінку в соціальних мережах тощо.

Лише 103 із 344 опитаних посадових осіб та службовців органів місцевого самоврядування (29,9%) навели приклади успішних практик інформування та залучення громадян в умовах воєнного стану, що свідчить про наявність відповідного досвіду лише в окремих громадах.

Наведені позитивні приклади охоплюють різні інструменти — від інформування через офіційні вебсайти та соціальні мережі до онлайн-консультацій, електронних петицій, громадського бюджету, а також залучення жителів до волонтерської діяльності та взаємодопомоги постраждалим від воєнної агресії росії. Водночас більшість практик зосереджена на цифрових каналах комунікації, що загалом відповідає умовам воєнного стану, але водночас є проблемним з огляду на низький рівень цифрової обізнаності жителів малих і середніх громад, що вказали службовці в попередніх відповідях.

Отримані результати засвідчують нагальну потребу у формуванні та розвитку сталої системи взаємодії органів місцевого самоврядування з громадянами, з урахуванням обмежень і викликів, спричинених воєнним станом.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

ІНФОРМУВАННЯ

1. Переважна більшість місцевих рад, понад 90 % використовують офіційний сайт та офіційні сторінки громад (Facebook) у соцмережах як ключовий канал інформування. Важливу роль відіграють неформальні канали комунікації — неофіційні групи та чати у Viber, Telegram (61%). Друковані матеріали (листівки, оголошення, брошури) залишаються суттєвим інструментом інформування — їх використовують (38,4% респондентів, тоді як місцеві онлайн-медіа (19,8%), інформаційні заходи (17,2%) та телебачення/радіо (16%) переважно виконують допоміжну функцію. Узагальнюючи, результати свідчать, що у громадах домінують цифрові способи інформування, які поєднують формальні та неформальні канали, де офіційні ресурси забезпечують базову інформативність, а чати та друковані матеріали доповнюють її, забезпечуючи охоплення різних груп населення.
2. Найпоширенішим інструментом залучення жителів залишаються громадські слухання — їх проводять 76,5% місцевих рад, а також різні форми опитувань (електронні опитування, скриньки пропозицій тощо) 61,3%. Водночас затребуваними є формати живого обговорення: круглі столи, конференції та робочі групи застосовуються у 192 громадах (55,8%), а електронні петиції використовують 50,9% рад, що свідчить про поступову цифровізацію участі. Інші інструменти також мають помітне поширення: загальні збори — 36,6%, бюджет участі — 34%, консультативно-дорадчі органи — 45,1%, обговорення регуляторних актів — 37,2%, що підтверджує різноманітність практик на місцевому рівні.
3. Підвищити знання службовці місцевого самоврядування хочуть в напрямку неформальних форм залучення 36,6%, а також щодо бюджету участі та шкільного громадського бюджету, (41,3%), що свідчить про бажання місцевої влади долучати жителів до планування та розподілу місцевого бюджету. Відчутним є запит на цифрові формати: електронні консультації, петиції та онлайн-опитування сукупно 34,6%, а інституційні механізми (консультативно-дорадчі органи, наглядові ради, органи самоорганізації населення) 27,9%. Водночас 47 респондентів (13,7%) зазначили, що інформація про інструменти участі їх не цікавить.
4. На думку посадових осіб місцевого самоврядування, ухвалення рішень на місцевому рівні нині є гендерно врівноваженим, а в окремих випадках — із помітним посиленням участі жінок. 71,2% зазначили, що жінки та чоловіки однаково залучені до ухвалення рішень на місцевому рівні; 22,4% вважають, що активнішою є участь жінок, і лише 6,4% — що більшою мірою залучені чоловіки.

Водночас, виходячи з опитування, важко отримати підтвердження рівного залучення жінок і чоловіків до ухвалення рішень на місцевому рівні. Зокрема, щодо використання практики збору даних з розподілом за статтю та іншими ознаками фактично залучених жителів і жительок.

Загалом питання гендерної рівності потребує глибшого вивчення у розрізі інституційних та неформальних бар'єрів для різних груп населення (не лише жінок чи чоловіків, а й жінок та чоловіків з інвалідністю; жінок, які здійснюють догляд за дітьми і тд); представництва жінок і чоловіків на керівних та виконавчих посадах; впровадження спеціальних практик, призначених для заохочення участі різних груп жителів/ок громади тощо.

5. Результати опитування показали, що службовці місцевого самоврядування загалом рухаються у напрямку впровадження недискримінаційних стандартів інформування, проте рівень застосування інклюзивних практик залишається нерівномірним. У цілому органи місцевого самоврядування демонструють готовність до розвитку сучасних комунікаційних підходів, але потребують додаткового навчання та інституційного закріплення принципів рівності в офіційному інформуванні.

6. Найчастіше участь жителів забезпечують через онлайн-формати інформування і залучення (офіційний сайт Ради, чати та групи в Viber, Telegram, електронні консультації) — їх обрали 73,5% респондентів, що підтверджує домінування цифрових каналів. Водночас значущими залишаються офлайн-підходи: виїзні заходи у віддалені населені пункти зазначили 42,4%, а доступність і безпечність місць проведення заходів зазначили 36% респондентів. Компоненти рівного доступу потребують подальшого посилення, адже транспортну доступність відзначили 34,6%, а гнучкі години проведення заходів залучення — лише 28,2%.
7. Проблеми в інформуванні зумовлені не лише технічними та кадровими ресурсами, а й низькою цифровою спроможністю жителів, що стає ключовим бар'єром для ефективної комунікації влади з жителями. Хоча, відповідно до результатів попередніх відповідей, органи місцевого самоврядування в побудові діалогу з жителями використовують більшою мірою цифрові інструменти взаємодії, що є достатньо цікавим фактом. Високе навантаження працівників посідає друге місце серед проблем — його зазначили 41,6% респондентів, що свідчить про те, що навіть за наявності інструментів взаємодії працівники часто фізично не встигають забезпечувати якісну комунікацію. Кадровий дефіцит - визначили 40% респондентів, що підтверджує системну нестачу фахівців, здатних професійно вести інформаційну політику громади. Відповідно, для посилення комунікацій громадам потрібні паралельні кроки: розвиток персоналу, оновлення інструментів комунікації та підвищення цифрової грамотності жителів.

УЧАСТЬ ЖИТЕЛІВ

8. Основними труднощами, з якими зіштовхуються органи влади у сфері залучення жителів є: людський фактор (пасивність, недовіра, вибірковий інтерес жителів до тем громади) та інституційні обмеження ОМС (кадрові, технологічні, нормативні та безпекові). Найпоширенішим викликом є низька активність жителів — на це вказали 83% опитаних, а 60% зазначили, що люди долучаються переважно до конфліктних питань, тоді як стратегічні теми їх цікавлять значно менше. Недовіру до місцевої влади (люди не вірять, що їхні пропозиції будуть враховані) як бар'єр назвали 30% респондентів, а майже 50% підкреслили вплив воєнного стану та безпекових обмежень, які ускладнюють проведення публічних заходів.
9. Найбільш критичною сферою, де місцева влада потребує активного інформування та залучення жителів, 55% респондентів назвали соціальний захист населення, що підкреслює актуальність підтримки ВПО, ветеранів і вразливих груп у воєнний час. Водночас 77% службовців ОМС зазначили потребу залучати жителів до бюджетного процесу: 34% — до громадського бюджету, 33% — до формування та виконання місцевого бюджету, що свідчить про запит на фінансову прозорість і зростання бюджетної грамотності жителів. Окремо варто відзначити, що третина працівників ОМС прагне активніше залучати жителів до розвитку старостатів, на думку експертів, цьому може сприяти створення органів самоорганізації населення на рівні старостатів. Загалом посадові особи також усвідомлюють важливість участі жителів у питаннях комунальних послуг, здоров'я, освіти та стратегічного розвитку громади, що підтверджує потребу в системних підходах до комунікації й залучення.
10. Результати дослідження свідчать: 59% опитаних громад уже мають посадову особу, відповідальну за системне інформування жителів. Водночас у понад 40% громад таких службовців немає або їхні повноваження залишаються невизначеними, що підкреслює масштаб проблеми. Для підвищення якості взаємодії з жителями громадам потрібне інституційне посилення — чітке закріплення відповідних функцій у посадових інструкціях та формалізація комунікаційних процесів.

11. Структура та якість роботи комунікаційних підрозділів в територіальних громадах є вкрай неоднорідною. Дані дослідження показують, що 59,3% громад формально мають відповідальних за інформування жителів. Біля 50% місцевих рад поклали комунікаційну функцію на наступні відділи: інформаційної діяльності та комунікацій, зв'язків з громадськістю, загальний, організаційний, організаційно-кадровий. Інші громади покладають інформування жителів на одного спеціаліста або суміщену посаду. Водночас фактична практика свідчить про дефіцит кадрів, ресурсів і професіоналізації комунікацій. Цей дефіцит безпосередньо знижує якість інформування жителів.
12. Аналіз відповідей вказує на те, що понад 290 громад із 344 (84%) не мають окремих структур, відповідальних за залучення жителів, що значно знижує якість і сталість учасницьких процесів. У цілому, громадам необхідно посилювати інституційне забезпечення залучення шляхом створення спеціалізованих підрозділів, визначення відповідальних осіб і впровадження стандартів участі, що забезпечить більш ефективний діалог між владою та жителями.
13. Громади потребують посилення інституційної спроможності у впровадженні визначених законодавством форм участі. Зокрема, через розроблення, актуалізацію та популяризацію Статутів громад.

Мають ухвалений Статут громади, 46,8% респондентів. Найбільша частка ухвалених Статутів припадає на 2020–2024 роках 24,1% . Статути, ухвалені до 2019 року, зазначили 9,6% респондентів, а у 2025 році — 3,2% (11 громад). Службовці з 17 громад не пам'ятають дату ухвалення документу

Можна стверджувати, що лише Статути громади ухвалені в 2025 році відповідають вимогам Закону України №3703 «Про народовладдя на рівні місцевого самоврядування» та налічують весь перелік інструментів громадської участі, що визначає Закон. Всі ж решта громад потребують ухвалення Статуту або оновлення діючих у відповідності до законодавства до кінця 2026 року.

14. Закон про народовладдя на рівні місцевого самоврядування, який набрав чинності на початку 2025 року, прирівняв права ВПО до прав постійних жителів у частині участі у вирішенні питань місцевого значення. Водночас 50% респондентів зазначили, що ВПО включені до складу жителів відповідно до положень Статуту. Однак у 2025 році Статути були ухвалені лише в 11 (3,2%) громадах, тобто саме вони могли формально відобразити та реалізувати вимоги закону в статутних положеннях. У зв'язку з цим виникають обґрунтовані сумніви щодо достовірності твердження, що права ВПО вже фактично врегульовані та забезпечені в 50% громадах.
15. 42,2% респондентів вважають пріоритетним запровадження чат-ботів або мобільних застосунків для скарг і пропозицій, що свідчить про запит на швидку комунікацію з жителями. 38,1% службовців наголосили на потребі створення електронного порталу послуг ОМС, а 32,6% — електронної платформи для публічних консультацій. Водночас 33,1% респондентів вказали на необхідність електронного документообігу, що підкреслює проблеми внутрішніх процесів. Загалом найбільш затребуваними є інструменти оперативної комунікації та портали послуг. Результати опитування підтверджують потребу в комплексній цифровізації, яка охоплює як взаємодію з жителями, так і адміністративні процедури.
16. Органи місцевого самоврядування підкреслили наступні успішні приклади інформування та залучення громадян, які застосовувалися під час воєнного стану, зокрема: інформування через офіційні вебсайти та соціальні мережі, онлайн-консультацій, електронних петицій, громадського бюджету, а також залучення жителів до волонтерської діяльності та взаємодопомоги постраждалим від воєнної агресії росії. Водночас більшість практик зосереджена на цифрових каналах комунікації, що загалом відповідає умовам воєнного стану, але водночас є проблемним з огляду на низький рівень цифрової обізнаності жителів малих і середніх громад, що вказали службовці в попередніх відповідях.

ПОРІВНЯННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ 2022 І 2025 РОКУ ПО ОКРЕМИМ ПОКАЗНИКАМ

Опитування працівників ОМС дає змогу проаналізувати зміни по окремих показниках у механізмах залучення жителів та каналах комунікації. Попереднє схоже дослідження проводилося проєктом PROSTO у 2022 році. Новий зріз 2025 року дозволяє оцінити динаміку окремих показників, виявити ключові зміни у використанні інструментів залучення жителів, а також проаналізувати, якою мірою цифровізація, адаптація до умов воєнного стану вплинули на форму та зміст взаємодії влади з громадянами.

Канали інформування, що використовуються органами місцевого самоврядування для комунікації з жителями

	2022 (%)		2025 (%)	Зміна (в.п.)
Офіційний сайт громади	96	Офіційний сайт громади	97,7	+ 1,7
Офіційна сторінка громади у соцмережах	90	Офіційна сторінка громади у соцмережах	91	+ 1,0
Неофіційні групи/чати у месенджерах	72	Неофіційні групи/чати у месенджерах	61	- 11,0
Місцеві друковані медіа	49	Місцеві друковані медіа	30,5	- 18,5
Місцеві онлайн-медіа	24	Місцеві онлайн-медіа	19,8	- 4,2
Телебачення або радіо	23	Телебачення або радіо	16	- 7,0
Інформаційні заходи для жителів та медіа	10	Інформаційні заходи для жителів та медіа	17,2	+ 7,2
Інформаційний бюлетень ОМС	10	Інформаційний бюлетень ОМС	7,6	- 2,4
Оголошення, листівки, брошури, постери	46	Оголошення, листівки, брошури, постери	38,4	- 7,6

Офіційні цифрові канали (сайти та сторінки ОМС в соціальних мережах) зберігають домінуючу позицію та залишаються основними каналами інформування. Простежується загальна тенденція до зменшення використання "традиційних" каналів комунікації - газет, телебачення, місцевих сайтів, друкованої продукції.

Причин тому може бути кілька: суттєве зменшення бюджетів в громадах на інформаційне висвітлення діяльності. А також скорочення газетного ринку, особливо так званих "районки" в громадах, через економічні фактори. Варто додати також вплив загальної тенденції цифровізації і перетікання аудиторії в соціальні мережі.

Швидкість цифрових каналів важлива в кризових умовах, коли є потреба оперативного оповіщення, поширення відомостей про безпекову ситуацію, інформацію про евакуацію чи гуманітарну допомогу. Як ілюстрацію можна згадати чисельні додатки та канали про повітряну тривогу.

Тому цифрові канали інформування мають, звичайно, стратегічну роль. Оскільки більшість жителів має смартфони, вони можуть швидко отримувати інформацію через соціальні мережі та канали в месенджерах.

Органи місцевого самоврядування намагаються побудувати пряму комунікацію з жителями через офіційні сайти, соціальні мережі та електронні засоби комунікації і бути менш залежними від зовнішніх посередників - медіа чи неофіційних соціальних мереж. З іншого боку побудова хороших стосунків з місцевими медіа вимагає більших зусиль та професійних навичок комунікаційників громади. Також відбувається зниження ролі незалежних медіа як майданчика критичної дискусії та висловлення іншого погляду на життя в громаді.

Цифровізація комунікації ОМС несе в собі загрозу зменшення інклюзивності в інформуванні - частина жителів (старші люди, сільські території) може втрачати доступ до важливої інформації.

Водночас відмічається тенденція до зростання кількості проведення інформаційних офлайн-заходів, що може свідчити про часткову стабілізацію безпекової ситуації в частині тилкових громад. Оговтавшись після шоку 2022 року, громади де є можливість, повертаються до зустрічей посадовців з жителями.

Інструменти залучення жителів, які використовуються для прийняття важливих рішень в територіальних громаді



Сфера залучення жителів за кілька років також зазнала суттєвих змін, пристосовуючись та реагуючи на безпекову ситуацію та реалії воєнного стану.

За три роки відображається тенденція до побудови гібридних форм залучення, використання цифрових інструментів, прослідковується запит на потребу в навчанні працівників ОМС неформальних методам роботи із залучення жителів.

Найбільше зміни відбулися у використанні різних форм **опитування жителів** - їх використання зросло більш ніж удвічі в порівнянні з 2022 роком. Популярності інструменту надає швидкість та простота запуску опитувань, мінімальні фінансові витрати, вплив цифровізації та можливість використання різноманітних електронних платформ для отримання зворотного зв'язку від жителів.

Значне зростання електронних опитувань також можна пов'язати з необхідністю консультацій ОМС для проєктів відбудови та розвитку, перейменування вулиць, зміни шкільної мережі, які передбачені законодавством.

Також значну динаміку росту продемонструвала **електронна петиція**, що також підкреслює зростання використання електронних засобів залучення жителів. Водночас цей інструмент, на жаль, набув популярності в громадах через використання пов'язане з петиціями до Президента України про відзначення захисників.

У 2025 році в порівнянні з 2022 спостерігається суттєве **зростання використання консультативно-дорадчих органів** при органах місцевого самоврядування (з 24% до 45,1%).

Дорадчі ради покликані забезпечити регулярний діалог та формування сталих каналів комунікації між владою і різними групами жителів — переселенцями, ветеранами, молоддю, підприємцями, представниками громадського сектору.

Зростання ролі консультативно-дорадчих органів передусім пов'язане із створенням рад ВПО в громадах (на жаль, часто цей процес був ініційований "згори" та мав формальні ознаки). Також створення молодіжних рад в громадах є одним із етапів впровадження молодіжної політики. Останнім часом з'явилася тенденція до створення ветеранських рад та членів їх сімей.

Крім того, створення КДО часто відповідає вимогам донорських програм і підходам до good governance. Це стимулює ОМС створювати різні дорадчі органи для участі в грантових проєктах.

Відновлення бюджету участі можна назвати найбільш позитивною тенденцією останніх років. Якщо після 2022 року більшість громад відмовилися від використання цього інструменту, то в 2025 році третина громад яка, взяла участь в опитуванні, заявляє, що в тій чи іншій спосіб використовують бюджетну участь. Це зазвичай менше фінансування в порівнянні з 2022 року., можуть бути спеціалізовані формати, наприклад шкільні громадські бюджети, або реалізація відбувається за підтримки чи дофінансування донорів.

До позитивного зростання показника проведення громадських слухань слід ставитися обережно. Часто посадовці громад сприймають будь-яке громадське обговорення з жителями як громадські слухання. Водночас Закон "Про місцеве самоврядування в Україні" чітко визначає форму громадських слухань, а процедура проведення має відображатися в Статуті громади.

Зменшення використання таких форм участі як **загальні збори та місцева ініціатива** свідчить про складність використання цих фізичних форм участі в умовах воєнного стану, низьку активність жителів до ініціювання та участі в офлайн-заходах, переорієнтацію на більш прості для використання інструменти.

Практика показує, що в умовах воєнного стану та безпекових обмежень визначені законодавством форми участі жителів потребують адаптації, напрацювання відповідних рекомендацій для можливості їх проведення у змішаному, гібридному форматі

РЕКОМЕНДАЦІЇ

МІСЦЕВИЙ РІВЕНЬ

1. Місцеві ради територіальних громад на виконання Закону України № 3703-XI «Про народовладдя на рівні місцевого самоврядування» мають до 1 січня 2027 року ухвалити або оновити статuti територіальних громад. Статuti, зокрема, мають містити процедури щодо:
 - загальних зборів (конференції) жителів;
 - місцевих ініціатив;
 - громадських слухань;
 - громадського оцінювання діяльності органів місцевого самоврядування;
 - порядку розгляду електронних петицій;
 - проведення публічних консультацій.
2. Місцеві ради територіальних громад мають внести зміни до регламенту ради, зокрема в частині: оприлюднення проєктів рішень і рішень ради; оприлюднення відеозаписів засідань сесій ради та постійних комісій; доступу жителів до засідань ради; розгляду місцевих ініціатив; пропозицій і рекомендацій за результатами громадського оцінювання діяльності органів і посадових осіб місцевого самоврядування; розгляду протоколів громадських слухань та рішень загальних зборів (конференції) жителів.
3. Органам місцевого самоврядування територіальних громад доцільно створити на офіційних вебсайтах окремий розділ «Громадська участь», у якому системно оприлюднювати інформацію про застосування та результати використання інструментів громадської участі (громадські слухання, публічні консультації, місцеві ініціативи, загальні збори, громадське оцінювання тощо).
4. Органи місцевого самоврядування територіальних громад мають забезпечити можливість для внутрішньо переміщених осіб та жителів громади віком від 14 років користуватися формами громадської участі під час вирішення питань місцевого значення.

Запровадити практику збору даних з розподілом за статтю, віком, соціальним статусом, місцем проживання (в межах центральної садиби / поза її межами) щодо залучення жителів - з метою відстеження прогресу у забезпеченні недискримінаційного і інклюзивного народовладдя.
5. Доцільно створювати в органах місцевого самоврядування окремі структурні підрозділи (або визначати відповідальних осіб), які забезпечуватимуть інформування жителів та їх залучення до підготовки й ухвалення місцевих рішень.
6. Рекомендується проводити для жителів громади просвітницькі заходи з метою поширення знань про порядок використання різних форм громадської участі та норм статуту територіальної громади. Окрему увагу слід приділити навчанню користуванню цифровими інструментами інформування та участі.

РЕГІОНАЛЬНИЙ РІВЕНЬ

1. Обласні та районні ради на виконання Закону України № 3703-XI «Про народовладдя на рівні місцевого самоврядування» мають забезпечити ухвалення нормативних актів, зокрема:
 - положення про внесення місцевої ініціативи на розгляд обласної/районної ради;
 - положення про громадське оцінювання діяльності органів і посадових осіб місцевого самоврядування обласної/районної ради;
 - положення про проведення публічних консультацій обласною/районною радою;
 - порядок звітування депутатів і посадових осіб місцевого самоврядування обласної/районної ради;
 - зміни до регламенту обласної/районної ради, зокрема в частині: оприлюднення проєктів рішень і рішень ради; забезпечення доступу жителів до засідань; порядку розгляду місцевих ініціатив; розгляду пропозицій і рекомендацій за результатами громадського оцінювання діяльності органів і посадових осіб місцевого самоврядування.
2. Обласним та районним радам доцільно створити на офіційних вебсайтах окремий розділ «Громадська участь», у якому системно оприлюднювати інформацію про застосування та результати використання інструментів громадської участі (громадські слухання, публічні консультації, місцеві ініціативи, загальні збори, громадське оцінювання тощо).
3. Обласним військовим адміністраціям доцільно організувати для органів місцевого самоврядування базового рівня навчальні та інформаційні заходи щодо розроблення й ухвалення статутів територіальних громад, а також запровадження різних форм громадської участі та ефективної взаємодії з жителями громад.

НАЦІОНАЛЬНИЙ РІВЕНЬ

1. Міністерству розвитку громад та територій України — розробити та надати органам місцевого самоврядування всіх рівнів методичні рекомендації щодо виконання: Закону України № 3703-XI «Про народовладдя на рівні місцевого самоврядування», Закону України № 3841-XI «Про публічні консультації», Закону України № 3590-IX «Про забезпечення прозорості місцевого самоврядування».
2. Міністерству цифрової трансформації України — створити та забезпечити органам місцевого самоврядування доступ до урядової електронної платформи для проведення публічних консультацій.
3. Національному агентству України з питань державної служби — розширити програму навчальних заходів для посадових осіб місцевого самоврядування з метою підвищення кваліфікації у сфері комунікації та залучення жителів до вироблення рішень.



Polaris

Підтримка багаторічного
врядування в Україні

2026