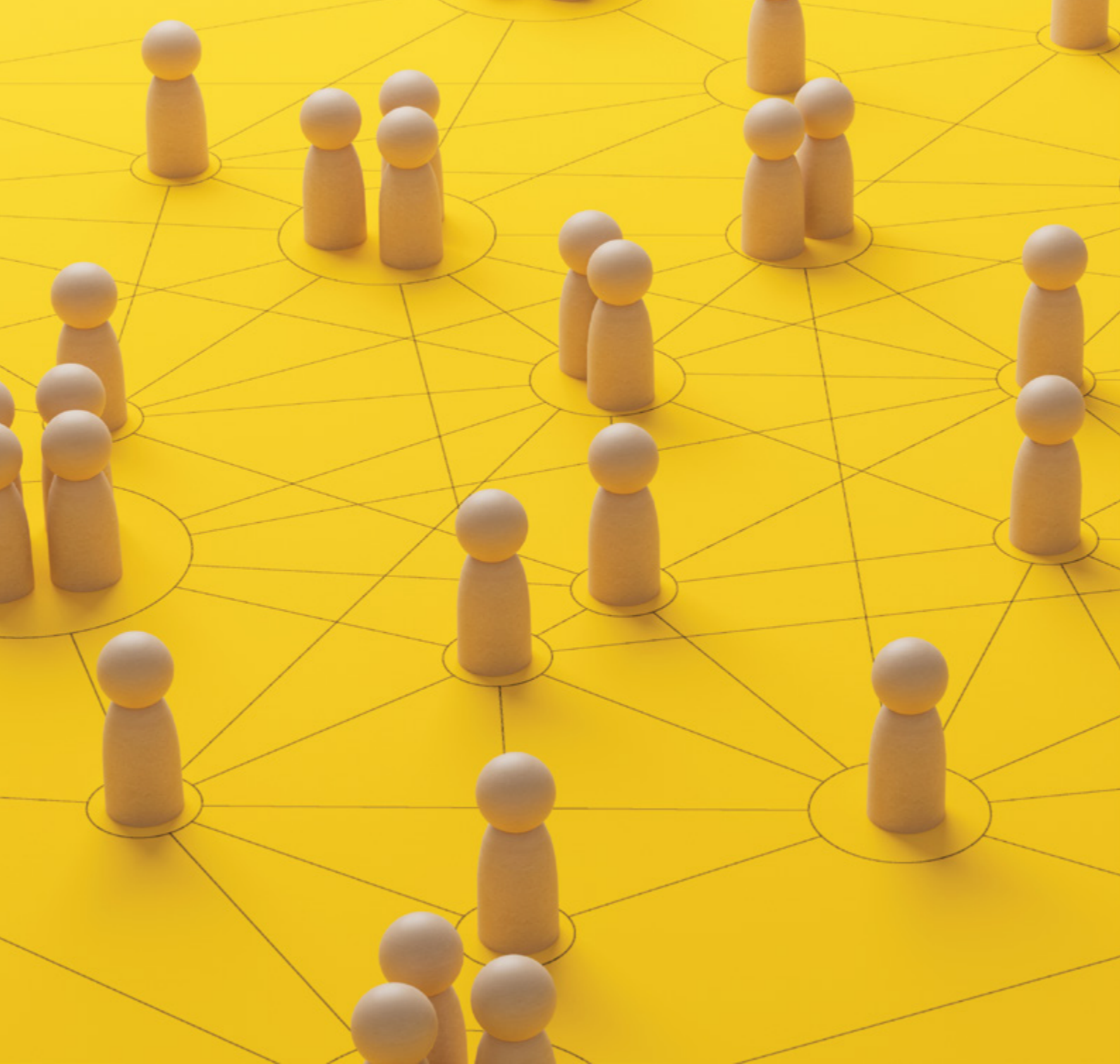




ІНФОРМУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ У КРИЗОВИХ УМОВАХ. ЗАЛУЧЕННЯ ЖИТЕЛІВ ДО ПРОЦЕСІВ ВІДБУДОВИ ГРОМАД

Посібник для органів місцевого самоврядування

PROSTO

Посібник «Інформування населення в кризових умовах. Залучення жителів громад до процесів відбудови» має на меті допомогти управлінському складу громад правильно й ефективно організувати процес інформування та залучення населення. Посібник складається з трьох частин, в яких описуються основні засади кризових комунікацій, як правильно налагодити інформування населення під час воєнного стану та як успішно залучати населення до життя громад, до процесу відбудови та відновлення України.

Цей Посібник розроблено експертами проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні».

Проєкт фінансується Урядом Швеції та реалізується шляхом делегованої співпраці SALAR International — дочірньою компанією Шведської асоціації муніципалітетів і регіонів (SALAR).

Зміст цієї публікації необов'язково відображає погляди згаданих донорів.

Жовтень 2023

ЗМІСТ

Передмова	8
Вступ	11
Як змінилася комунікація в громадах під час воєнного стану та процесу відбудови України	11
Для чого необхідно інформувати населення	11
Чому важливо продовжувати інформувати населення під час воєнного стану чи кризи	12
Роль залучення населення в процеси відновлення та розвитку громад	13
Для кого цей посібник	14
Що можна знайти у цьому посібнику	14
Глосарій	17
Частина 1. Основні принципи та положення проведення комунікації, діалогу та залучення населення до життя громад	19
Розділ. 1. Засади налагодження комунікацій, теорія змін і кризові комунікації (досвід муніципалітетів Швеції)	21
1.1. Муніципалітет — це його мешканці!	21
1.2. Комунікація – як інструмент для досягнення стратегічних завдань муніципалітету	22
1.3. Експерт і громадянин — це різне сприйняття інформації	23
1.4. Роль комунікації для реалізації змін	24
1.5. Особливості кризової комунікації	25
1.6. Діалог із громадянами	29
1.7. Ступінь залучення громадян	32
1.8. Коли потрібно залучення громадян?	33
1.9. Процес діалогу з громадянами	34
1.10. Оцінка проведеної комунікації	39
Висновки до Частини 1	41

Частина 2. Інформування жителів громад в умовах воєнного стану (український досвід)	43
Розділ 2. Стратегічне планування комунікації в громадах	45
2.1. Принципи інформування та залучення населення в громадах з різною безпековою ситуацією	46
2.1.1. Громади у відносно безпечних регіонах, які приймають велику кількість внутрішньо переміщених осіб (ВПО)	47
2.1.2. Громади, які були тимчасово окуповані, де велись активні бойові дії та які зазнали різного ступеню руйнування	51
2.1.3. Громади на лінії зіткнення, де ведуться активні бойові дії	53
2.1.4. Громади на тимчасово окупованих територіях	57
2.2. Канали інформування в громадах в умовах воєнного стану	59
2.3. Як інформувати під час війни	63
2.4. Повноваження та структура ОМС для ефективної комунікації	64
2.5. Факт-чекінг та протидія дезінформації в громадах	68
Розділ 3. Аналіз ситуації змін, викликаних війною у сфері інформування і залучення жителів до вирішення місцевих питань	73
Розділ 4. Правові аспекти здійснення інформування в умовах воєнного стану	77
4.1. Яку інформацію заборонено поширювати в умовах воєнного стану?	78
4.2. Як в умовах воєнного стану органи місцевого самоврядування мають забезпечувати доступ до публічної інформації?	80
4.3. Трискладовий тест: як працює механізм	82
4.4. Надання відповіді на звернення та запитів на публічну інформацію	84
4.5. Відповідальність за невиконання норм Закону України «Про доступ до публічної інформації»	87
4.6. Оприлюднення проєктів рішень органів місцевого самоврядування в умовах воєнного стану	88
4.7. Особливості реалізації права направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення в умовах воєнного стану	89
4.8. Воєнний стан не скасовує інформування (звітування) місцевих депутатів, голів і старост про свою діяльність	90

Висновки до Частини 2	93
Частина 3. Залучення громадян до процесу відновлення та розвитку громад	97
Розділ 5. Законодавче регулювання щодо залучення жителів до розгляду питань місцевого значення	99
Розділ 6. Приклади інструментів залучення громадян до життя в громадах	103
6.1. Особливості застосування інструментів залучення громадян в умовах воєнного стану	113
Розділ 7. Залучення жителів до процесу відновлення та відбудови громад: законодавче підґрунтя	119
Розділ 8. Плани та перспективи посилення участі громадян на рівні громад	125
Висновки до Частини 3	129
Висновки	130
Додаток 1. Приклади методів проведення діалогу з громадянами	133
Додаток 2. Аналіз змін у сфері інформування та залучення жителів до вирішення питань у громадах	146
Додаток 3. Перевірочний список на предмет дотримання гендерної рівності в комунікаціях	152



Посилення спроможності громад та всебічна підтримка місцевого самоврядування – необхідна умова швидкого і ефективного відновлення України. Запровадження процесів і механізмів залучення громадян у процес відбудови громади є основоположним аспектом досягнення сталого результату, спрямованого на стійкий розвиток і покращення умов життя мешканців.

Для максимальної прозорості та громадського контролю процесів відбудови в Україні впроваджується система DREAM. Це електронна екосистема, призначена для створення єдиного цифрового маршруту всіх проектів відбудови. DREAM також залучатиме незалежні спільноти та громадськість для моніторингу проектів відбудови та зворотного зв'язку. Відповідно місцевим органам влади потрібно напрацьовувати проекти та плани відбудови для представлення та подальшої реалізації за допомогою DREAM. Зробити цей процес ефективним та дієвим можливо лише при якісному інформуванні та залученні мешканців до діалогів щодо майбутнього їхньої громади.

Даний Посібник розглядає інструменти та підходи громадського залучення, кризових комунікацій, а також інформування і залучення мешканців під час воєнного стану з врахуванням законодавчого регулювання та інших обмежень. У ньому викладені основні зміни щодо комунікації у воєнний час, значна увага приділена стратегічному плануванню та принципам інформування та діалогу з мешканцями у громадах з різною безпековою ситуацією. Це допоможе місцевій владі адаптувати існуючі методи до нових реалій.

Посібник також описує міжнародний досвід у сфері залучення мешканців на прикладі підходів, які використовуються у Швеції та інших країнах-членах ЄС. Ці підходи можуть наслідуватися українськими громадами у контексті діалогових практик, адже вони дієві та орієнтовані на результат. Окремий підрозділ Посібника присвячено засадничим аспектам міжнародного досвіду кризових комунікацій.

Усвідомлюючи величезні виклики, які виникають нині перед місцевим самоврядуванням, важливо зазначити, що нові технології – це перш за все засоби, за допомогою яких ми разом зможемо розробити та реалізувати ефективні стратегії відновлення, забезпечити транспарентність й відкритість управлінських процесів та взаємодії центральної влади, місцевої влади та донорів. При цьому, відкрита комунікація, з метою залучення мешканців до прийняття рішень у період воєнних викликів та відбудови, є базисом ефективного відновлення України.

Дякуємо міжнародним партнерам, які приділяють цьому питанню увагу та допомагають створювати належні умови для розвитку демократії на місцевому рівні.

Запрошуємо вас до навчання та сподіваємося, що цей Посібник допоможе налагодити ефективну систему комунікації, інформування та залучення мешканців громад до формування успішної та процвітаючої децентралізованої держави.

Олександра Азархіна

Заступниця Міністра розвитку громад, територій та інфраструктури України



Команда ЦНАП Гостомельської громади працювала як Центр допомоги мешканцям з перших днів повномасштабного вторгнення. На фото Керівник ЦНАП разом із представниками Мінцифри, ОВА і проекту PROSTO.
Фото: SALAR International.

ВСТУП

Як змінилася комунікація в громадах під час воєнного стану та процесу відбудови України

Завдяки реформі децентралізації в Україні, яка проводиться з 2014 року, громади отримали ширші повноваження для можливості формування комфортного й безпечного середовища проживання громадян, а також додаткові ресурси для реалізації політики органів місцевого самоврядування. Ці зміни позитивно відобразилися на кожній громаді, де місцеві жителі долучаються до планування та розвитку громади, дбають про свою безпеку, добробут, організацію дозвілля тощо.

Під час повномасштабного вторгнення Російської Федерації на територію України 24 лютого 2022 року відповідальність за життя та безпеку громадян, створення належних умов для їхнього проживання, забезпечення базових потреб, захист населення ліг на плечі керівників і активістів в громадах. Проте, завдяки попередній роботі та досвіду, здійсненим реформам, переважна більшість громад змогли швидко самоорганізуватися і працювати в нетипових умовах, включно з постійними обстрілами, повітряними тривогами, відсутністю електроенергії, пошкодженою інфраструктурою.

Повномасштабне вторгнення показало важливість побудови прозорості та відкритої комунікації з населенням, надання чіткої та правдивої інформації, а також формування сталих і надійних каналів та мереж передачі даних. Пропаганда й фейки, які дискредитують українську владу, армію та процеси, які відбуваються в країні, залишаються потужною зброєю проти України та її розвитку.

Інформаційна відкритість, залучення населення до процесів у громадах і прийняття рішень, діалог та партнерство з жителями громад є запорукою успішної розбудови громад і одним з першочергових завдань на шляху до перемоги та відбудови України.

Для чого необхідно інформувати населення

Інформування громадськості — це систематична робота з поширення інформації через усі доступні канали інформування, тобто способи донесення інформації (власні інформаційні ресурси, ЗМІ, телефонні лінії, консультативна робота тощо), спрямована на громадськість у цілому, певний її сегмент або окремих індивідів. По суті, це робота з налагодження містків розуміння між місцевою владою та громадою¹. Цілі діяльності з інформування громадськості полягають у тому, щоб робити

1 / «Посібник з інформування та залучення населення до роботи в ЦНАП», PDF-файл

громаду комфортно та безпечною для життя: сприяти рівному доступу різних груп населення до послуг, які надаються, участі жителів у житті громади, посиленню підзвітності й прозорості місцевого самоврядування.

Згідно з [Європейською хартією місцевого самоврядування](#), що була підписана державами-членами Ради Європи у 1985 р. та набула чинності для України в 1998 р., «право громадян на участь в управлінні державними справами є одним з демократичних принципів ... і це право може безпосередньо здійснюватися саме на місцевому рівні». Для того щоб забезпечити цю участь усіх мешканців громади, передусім, необхідно їх систематично інформувати про життя та важливі події у громаді. Таким чином, інформаційну роботу можна розглядати як інвестицію в соціальний розвиток громади, результатом якої, у разі систематичного підходу, стане згуртованість громади, мінімізація конфліктного потенціалу та розв'язання кризових питань взаємодії в трикутнику «влада–громадськість–громадяни».

Чому важливо продовжувати інформувати населення під час воєнного стану чи кризи

Однією з базових потреб населення під час воєнного стану стало надання правдивої та своєчасної інформації як про поточні проблеми, так і про стан справ у громаді в цілому. Від своєчасного та систематичного інформування залежить безпека, здоров'я і життя людей.

Важливим було отримання інформації з перших вуст, проте трансляція такої інформації через зовнішні джерела могла нашкодити самим громадянам. Тому урядом було прийнято низку нормативно-правових актів, які регулюють комунікацію у воєнний час. Під час воєнного стану змінилися принципи та підходи до подання інформації, поширення її усталеними каналами обмежувалося, особливо, якщо це стосувалося питань національної безпеки.

Роз'яснення цих змін і забезпечення безперервного інформування населення допомагає створити безпечні та комфортні умови для жителів, заспокоїти найбільш вразливі верстви населення та допомогти прийняти важливі рішення для кожного і кожної.

Важливо звернути увагу на зміни в структурі населення громади, розподіл громади на групи за віком і статтю, наявність соціально незахищених верств населення тощо. Під час планування комунікації з населенням важливо враховувати нові умови й потреби жителів.

Сьогодні більшість громад в Україні потребують змін в усталеному порядку функціонування, цивільна інфраструктура деяких з них потребує повного або часткового відновлення чи реконструкції. Одні громади постраждали внаслідок ведення бойових дій або окупації, інші прийняли велику кількість переселенців, що докорінно змінило навантаження на інфраструктуру. В деяких громадах змінився склад населення через мобілізацію та тимчасове переміщення в інші громади України та/або виїзд за кордон.

Розроблення та прийняття принципів і правил інформування та залучення громадян до нових процесів в громаді — це запорука успішної реалізації останніх. До таких процесів відносяться і відбудова та реконструкція пошкоджених об'єктів у громадах.

Лише за тісної співпраці громадян та органів місцевого самоврядування можливо прийняти ефективні рішення, які сприятимуть успішному й сталому розвитку громад.

Вміння органів місцевого самоврядування ефективно комунікувати та залучати жителів до процесу планування відновлення громад — це вагомий аргумент та сигнал як для інвесторів, органів державної влади, так і для міжнародних донорів та програм. Адже умовою фінансування будь-якого підготовленого ОМС проєкту відновлення є погодження його на громадських консультаціях, обговореннях, а також врахування інтересів різних зацікавлених сторін.

Процес відновлення та відбудови громад вже триває, і першим важливим етапом є підготовчі роботи з планування. Це, передусім, визначення концепції та бачення, окреслення кола всіх зацікавлених сторін і розробка стратегії ознайомлення громадськості з планами відбудови.

Для того щоб усі мешканці громади почували себе причетними до процесу планування відбудови, надзвичайно важливим є залучення якомога ширших верств населення — місцевих депутатів, представників місцевих громадських організацій, волонтерів, вразливих та інших груп населення, чоловіків і жінок у рівній мірі. Що активніше відбуватиметься процес залучення різних груп мешканців, то більш цілісним і комплексним буде план відбудови, а невдоволених жителів і соціальної напруги буде менше. Широке залучення громадськості до процесу планування відновлення громад — це розподіл відповідальності між владою та громадськістю за майбутню реалізацію плану.

Важливо пам'ятати, що тільки із залученими та активними мешканцями можна побудувати успішну громаду. Залучення пересічних громадян до процесу управління та прийняття ключових рішень у громаді покликане задовольнити потребу свідомої людини бути причетною до справ, які стосуються її життя, а також дозволяє контролювати владу. Окрім того, працюючи спільно з мешканцями, влада отримує відповідальних союзників.

Для кого цей посібник

Цей посібник допоможе головам громад, працівникам виконавчої влади, фахівцям, відповідальним за комунікацію, та іншим працівникам органів місцевого самоврядування ефективніше впроваджувати діяльність з інформування та залучення населення в умовах воєнного стану й кризи. Це допоможе знизити рівень невизначеності серед мешканців, посилити взаємодовіру й співпрацю жителів, створити спільне бачення процесу відновлення та успішної відбудови громад.

Важливо, щоб процес інформування та залучення громадськості не був формальним, а став успішним доповнюючим інструментом для збору експертних думок, які пізніше будуть використані для розроблення нових планів і проєктів в громаді.

Що можна знайти у цьому посібнику

Цей посібник поділений на три частини. У першій частині розповідається про міжнародний досвід принципів інформування та залучення населення до процесів, які відбуваються в громадах. Цей розділ окреслює підходи, які використовуються в шведських громадах, і є базовими для громад країн-членів ЄС. Окремий підрозділ присвячено міжнародному досвіду кризових комунікацій.

У другій частині описано процеси інформування та комунікації в громадах під час воєнного стану. Також відображено зміни, які відбулись з каналами й підходами до комунікацій під час війни, зміни в законодавстві, які були прийняті для захисту національних інтересів, та їхнього застосування на рівні громад. Експертами проєкту PROSTO запропоновано рекомендації щодо роботи з цією нормативною базою та забезпечення відкритості інформації для населення.

Третя частина окреслює принципи та інструменти залучення населення задля успішної відбудови громад в Україні. Важливим є визначення законодавчого підґрунтя, механізмів його застосування та контролю, а також відповідальності органів місцевої влади за його недотримання. Також запропоновано сучасні методи залучення громадян, які можна використовувати в Україні.

До деяких розділів посібника додано запитання, над яким можна поміркувати разом з колегами, щоб більш системно опрацювати матеріал і визначити сильні та слабкі сторони у питаннях інформування та залучення громади.

У додатках до посібника можна знайти приклади інструментів для підвищення ефективності комунікації та традиційні методи ведення діалогу з громадянами, застосування яких допомагає залучати більше громадян до розв'язання питань громади. Окремим додатком винесено дослідження проєкту PROSTO про зміни комунікації в громадах після повномасштабного вторгнення Російської Федерації.

Запрошуємо вас до навчання та бажаємо успішного інформування та залучення населення у ваших громадах для подальшої успішної реалізації необхідних проєктів!



Старости та керівництво територіальних громад на конференції для старост.
Фото: SALAR International.



ГЛОСАРІЙ

Інформування громадськості — систематична робота з поширення інформації через усі доступні канали інформування, тобто способи донесення інформації (медіа, соціальні мережі, телефонні лінії, консультативну роботу тощо), спрямована на громадськість у цілому, певний її сегмент або окремих індивідів. Це робота з налагодження містків розуміння між місцевою владою та громадою і перший етап залучення.

Комунікаційна стратегія громади — документ, що спирається на визначені в Стратегії громади цілі та завдання, та сприяє результативній роботі органу місцевого самоврядування у напрямку досягнення цих цілей в аспекті комунікацій. Комунікаційна стратегія описує як і в який спосіб буде здійснюватися робота з комунікацією.

Комунікаційний план — це інструмент реалізації комунікаційної стратегії. Це план подій, видів діяльності, через який відбувається системне, регулярне або ж кризове спілкування з громадою. Комунікаційний план містить канали, формати та часові рамки інформування цільових груп. План також передбачає оцінку успішності та ефективності комунікації.

Цільові аудиторії громади — це певні групи населення, яких об'єднує спільна характеристика, потреба чи особлива ознака й чия діяльність тісно пов'язана з життєдіяльністю територіальної громади, як у формальний, так і в неформальний спосіб.

Інструменти та / або механізми залучення громадян — це способи залучення громадськості до процесу прийняття рішень органами влади на різних етапах планування, що допомагає забезпечити покращення якості життя громадян та розвиток громади.

Програма комплексного відновлення області, території територіальної громади (її частини) — обласна або місцева програма відновлення територій, яка визначає основні просторові, містобудівні та соціально-економічні пріоритети політики відновлення і включає комплекс заходів для забезпечення відновлення території відповідної області, території територіальної громади (її частини), яка постраждала внаслідок збройної агресії проти України або в якій сконцентровані соціально-економічні, інфраструктурні, екологічні чи інші кризові явища.

ЧАСТИНА 1

РОЗДІЛ 1

РОЗДІЛ 1.

ЗАСАДИ НАЛАГОДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЙ, ТЕОРІЯ ЗМІН І КРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ (ДОСВІД МУНІЦИПАЛІТЕТІВ ШВЕЦІЇ)

1.1.

МУНІЦИПАЛІТЕТ – ЦЕ ЙОГО МЕШКАНЦІ!



Комунікація та залучення громадян до прийняття рішень у громадах є важливим інструментом для успішного розвитку громад. У першу чергу ми повинні усвідомити, що ми нічого не варті без наших громадян, тобто без людей, для яких ми працюємо. Цей постулат має бути в основі розроблення стратегії та планування комунікацій муніципалітету.

Відкритість, прозорість та участь — це основи демократії. Одним з засадничих принципів демократії є можливість громадян і журналістів дізнаватися мету й деталі діяльності влади. Це потрібно для того, щоб мати змогу проаналізувати, наскільки справедливим є її ставлення до осіб і чи ефективно використовуються публічні ресурси.

Усі наші дії близько пов'язані з комунікацією; до них відносяться зустрічі, дзвінки, електронні листи. Те, як ми діємо в різних ситуаціях, впливає на наше ставлення до громадян і навпаки. Завдяки хорошим відносинам і взаємній довірі між муніципалітетом і його мешканцями ми краще підготовлені до того, щоб долати різні виклики. Як муніципалітет, ми маємо створити умови для розуміння наших дій. Прийняття важких рішень може стати можливим, якщо пояснювати та обговорити проблеми спільно в громаді. Добре роз'яснення діяльності з акцентом на потребах громадян справляє професійне враження та створює відчуття довіри. Бездіяльність або непрозорість, також впливає на громадян і негативно відображається на них.

Право людини брати участь у прийнятті рішень, що стосуються її життя, навіть закріплено у [конвенціях](#) ООН з прав людини. А в глобальних Цілях сталого розвитку «[Порядок денний 2030 / Agenda 2030](#)» зазначено, що жителі мають право брати участь у заходах, що стосуються розвитку громад.

Запитання для обговорення:

Які сфери комунікації та участі громадян важливі для вашої громади?



Діяльність муніципалітету спрямована на різні сфери економічного та соціального розвитку громади. Обсяг, складність проблем та вирішуваних задач багатьом громадянам інколи важко побачити або зрозуміти. Тому необхідно забезпечити, щоб процес інформування та комунікації відбувався легкодоступним способом, направленим на різні цільові групи, такі як молодь, люди похилого віку, люди з інвалідністю, етнічні групи тощо.

- ⊕ **Інформування та залучення громадян є важливим інструментом для органів місцевого самоврядування, які спрямовані на досягнення стратегічних завдань розвитку громади.**

Основною умовою для змістовного діалогу й залучення громадян є наявність внутрішньої зацікавленості працівників муніципалітетів в участі громадян, збір думок та пропозицій, а також їхнє подальше використання. Діалог із громадянами вимагає трьохетапної підготовки: до, під час і після впровадження рішень, проєктів, тощо органами місцевого самоврядування. **Щоб налагодити співпрацю, завоювати прихильність і зібрати думки, важливо розпочати спілкування на умовах громадян.**

Залучення громадян до особливо стратегічних питань та налагодження з ними довірливих відносин є важливим для прийняття правильних та обґрунтованих рішень. Такі питання можуть стосуватися того, як і де мають бути доступні послуги, як ми маємо проєктувати міське середовище, інфраструктуру та будівлі. У діалозі з громадянами важливу роль відіграють Центри надання адміністративних послуг.

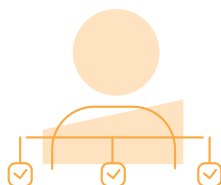
У разі надзвичайних подій, наприклад, кризи чи війни, потреба громадян в інформації особливо велика. Відповідно до надзвичайних ситуацій визначається, як ми маємо розставляти пріоритети для наших цілей, і, згідно з цим, як має бути адаптований до поточної ситуації план комунікацій.

Питання для обговорення:

Чи є у нас інструменти та поставленні цілі для комунікаційної роботи?

1.3.

ЕКСПЕРТ І ГРОМАДЯНИН — ЦЕ РІЗНЕ СПРИЙНЯТТЯ ІНФОРМАЦІЇ



Під час здійснення комунікації можна або говорити від власного імені як експерта, або уявити, як сприйме цю інформацію громадянин.

Якщо будувати стратегію комунікації на потребах і каналах експерта, існує високий ризик того, що громадяни не побачать або навіть і не сприймуть інформацію, — або взагалі не зрозуміють ідеї. Натомість **потрібно користуватися зрозумілою для громадян мовою, проводити комунікацію через ЗМІ та зважати на можливість громадян сприймати інформацію.** Так більш імовірно, що повідомлення досягне своєї мети, а громадяни зрозуміють його й діятимуть відповідно до отриманої інформації.

Питання для обговорення:

Чи адаптуєте ви комунікацію до адресата?



Співробітники ЦНАП працюють зі зворотним зв'язком відвідувачів.
Фото: SALAR International.

У теперішній турбулентний час для виживання та подальшого успішного розвитку

☞ громад **важливим та необхідним є реагування на зовнішні чинники та вміння підлаштовувати визначену політику до нової мети та цілей**. Комунікація та діалог з громадянами займають в цьому процесі досить вагомий й ключову роль. Пропонуємо вам розглянути як здійснювати інформування та комунікацію з громадянами для проведення змін.

Ніколи не пізно змінювати чи адаптувати вже існуючі підходи до комунікації у разі зміни в громадах зовнішніх чи внутрішніх умов. Зміни можуть проводитися як реакція на існуючу кризу або для покращення та розвитку процесів у громаді.

Існує кілька основних передумов, що допоможуть досягнути змін чи провести реформи, які забезпечать кращі умови для громадян. Якщо один чи більше параметрів відсутні, важливо проаналізувати, як це вплине на нашу роботу, і адаптувати дії до поточних умов:

- **Підтримка з боку політиків та керівництва:** необхідно розробити інструкції, керівні принципи та політики, або ухвалити інші рішення щодо впровадження змін. Керівництво повинно підтримувати зміни (реформи) і знати, що робити, коли рішення наберуть чинності. Це особливо актуально для змін, які впливають на усталені методи й процеси роботи.
- **Адміністративна підтримка:** персоналу важливо мати час і ресурси, щоб виконувати поставленні завдання.
- **Частина схеми керівних принципів:** більше шансів на успіх мають зміни, що є частиною комплексної програми керівних принципів у поєднанні з іншою діяльністю, спрямованою на розвиток. Це входить до переваг комунікації та підсилюється роботою над побудовою діалогу з громадянами.
- **Чітка й розумна організація:** методи та форми роботи чітко прописані. Особливо це стосується процесів залучення — важливо дотримуватися прозорості, щоб громадяни точно знали, до якої діяльності їх залучають.

Питання для обговорення:

1. Чи допомагає вам у роботі керівництво?
2. Чи достатньо ефективно організований процес комунікації для виконання поставлених завдань?



Під час кризи події відбуваються стрімко, тож рішення потрібно ухвалювати оперативно. План комунікації стає ще важливішим, оскільки потреби громадян в інформації зростають. Навіть якщо рівень терміновості зростає, потрібно керуватися основними принципами, визначеними до початку кризи, при формуванні повідомлень. А саме: до справи мають бути залучені політики й керівництво, у нас достатньо ресурсів, і ми працюємо заради спільної мети.

Що таке криза?

Щоб розуміти, коли настає криза, варто визначитися з її характеристиками. **Криза — це неочікувана подія, що вимагає скоординованих зусиль від кількох учасників.** Кризу може спричинити війна, стихійне лихо, нещасний випадок, спалах хвороби, скандал, неправильне формулювання заяви публічної особи тощо.

Криза — це інцидент чи ситуація, яка впливає на багатьох людей та велику частину суспільства, несучи загрозу для фундаментальних цінностей і функцій. Крім того, однією з характеристик кризи є неможливість її подолання за допомогою звичайних ресурсів та організації, і потреба у відносно швидкому реагуванні з метою

- ☞ обмеження чи зниження обсягу шкоди. **У кризі існує три важливі виміри: сама криза, агенції та організації, що її усувають, і представлення самої кризи.**

Найбільші проблеми спричиняє не сама криза, а незрозумілі методи її подолання чи навіть її загострення з боку різних сторін, наприклад через низький рівень підготовки персоналу, невміння імпровізувати й виявляти гнучкість, недостатня поінформованість про події, проблеми з розумінням нових ролей і функцій, а також нерозуміння комунікативних структур сучасного суспільства.

Кризова комунікація визначає граничні можливості щодо інформування суспільства й уміння користуватися авторитетом державних органів серед громадян. Це

- ☞ означає, що **в разі кризи державні установи виступають посередником у швидкій і точній передачі інформації визначеному й зацікавленому населенню, громадськості та ЗМІ.** Кризова комунікація також передбачає обмін інформацією, що відбувається між відомствами, організаціями, ЗМІ й громадянами до, під час і після кризи. Органи влади повинні бути в курсі ставлення й рівня обізнаності щодо певних подій та ситуацій з боку різноманітних зацікавлених сторін.

- ⊕ Під час створення плану кризової комунікації важливо визначити чітку ціль, розподілити обов'язки й вибрати канали. Створюється спеціальна організація (інформаційний центр), що займається збором інформації та її повідомленням громадянам і іншим зацікавленим сторонам. Ця організація повинна працювати цілодобово. На цьому етапі необов'язково виконувати інші кроки стандартного комунікаційного плану.



Елементи кризового плану:

- **Відповідальність.** Особи, які виступають перед громадянами й іншими сторонами та ухвалюють рішення в кризовій ситуації. До цієї категорії також належать члени кризової групи.
- **Внутрішня комунікація.** Працівників також повинні інформувати, щоб вони мали уявлення про те, що відбувається і що вони можуть зробити. Також це важливо з погляду запобігання поширенню неправдивої інформації.
- **Вибір каналів.** Канали, які потрібно використовувати, щоб адресат був упевнений у правдивості інформації. Це також охоплює акумулювання актуальної інформації в одному місці та використання інших каналів для інформування громадян.
- **Поширені запитання.** У багатьох будуть відповіді на схожі запитання. Зберіть найпоширеніші запитання та відповіді на них в одному загальнодоступному місці.

Під час кризи, громадяни мають знати відповіді на такі запитання:

- Що сталося?
- Чому це сталося?
- Якими будуть наслідки?
- Як я можу захиститися?
- Які ознаки зміни ситуації?
- Коли мине небезпека?
- Де й коли я можу отримати інформацію?



Питання для обговорення:

1. Хто у вашій громаді відповідає за кризову комунікацію?
2. Як ми готуємося до майбутніх криз?

Демократичним суспільствам притаманні вільні дискусії, відмінності в думках та точках зору, можливість та право намагатися переконати інших у вірності своїх поглядів. Громадяни очікують, що при такому типі комунікації учасники процесу будуть дотримуватися певних правил. Наприклад, комунікація має відбуватися відкрито, базуватися на точній інформації, подаватися у спосіб, який дає змогу приймати усвідомлені та добре продумані рішення.

- ⦿ **Неправдива та оманлива інформація використовує вразливі місця в суспільстві, щоб перервати відкриту розмову держави та громадян.** Як прикладом, може бути свідоме втручання іноземної держави в те, що відбувається в країні, де намагаються створити розкол і змусити людей не довіряти ні один одному, ні державі.

Ознаки неправдивої інформації:

- вводить в оману і часто має прихований намір,
- спрямована на наші вразливі місця та почуття,
- має на меті зірвати та контролювати відкриті дебати та послабити довіру в нашому суспільстві.

Критичний аналіз джерел інформації є основою для створення стійкості проти неправдивої та оманливої інформації.

Є кілька основних запитань щодо джерел інформації, які варто поставити собі:

Що це за інформація → думки чи факти?

Коли публікується інформація? → Перевірте, чи це все ще актуально.

Де опублікована інформація → у приватному блозі, в соціальних мережах, на веб-сайті компанії, на сайті ЗМІ?

Як ви отримали інформацію? → Перевірте, чи надходить вона з надійного джерела, яке раніше надавало підтверджену інформацію.

Хто поширив цю інформацію – орган влади, організація, компанія? → Подивіться, чи зможете ви знайти першоджерело.

Для чого існує ця інформація, з якою метою?

Іноді неправдива та оманлива інформація може бути настільки глибоко вкорінена в сприйнятті людини, що це призводить до теорій змови. Теорія змови – це спро-

- ⦿ щене пояснення великої події. **Теорія змови базується на ідеї про те, що існує група людей зі злими намірами, які таємно діють заради власної вигоди, замість того, щоб робити те, що буде найкращим для всіх.**

Усі теорії змови мають шість спільних рис:

- передбачувана таємна змова,
- група змовників,
- «докази», які підтверджують теорію змови,
- абсолютно неправомірно стверджують, що ніщо не буває випадково і що випадковостей не буває. «Ніщо не так, як здається, і все пов'язано»,
- світ ділиться на добро і зло,
- покладають провину на певних людей або групи людей.

Питання для обговорення:

Чи можемо ми аналізувати джерела інформації, чи знаємо, що робити, коли бачимо щось дивне або підозріле?

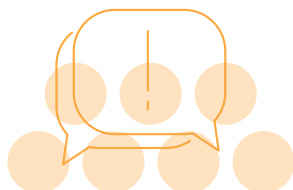
Як бути почутими громадянами?

Коли ми спілкуємося з нашими мешканцями, нам потрібно думати про те, як сприймається інформація з урахуванням умов різних цільових груп. Мешканці можуть бути літніми людьми, так і студентами, працівниками та відвідувачами або належати до кількох категорій. Вони також знаходяться на різних етапах життя і мають різні умови для засвоєння інформації.

Якщо ми спілкуємось, виходячи з нашої власної ролі експерта, існує великий ризик того, що громадяни не зрозуміють або не засвоять інформацію. Натомість **ми** **» повинні спілкуватися простою мовою, яку громадяни розуміють, через сприйнятливі канали. Комунікація має відбуватися через усні, друковані та цифрові канали, які відповідають умовам і потребам одержувачів.**

Питання для обговорення:

Чи адаптували ми нашу комунікацію для мешканців громади (для одержувачів інформації)?



Окремо хочемо розповісти про значення та принципи проведення діалогу з громадянами. Діалог є важливою частиною комунікаційних процесів для досягнення стратегічних цілей розвитку громади.

Діалог — це інтерактивна двостороння комунікація, а діалог із громадянами — це розмова між мешканцями міста й призначеними або обраними голосуванням чиновниками; це узагальнюючий термін, що позначає різні методи взаємодії в процесі ухвалення рішень державними органами. Діалог вимагає підготовки до, під час і після виконання дій. Щоб підтримувати зобов'язання й вислухати різні точки зору, важливо вести діалог на умовах громадян.

Ключовою передумовою ефективного діалогу з громадянами є зацікавленість керівництва й працівників у вкладі в результат і врахування різних думок та пропозицій для подальшої роботи.

Щоб мати змогу планувати й підтримувати діалог, нам також потрібно розуміти,
⊕ для чого нам діалог із громадянами. **Без чіткої мети ми не зможемо вибрати метод або розуміти, чи успішним є діалог.**

Як і з комунікацією, потрібно створити план роботи. У плані визначаються мета, час і метод залучення громадян. Якщо ми не спланували, який саме внесок очікується від громадян, ми ризикуємо не виправдати їхніх очікувань.

Питання для обговорення:

Чи маємо ми достатньо вмінь для планування та проведення діалогу з громадянами?

КЕЙС

В 2023 РОЦІ В УКРАЇНІ СПІЛКА «ГРОМАДСЬКІ ІНІЦІАТИВИ УКРАЇНИ» ЗА ПІДТРИМКИ ПРОГРАМИ ЄС «U-LEAD 3 ЄВРОПОЮ» ОРГАНІЗУВАЛА ПРОВЕДЕННЯ В ГРОМАДАХ 229 ДІАЛОГІВ У 12 ОБЛАСТЯХ.

Проект під назвою «Лабораторії творчого діалогу», об'єднав по два представники органів місцевого самоврядування з 108 громад, які, пройшовши навчання, згодом стали тренерами та фасилітаторами.

«

Просувати діалоги під час війни надважливо. Адже окрім традиційних соціальних груп: молодь, пенсіонери, місцевий бізнес, працівники соціальної сфери та інші — сьогодні громади поповнилися ще кількома. Це, передусім, наші воїни-захисники і їхні сім'ї. Це також вимушено переміщені особи, які починають жити в нових громадах. А на місцях мають навчитися працювати з ними, враховувати їхні потреби, інтегрувати до місцевого життя

»

— розповідає керівник проекту Юрій Степанець.

Загалом у заходах взяли участь 3862 особи (2896 жінок та 966 чоловіків, що складає відповідно 74,99 % і 25,01 %). Серед учасників 9,32 % склали ВПО (360 осіб)

За словами одного з тренерів проекту, Олега Овчаренко:

«

Діалог і партнерські відносини — це важливий етап у взаємодії влади із мешканцями після інформування та консультування. Під час взаємодії представники влади спільно із мешканцями обговорюють і розглядають різні варіанти розвитку подій та приймають спільні рішення.

»

Теми діалогових зустрічей були різноманітними — в громадах піднімали питання благоустрою та утилізації сміття, створення молодіжних рад чи шкільних парламентів і навіть дискусія, яким має бути бренд громади.

За результатами діалогу, проведеному в Гайсинській громаді Вінницької області на тему «Громада - ветеранам», вдалося озвучити й зрозуміти проблеми та перспективи реабілітації ветеранів і процес їхнього включення у життя громади. Представники органів влади підтримали пропозиції щодо підготовки фахівців для надання реабілітаційних послуг ветеранам. Громада визначила план дій, пріоритетні шляхи реалізації та сформувала потребу у фінансовій та фаховій підтримці.

Під час діалогу у Білоцерківській територіальній громаді Полтавської області піднімали тему реалізації молодіжної політики. Представники органів місцевого самоврядування, внутрішньо переміщені особи, працівники сфери освіти та активна молодь громади визначили необхідність підвищення мотивації молоді брати участь у житті громади. Як результат, у громаді розпочалося формування ініціативної групи зі створення Молодіжної ради. Паралельно із цим ініціативна група організовує навчання для молоді щодо можливостей створення громадських організацій, написання грантів і залучення коштів на реалізацію проєктів у громаді.

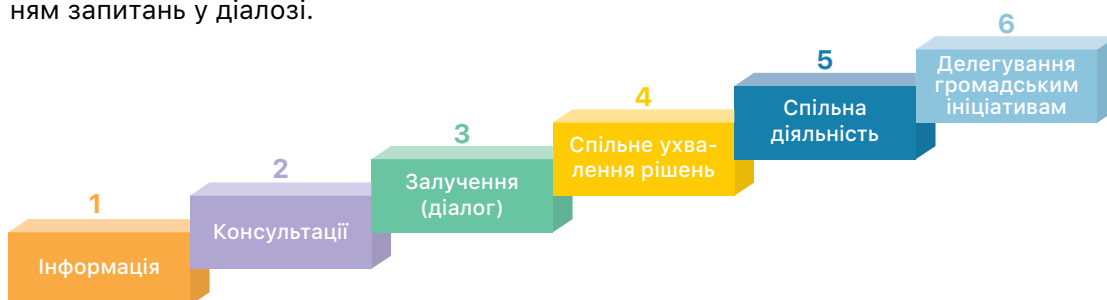
А в Семенівській громаді Чернігівської області обговорювали перейменування вулиць, які підпадають під дію закону про декомунізацію. На зустрічі були присутні представники органів влади, комунальних установ, депутати й мешканці міста. В результаті обговорень прийняли рішення провести інформаційну кампанію та організувати опитування громадської думки в ЗМІ й людних місцях щодо перейменування вулиць, а далі створеною комісією опрацювати отриману інформацію та запросити всіх охочих на громадські слухання для остаточного вирішення питання.

Більше прикладів наведено у посібнику «Практики діалогу для порозуміння та участі. Як залучати та надихати на зміни у громадах?» підготовленому [Програмою «U-LEAD з Європою»](#), PDF-файл.



Обговорення у громаді. Фото Співки «Громадські ініціативи України».

Залучення громадян може проявлятися по-різному залежно від мети. Сходинки, які характеризують залучення мешканців і участь у житті громади допомагають визначити методи як для внутрішнього орієнтування, так і для створення правильних умов для діалогу. Ступінь залучення тісно пов'язана з метою та формулюванням запитань у діалозі.



Рівень 1. Інформація. Одностороння передача інформації громадянам і зацікавленим сторонам, наприклад через вебсайт чи інформаційний бюлетень. Зазвичай складається з одностороннього надання інформації від органів влади, де не потрібно і не очікується взаємодії або участі. Тобто це односторонній процес, коли влада розповідає про свою діяльність громадянам і часто не отримує реакції, зворотного зв'язку від жителів.

Рівень 2. Консультації. Консультації/обговорення надають громадянам можливість поділитися думками з різних питань, наприклад у межах опитування у фокус-групі.

Рівні 3 та 4. Залучення (Діалог). Громадяни беруть участь у розробці пропозицій. Тут передбачається діалог із представниками муніципалітету, в якому громадяни можуть висловити свою думку й аргументи «за» чи «проти» різноманітних рішень. На вищому рівні цю діяльність проводять із метою запровадження частин напрацювань у найближчому майбутньому.

Рівень 4. Спільне ухвалення рішень. Спільне ухвалення рішень передбачає участь громадян у цьому процесі, наприклад через формування громадського бюджету чи референдум.

Рівень 5. Спільна діяльність (Партнерство). Партнерство передбачає розподіл відповідальності між органами влади й громадськістю за процес вироблення та реалізації політики в певній сфері або спільного проекту.

Рівень 6. Делегування громадським ініціативам. Органи влади делегують частину своїх повноважень громадським структурам. Влада виконує завдання громадськості й підтримує незалежні громадські ініціативи, діяльність організацій громадянського суспільства.

Діалог з громадянами можна підтримувати на різних етапах процесу роботи одночасно — від аналізу потреб громадян з певного питання до участі в ухваленні рішень і оцінюванні завершених обговорень.

Фіксація потреб

громадян можна залучати на ранньому етапі, щоб фіксувати потреби в необхідному розвитку поточної ситуації чи змінах.

Вирішення

діалог із громадянами застосовується після формування схеми потреб, щоб дізнатися думку й пропозиції стосовно визначених питань.

Аналіз пропозицій

коли буде надано низку пропозицій, діалог із громадянами може допомогти проаналізувати наслідки реалізації пропозицій на основі досвіду громадян.

Рішення

громадяни також можуть брати участь в ухваленні рішень. Вони можуть визначати пріоритети щодо різних пропозицій і безпосередньо впливати на рішення через громадський бюджет чи референдуми.

Реалізація рішень

ухвалення рішення не означає, що діалог із громадянами повинен завершитися. Громадянам можуть надати можливість впливати на практичне запровадження ухваленого рішення.

Оцінювання

на етапі оцінювання також можна залучати громадян. Важливо зрозуміти досвід громадян у процесі діалогу, чи вважають вони, що було досягнуто бажаних результатів, і чи думають, що є простір для вдосконалення в процесі наступних діалогів із громадянами.

Спланований діалог з громадянами є запорукою ефективного його проведення. Загальний процес діалогу можна поділити на три фази: планування, впровадження та контроль. З досвіду муніципалітетів Швеції було розроблено контрольний список, що складається з 10 кроків планування діалогу з громадянами. У кожен крок включено пункти, які потрібно взяти до уваги під час планування діалогу. Результатом процесу повинна бути основа для ухвалення рішень у подальшій роботі.



Учасниця тренінгу для деокупованих та постраждалих громади на навчанні PROSTO щодо посилення спроможності громади надавати послуги мешканцям. Фото: SALAR International.



ПРИМІРНИЙ ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ДІАЛОГУ (ДОСВІД МУНІЦИПАЛІТЕТІВ ШВЕЦІЇ)

Планування

1. Для чого?

- Чи можна вплинути на проблему?
- Чи потрібно більше знань про цінності, пріоритети та думки громадян, щоб розробити найкращу пропозицію?
- На які питання ми хочемо отримати думки/відповіді?

2. Хто має бути залучений до обговорення?

- На які цільові групи найбільше впливає проблема?
- Які канали найкраще підходять для поширення інформації?
- Чи потрібно адаптувати інформацію для певних цільових груп?
- Де і коли найдоцільніше проводити діалог?

3. Як будемо проводити діалог?

- Який(і) рівень(ні) участі передбачає діалог?
- Чи готові ми взяти на себе відповідальність за результати діалогу?

4. Коли?

- На якому етапі процесу треба проводити діалог? На ранній стадії до прийняття рішення, перед прийняттям рішення чи після його реалізації?
- Чи треба проводити діалог з громадянами протягом частини процесу, протягом усього процесу чи в декілька етапів?

Реалізація

5. Обмеження та рамки

- Хто відповідає за проведення різних частин діалогу?
- Чи є бюджетні та кадрові ресурси?

6. Методи

- Чи був обраний метод або інструмент на основі мети, цільової групи, ресурсів, часової перспективи та бюджету?
- Чи всі практичні аспекти були продумані на зустрічі?

7. Комунікація

- Яку інформацію учасники повинні отримати до початку діалогу і через які канали?
- Хто і що робить?
- Як збираються результати?

Подальші дії

8. Зворотний зв'язок

- Як відбувається зворотний зв'язок і з ким?
- Чи можна використовувати ті ж канали, що і для запрошення?

9. Оцінка

- Чи брали участь в діалозі цільові групи, чи був обраний правильний метод?
- Чи вплинули громадяни своєю участю на подальший процес?

10. Результати

- Як результати використовуються як основа для подальшої роботи?
- Як результати діалогу стають видимими в подальшому процесі?



Команда Ладанського ЦНАП Чернігівської області під час інфокампанії для мешканців громади за підтримки PROSTO. Фото: Ладанська громада.

Кого потрібно залучати до діалогу?

У процесі залучення громадян, що передбачає більш ніж просто обмін інформацією, часто неможливо вислухати кожного. Через це потрібно вирішити, кого необхідно вислухати в першу чергу. Визначення пріоритетів залежить від кожного конкретного питання, хоча завжди можуть бути причини залучити більше людей. Ваше завдання полягає в тому, щоб донести інформацію до цільової аудиторії. Метод донесення інформації визначатиме, хто братиме участь.

Вибір методу діалогу

Існує багато методів, що підходять для проведення діалогу з різних питань. У Додатку 1 наведено перелік декількох методів, їхні переваги й особливості. З додатковими методами можна ознайомитися на сайті глобальної платформи краудсорсингу для дослідників, активістів, практиків та всіх, хто цікавиться громадською участю та демократичними інноваціями [Participedia](#). Кожний метод потрібно адаптувати до мети й цілей, які необхідно вирішити в цей момент. Потрібно враховувати багато деталей та вихідних умов, наприклад, чи маємо ми на меті охопити максимальну кількість учасників, але водночас при цьому потрібно пам'ятати, що у цьому разі не вдасться провести ґрунтовну розмову з ними, або ж залучити менше учасників, обговоривши все докладно й ризикуючи не почути думки певних груп.

Фізична зустріч

Фізична зустріч справить враження гостинності й дозволить отримати більш особисте та відкрите враження про місто, міських чиновників і простір для поліпшення. Створюється можливість прямо відповісти на запитання й допомогти з проблемами, які виникають, водночас надаючи заявнику всеосяжну відповідь. Представники місцевої влади також мають більше шансів поставити контрольні запитання, щоб отримати конструктивніші й корисніші відповіді. Складні питання простіше пояснити за особистої зустрічі, тим самим зменшивши вірогідність неправильного тлумачення з обох боків.

Цифровий метод

Інтернет-канали використовуються переважно як інформаційні канали, але через них можна й вести діалог (наприклад, інтерактивні чати та відеоконференції). Цифрові інструменти охоплюють багатьох людей і надають користувачам можливість самотужки знайти відповіді на їхні запитання незалежно від часу й місця. Це економить час і нам, і відвідувачам. Цифрові канали можуть бути точнішими й охоплювати цільові групи, які важко охопити в інший спосіб. Крім того, вони доступні протягом довшого періоду часу, ніж фізичні канали, і надають обом сторонам більшу свободу й можливості залучення. Більшість інтернет-діалогів надають гарне уявлення про думки учасників, які неможливо отримати в процесі фізичних діалогів, та сприяють складенню звітів і даних для подальшої роботи.

Необхідність забезпечення зворотного зв'язку

Зворотний зв'язок є важливим елементом після завершеного діалогу і має бути наданий безпосередньо всім учасникам. Це важливо для фіксації зобов'язань сторін і подяки за приділений час. Результати повинні надаватися внутрішніми й зовнішніми каналами із поясненням того, як буде організована подальша робота.

Учасники

Має бути зрозуміло, як залучення учасників сприяло прийняттю рішень. Усі, ті хто брав участь в обговореннях, мають відчувати свою причетність до діалогу. Про результати діалогу завжди інформують тих, хто брав в ньому участь. Важливим є визначення основного каналу для зворотного зв'язку. Опис того, які зміни стали результатом діалогу, як це вплинуло на подальшу роботу, також необхідно включити у відгук.

Зовнішні чинники

Навіть ті цільові групи, які не брали участь у діалозі, повинні мати змогу просто й зрозуміло бачити, що діалог сприяє подальшій роботі. Зовнішній зворотний зв'язок може вигідно відбуватися через ті ж канали, які використовувалися при поширенні інформації до діалогу

Внутрішні чинники

Зворотний зв'язок щодо завершеного діалогу допомагає зміцнити внутрішню гордість і згуртованість. Це допоможе забезпечити проведення наступної зустрічі для розгляду отриманих думок. На зборах повинні бути призначені відповідальні особи, які будуть занотовувати й збирати усі думки.

У роботі з комунікацією й діалогом із громадянами, як і в багатьох інших випадках, важливо створювати плани, але на цьому робота не закінчується, оскільки в плані неможливо передбачити все чи підготуватися до будь-якого розвитку подій. Через те необхідно бути відкритим до ідей та плекати культуру спроб і помилок: якщо не вдається досягти 100 %-го успіху, треба провести аналіз і наступного разу діяти ефективніше. Це єдиний спосіб удосконалення — планування, спроби, аналіз і зміни, знову й знову.

Питання для обговорення:

1. Чи маємо ми навички та ресурси для планування та впровадження громадянського діалогу?
2. Які методи ми використовуємо сьогодні?
3. З якими ступенями залучення ми сьогодні працюємо?
4. Чи доступні нам правильні канали для охоплення різних цільових груп?



Мешканки Бучанської громади у ЦНАП біля реєстрації на отримання психологічної підтримки. Фото: SALAR International.

ВИСХОВКИ

ВИСНОВКИ ДО ЧАСТИНИ 1

Жителі – це серце громади, без них керівництво нічого не варте. Цим принципом варто керуватися при здійсненні будь-якої комунікаційної діяльності в громадах. Відкрита, щира комунікація створює відчуття довіри, тоді як відсутність дій та непрозорість негативно впливають на всі процеси в громадах.

Процес інформування та комунікації в громадах має будуватися на основі потреб громади, легкодоступними способами й направлений на різні цільові групи, такі як молодь, люди похилого віку, люди з інвалідністю, етнічні групи, охоплюючи в рівній мірі жінок і чоловіків.

В кризових умовах, у тому числі й під час війни, інформування та залучення громадян до прийняття рішень в громадах залишається надзвичайно важливим інструментом як для подолання кризи, так і для подальшого успішного розвитку громад.

У разі кризи органи влади відіграють значну роль для підтримки громадян і врегулювання ситуації. Вони виступають посередниками для передачі інформації до визначеного й зацікавленого населення, громадськості та ЗМІ. Важливою є організація процесу по отриманню достовірної інформації від інших органів влади для подальшого транслявання громадськості. Неправильна подача інформації, незрозумілі методи можуть навіть загострити кризову ситуацію.

Першим кроком у разі настання кризи є розроблення кризового плану, в якому необхідно зазначити відповідальних осіб за кризову комунікацію, з якими повідомленнями та хто буде здійснювати комунікацію, якими каналами. Ніколи не пізно змінювати чи адаптувати вже існуючі підходи до комунікації у разі зміни зовнішніх чи внутрішніх умов в громадах. Зміни можуть проводитися як реакція на існуючу кризу або для покращення та розвитку процесів у громаді.

ЧАСТИНА 2

РОЗДІЛ 2

- ⊕ Інформаційна політика в громадах має бути планованою та системною, як і розроблення та впровадження будь-якої іншої політики. Принципи та завдання інформаційної політики громад мають бути відображені в комунікаційній стратегії. Яка, у свою чергу, має базуватися на загальній стратегії громади та бути одним із механізмів її реалізації.

Комунікаційна стратегія є «живим і гнучким» документом, його можна доповнювати, змінювати, адаптувати до змін і потреб, які є на часі в громаді.

Цей документ може визначати спільні цілі, аудиторії, канали та/або інструменти інформування та залучення жителів громади, необхідні результати, способи їхньої оцінки, відповідальних осіб, потреби та проблеми, що стосуються інформування, просування, переконання та залучення жителів з метою успішної реалізації Стратегії розвитку громади. За підтримки проектів міжнародної технічної допомоги Україні, наприклад, проектів USAID «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність (DOBRE)» та «ГОВЕРЛА», низка громад розробила комунікаційні стратегії, залучаючи зацікавлені сторони й місцевих жителів.

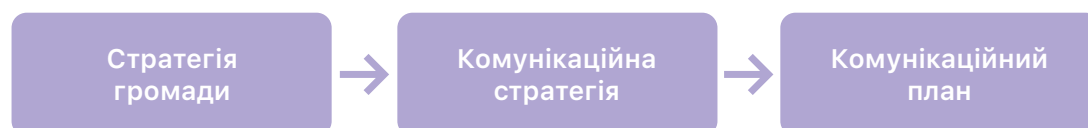
Пропонуємо вам ознайомитися з деякими прикладами комунікаційних стратегій розробленими територіальними громадами.

[Офіційний сайт Теребовлянської територіальної громади, PDF-файл](#)

[Офіційний сайт Нижньовербізької територіальної громади, PDF-файл](#)

Після розробки комунікаційної стратегії розробляються комунікаційні плани. Комунікаційний план є операційним документом і в разі настання кризової ситуації відіграє ключову роль.

Комунікаційні плани розробляються також для здійснення інформування жителів громади щодо конкретної теми, послуги чи проблеми. В рамках однієї комунікаційної стратегії може бути декілька комунікаційних планів відповідно до цілей та завдань, описаних у Стратегії.



- ☞ **Інформування та комунікація, здійснювана органами влади в умовах кризи має свої особливості.** Війна в Україні — це надзвичайно болюча і тривала криза, яка вимагає особливих підходів у комунікації. Не може бути універсального підходу до комунікаційної діяльності органу місцевого самоврядування в умовах різної безпекової ситуації.

У громадах, де не створені військово-цивільні адміністрації, місцеві органи влади продовжують у повному обсязі здійснювати покладені на них повноваження. Проте, **«не зашкодь»** — це основний принцип роботи в умовах війни. Це стосується так само інформування та залучення населення в умовах воєнних дій.

Важливо проаналізувати та переглянути комунікаційну діяльність ОМС в умовах воєнних дій, адже йдеться про безпеку мешканців. Якщо існує бодай найменша ймовірність того, що комунікаційна діяльність чи залучення населення у будь-якому форматі може зашкодити, краще переформатувати цю діяльність. Водночас, не варто повністю згортати усі комунікаційні активності, мотивуючи це тим, що триває активна фаза війни. Адже саме в умовах надзвичайної ситуації, місцева влада повинна тримати тісний зв'язок із громадянами й надавати їм оперативну інформацію.

- ☞ **Якщо безпекова ситуація дозволяє, інформуйте населення про послуги й можливості, залучайте жителів до прийняття рішень. Це дозволить вам зменшити рівень невизначеності громадян в умовах активних воєнних дій.**

Розробляючи новий план дій щодо інформування та залучення населення, важливо оцінити безпекову ситуацію в громаді у співпраці із силовим блоком (ЗСУ, СБУ, Національною поліцією, ДСНС та ін.). За додатковими консультаціями варто звернутись до обласних військово-цивільних адміністрацій, які в умовах воєнного стану уповноважені приймати рішення щодо регіону під час дії воєнного стану і можуть бути краще поінформовані щодо рішень національного рівня.

В умовах війни акценти щодо інформування населення залежать від безпекової ситуації в громаді. Можна виділити 4 загальні ситуації, у яких перебувають громади:

1. Громади у відносно безпечних регіонах, які приймають велику кількість внутрішньо переміщених осіб.
2. Громади, які були тимчасово окуповані, де велись активні бойові дії та які зазнали різного ступеню руйнування.

3. Громади на лінії зіткнення, де ведуть активні бойові дії.
4. Громади на тимчасово окупованих територіях.

Пріоритети комунікацій будуть залежати від того, у яких умовах перебуває громада. Нижче наведені рекомендації щодо пріоритетів комунікації, залежно від різної безпекової ситуації.

2.1.1. Громади у відносно безпечних регіонах, які приймають велику кількість внутрішньо переміщених осіб (ВПО)

Фокус для приймаючих громад — це створення інформаційного центру для ВПО, інтеграція ВПО в громаду й підвищення соціальної згуртованості в громаді для уникнення напруги та конфліктів між місцевими жителями й тими, хто приїхав у громаду.

Якщо громада приймає велику кількість переселенців, найважливіше буде подавати інформацію комплексно та у зручному форматі, адже люди приїжджають у різному психологічному стані, часто розгублені у новому місці проживання і не знають, де і як отримати інформацію.

Наприклад, на базі ЦНАП можна організувати інформаційний центр для ВПО, де можна отримати інформацію щодо:

- проживання;
- гуманітарної та грошової допомоги;
- соціальних, медичних і освітніх послуг у громаді;
- психологічної допомоги;
- працевлаштування;
- загальної інформації про громаду.

Окрім того, на офіційних каналах громади корисно мати окремий розділ для тих, хто нещодавно переїхав у громаду й планує проживати тут певний час.

ОМС важливо інформувати також місцевих жителів як щодо тем, які стосуються прийому ВПО, так і щодо безпекових питань. Важливо надавати інформацію щодо:

- плану прийому й розміщення ВПО, які програми є для підтримки тих, хто приймає ВПО, яку допомогу надає громада;
- правил життя в умовах воєнного часу (комендантська година, поведження під час повітряної тривоги, правила мобілізації, повноваження представників силових структур та ДСНС тощо);
- поведження у надзвичайних ситуаціях із чітким алгоритмом дій.

У квітні 2022 р. Громадський холдинг «ГРУПА ВПЛИВУ» проаналізував сайти та сторінки соціальних мереж двадцяти двох громад, до яких відбулося переміщення людей у зв'язку з повномасштабною війною та надав [рекомендації](#) щодо покращення інформування ВПО.

Рекомендації для ОМС як покращити інформаційну політику щодо ВПО в громаді:

- Створити окремий розділ/кнопку/вкладку на сайті місцевої ради, назва якої буде однозначно відповідати тематиці «Допомога ВПО»;
- Систематизувати й розміщати всі рішення та наявні можливості для ВПО у відповідній категорії на офіційному ресурсі громади;
- Покращити комунікацію через соціальні мережі, зокрема необхідно розширити перелік присутності в соціальних мережах — таких як інстаграм, телеграм тощо;
- Систематично оновлювати інформацію, публікувати свіжі новини про розміщення, працевлаштування, підтримку тощо в соціальних мережах і на офіційних сайтах;
- Вживати коректну термінологію, зокрема «внутрішньо переміщені особи», «люди з інвалідністю». Уникати використання жалісних слів щодо ВПО та людей з інвалідністю;
- Систематизувати й оновлювати інформацію про центри, пункти, заклади, організації, які наявні в громаді та надають гуманітарну допомогу постраждалому населенню;
- Розмістити на сайтах місцевих рад блок інформації про роботу гуманітарних, міжнародних, громадських організацій, які працюють у населеному пункті й надають допомогу ВПО;
- Оновити розділи «Заклади освіти», «Заклади охорони здоров'я», інші розділи, які присутні в архітектурі сайтів місцевих рад, враховуючи необхідність нових мешканців громад знаходити велику кількість інформації та контактів;
- Забезпечити доступність інформації для людей з інвалідністю та маломобільних груп населення.

КЕЙС

«ЮЗЕР ФРЕНДЛІ»

«Юзер френдлі» (зручний для користувача) — це коли вся необхідна інформація для ВПО міститься в одному окремому розділі чи на окремій сторінці, назва якої відповідає змісту.

Інформація для внутрішньо переміщених осіб, [офіційний сайт](#) Луцької міської ради.

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА

Центр взаємопідтримки внутрішньо переміщених осіб

НАДАННЯ БЛАГОДІЙНОЇ ДОПОМОГИ СІМ'ЯМ З ДІТЬМИ

Графік роботи
понеділок, середа, четвер
з 9.00 до 17.00

Субота, неділя – вихідний

Звертайтеся за адресою:
м. Луцьк, пр-т Соборності, 18 (РАЦС)
Управління соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді ЛМР

УВАГА!!! звертайтеся за допомогою
після оформлення **ДОВІДКИ** про взяття на облік вимушено переселених осіб до Луцької міської територіальної громади в Департамент соціальної політики
пр-т Волі, 4а, пр-т Соборності, 18, вул. Бенделана, 7
тел. (0332) 778 211, (0332) 284 164, (0332) 284 161

Моделювання кризової ситуації

Цей приклад не є реальним, але може служити узагальненням для певних ситуацій у громадах.

Кейс був розглянутий під час вебінару «Комунікації в кризі: освітній підхід і правове регулювання» 20 квітня 2023 року, організованому Проектом PROSTO у партнерстві з Асоціацією ОТГ та за участі Генріка Оліндера, старшого експерта з кризових комунікацій Шведського агентства з надзвичайних ситуацій (MSB).

Експертні рекомендації та поради були уточнені українськими колегами для кращого сприйняття інформації в письмовій формі. Для отримання додаткової інформації дивіться запис вебінару на [Youtube-каналі](#) PROSTO.

Опис ситуації

У громаді спостерігається все більше конфліктів між місцевими жителями та ВПО через проблеми з розподілом гуманітарної допомоги. На початку 2023 року в громаді працюють декілька центрів допомоги, які не координуються один з одним.

Місцевій владі поки не вдається впоратись зі зростаючим напруженням у громаді. Це призводить до розповсюдження чуток про привласнення гуманітарної допомоги та її несправедливого розподілу.

Додатково, за результатами опитувань, виявлено, що місцеві жителі часто відчують образу, оскільки вважають, що ВПО отримують надмірну увагу й ресурси. У свою чергу ВПО відчують відчуження та недостатню підтримку від місцевих.

Експертні поради

Якщо координація між відомствами не працює, мешканці громади дізнаються про це дуже швидко. Чутки про більшу підтримку ВПО, ніж місцевих жителів, а також чутки про несправедливий розподіл гуманітарної допомоги є дуже поширеним типом чуток. Вони поширюються дуже швидко, і їх важко перевірити.

Ви повинні бути дуже відкритими і швидко інформувати різні групи мешканців про види і формати гуманітарної допомоги. Буде добре, якщо переселенці і місцеві жителі матимуть місце, комунікаційний майданчик, де вони зможуть зустрічатися і спілкуватися між собою, в тому числі і на цю тему.

І ще одне: волонтерські ініціативи — це дуже добре, але часто вони не є стійкими в плані організаційної складової, і це нормально. Тому потрібно дуже швидко брати їх під свою парасольку: надавати підтримку (адміністративну, технічну тощо), можливо, більш чітко визначити сферу відповідальності. Відповідальність не має бути дуже великою; до того ж, мають бути визначені критерії перегляду чи завершення поточних умов співпраці.



Пам'ятайте, що важливо зберегти звичний для волонтерських команд формат процесів і командної взаємодії.

2.1.2. Громади, які були тимчасово окуповані, де велись активні бойові дії та які зазнали різного ступеню руйнування

Громади, які зазнали окупації, ключовими фокусами мають гуманітарну та психологічну допомогу населенню, відновлення інфраструктури та цивільну безпеку.

У таких громадах цільова аудиторія ділиться на 2 типи: ті, хто залишався в окупації та ті, хто виїхали і хочуть повернутись. Для всіх буде важливим надавати інформацію про такі аспекти:

- куди звертатись і як отримати допомогу, якщо було зруйновано чи пошкоджено майно;
- правила поводження з вибухонебезпечними предметами;
- відновлення інфраструктури громади.

Тим громадянам, які залишались у громаді під час окупації, першочергово необхідно надати інформацію про:

- гуманітарну допомогу, адже у багатьох громадах можуть бути перебої із постачанням харчових продуктів, засобів гігієни, пального тощо;
- отримання належної медичної та психологічної допомоги.

Для тих громадян, що виїхали до окупації, треба створити канал, де вони зможуть оперативно отримувати інформацію щодо безпекової та гуманітарної ситуації в громаді. Адже частина громадян захоче повернутись додому і важливо чітко комунікувати, чи не буде це загрожувати їхньому здоров'ю та життю.

У громадах, які зазнали руйнувань, окремим і надважливим питанням для комунікації після вирішення гуманітарних проблем, буде відновлення громади. Саме до цього аспекту варто залучати мешканців громади і отримати їхній зворотний зв'язок про те, як вони бачать розвиток громади.

КЕЙС

БУЧАНСЬКОЇ ГРОМАДИ НА КИЇВЩИНІ

З початку повномасштабного вторгнення, ЦНАП громади, окрім послуг, почав активно інформувати й консультувати жителів щодо безпекової ситуації. Зокрема Центр інформував щодо укриттів, розповідав про правила поведінки під час бойових дій, надавав психологічну допомогу. Коли у Бучі почалися активні бойові дії, керівництво громади створило кол-центр, який обробляв запити жителів в онлайн режимі. Мешканці громади могли сконтактувати телефоном або заповнивши [гугл-форму](#). Люди зверталися щодо доставки ліків і продовольства, пошуку зниклих родичів. Працівники кол-центру координували роботу волонтерів, які, ризикуючи своїм життям, надавали допомогу й підтримку тим, хто їх потребував. Після де-окупації громади кол-центр продовжив свою роботу.



ЦНАП продовжив інформувати та роз'яснювати питання відновлення життєдіяльності громади, які стосувалися порядку оформлення втрачених документів (обладнання ЦНАП було пошкоджене, тому роз'яснювали клієнтам де і як можна їх відновити), приймати заявки на розмінування, оформляти запити щодо адресної допомоги, пошуку й поховання загиблих тощо.



ЦНАП Бучанської громади став Центром інформації та допомоги мешканцям після деокупації. Фото: SALAR International.

2.1.3. Громади на лінії зіткнення, де ведуться активні бойові дії

Головними дійовими особами в громадах на лінії зіткнення є військові адміністрації та командування Збройних Сил України. **Пріоритети громад, які розташовані на лінії зіткнення, де ведуться активні бойові дії та які зазнають постійних обстрілів, — це збереження життя мешканців.** Саме тому фокус у комунікації від ОМС має бути завжди погодженим з представниками військових адміністрацій та направлений на інформування жителів щодо поводження та алгоритму дій під час надзвичайних ситуацій, процес евакуації у разі потреби, функціонування критичних об'єктів інфраструктури, продовольче забезпечення.

Окрім того, саме у таких громадах найбільш важливо інформувати населення про те, яку інформацію заборонено розповсюджувати у соціальних мережах щодо представників ЗСУ, СБУ, Національної поліції, ДСНС, тощо.

Надважливим завданням громад в зоні бойових дій є налагодження системи інформування жителів за частотої відсутності мобільного зв'язку, інтернету та електроенергії.

За відсутності мобільного зв'язку внаслідок ушкоджень мережі чи довготривалої відсутності електрики радять користуватись національним роумінгом. Цю послугу надають усі українські оператори. А за одночасної недоступності інтернету або мобільної мережі вийти на зв'язок з рідними або сусідами можуть допомогти офлайн-месенджери. Необхідно проінформувати жителів як налаштовувати відповідним чином свої телефони.

В умовах планових, аварійних або екстрених вимкнень електропостачання та опалення українці використовують інші джерела тепла та світла – генератори, газові балони, буржуйки тощо. Тож органам влади необхідно також інформувати жителів про те, як подбати про пожежну безпеку й використовувати прилади такого типу під час блекауту без загрози для здоров'я та життя.

Якщо ситуація в громаді загрожує життю мешканців, необхідно надати чіткий алгоритм щодо евакуації. Наголошувати треба на тому, що зараз необхідно приймати рішення, щоб зберегти життя.

Також необхідно проінформувати жителів громади щодо правильної підготовки до евакуації.

Рекомендуємо скористатися інформацією з ресурсу dovidka.info, щоб отримати й розповсюдити інформацію щодо правила поведінки в зоні бойових дій та можливої евакуації.

Матеріали на всіх ресурсах проєкту dovidka.info підготовлені Департаментом кіберполіції НПУ спільно з Центром стратегічних комунікацій та інформаційної безпеки при МКІП, Держспецзв'язку й Мінцифрою у співпраці з Державною службою України з надзвичайних ситуацій, Міністерством оборони України, Апаратом Головнокомандувача Збройних Сил України та громадськими організаціями.

Тут ви можете знайти та поширити в громаді інформацію та поради про таке:

- як поводитися під час обстрілів;
- мінна безпека;
- як відбувається організація і проведення евакуації;
- як зафіксувати та відшкодувати втрати майна під час війни;
- як допомагати армії в зоні військових дій;
- інші рекомендації та практичні поради, накопичені за час широкомасштабної війни.

Пріоритетною категорією в комунікації є працівники місцевих органів влади та комунальних підприємств, адже вони не можуть залишити свої місця роботи, проте повинні розуміти як їм діяти.

Керівникам громад, які перебувають у таких громадах, рекомендовано надавати оновлення щодо ситуації у громаді кілька разів на день в один і той же час.

У громадах, де тривають активні бойові дії, не рекомендовано проводити будь-які заходи, на які необхідно збирати мешканців фізично й створювати скупчення населення. Проте, можна скористатись онлайн-інструментами залучення та зворотного зв'язку за наявності технічної можливості.

КЕЙС

СЛОВ'ЯНСЬКОЇ МІСЬКОЇ ВІЙСЬКОВОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

На головній сторінці Слов'янської міської військової адміністрації [подається](#) інформація про способи інформування — офіційний телеграм-канал, вказані телефони гарячої лінії Слов'янської ВА, міститься інформація про можливість евакуації для жителів, контакти для отримання безоплатної правової допомоги тощо.



Моделювання кризової ситуації

Цей приклад не є реальним, але може служити узагальненням для певних ситуацій у громадах.

Кейс був розглянутий під час вебінару «Комунікації в кризі: освітній підхід і правове регулювання» 20 квітня 2023 року, організованому Проектом PROSTO у партнерстві з Асоціацією ОТГ та за участі Генріка Оліндера, старшого експерта з кризових комунікацій Шведського агентства з надзвичайних ситуацій (MSB).

Експертні рекомендації та поради були уточнені українськими колегами для кращого сприйняття інформації в письмовій формі. Для отримання додаткової інформації дивіться запис вебінару на [Youtube](#).

Опис ситуації

Кожної весни громада стикалася з нестачею води через переривання постачання з місцевої водозабірної станції. Повномасштабне вторгнення завадило зробити запланований ремонт і весною 2023 року проблема актуалізувалася з більшою силою.

Мешканці, виснажені через фактори пов'язані із близькістю до лінії фронту, особливо діти та літні люди, вже відчули нестачу води.

Донори та благодійні організації забезпечують мешканців питною водою. Але поки відсутня координація графіків і поставок.

Експертні поради

Ви маєте бути впевненими, що виконали базову роботу з налагодження координації та системи інформування мешканців, тобто:

- всі категорії мешканців поінформовані про ситуацію та мають вільний доступ до графіків поставок води, а також контакти для уточнень чи запитань;
- мешканці, які не можуть подбати про себе самостійно, отримують підтримку та допомогу від волонтерів або організацій, що спеціалізуються на реагуванні на кризові ситуації;
- проводяться регулярні координаційні зустрічі з представниками донорів, благодійних організацій тощо, для забезпечення кращої координації графіків та поставок, а також для пошуку спільних рішень для подолання проблеми;
- місцева влада систематично і часто інформує мешканців про зусилля, результати та плани, включно із залученням інших муніципалітетів, обласних адміністрацій тощо, до вирішення проблеми.

Також важливо подумати, що ще можна сказати мешканцям, аби зменшити гостроту кризи та знизити соціальну напругу.

Можливо, цього року, коли криза значно відрізняється від минулих, варто попередити мешканців про можливі наслідки для здоров'я від споживання недостатньо чистої води: зневоднення організму, спалахів можливих захворювань. Це ознака відкритості з боку місцевої влади — проінформувати мешканців про ймовірні сце-

нарії. Якщо громадяни будуть розуміти довгострокові наслідки, вони, скоріш за все, будуть відповідальніше ставитися до ситуації з точки зору турботи про себе та своє оточення.

Це дійсно краще, ніж просто постійно радити мешканцям економити воду, адже вони будуть роздратовані однією і тією ж самою порадою та можуть дійти висновку, що місцева влада не бере на себе відповідальність за ситуацію.

Іноді буває дуже корисно публічно визнати, що проблема існує і що її дуже важко вирішити. Але, будьте уважні, у важких кризових ситуаціях не треба говорити про те, скільки часу, скільки днів піде на її вирішення. Майже завжди в таких випадках ми не можемо правильно оцінити час.

Якщо мешканці поінформовані та розуміють ознаки, які можуть свідчити про погіршення ситуації, громада стає сильнішою, адже знає до чого готуватися та як визначити, коли це необхідно робити.

2.1.4. Громади на тимчасово окупованих територіях

- ☞ **Комунікація у громадах, які перебувають у тимчасовій окупації, ускладнена не тільки відсутністю прямого зв'язку із громадянами і тим, що часто на окупованих територіях заблокований зв'язок, але й тим, що будь-яка інформація, яку отримує мешканець громади, може стати загрозою для нього.**

Якщо представники органів місцевого самоврядування перебувають у безпечному місці та мають доступ до каналів комунікації із населенням, важливо продовжувати інформувати щодо рішень, які стосуються громади. Наприклад, у керівника громади, його/її заступників можуть бути офіційні сторінки чи групи у соціальних мережах, месенджерах (Viber, Telegram, WhatsApp). Саме у цих групах необхідно продовжувати інформувати населення щодо ситуації в місті, куди звернутись за допомогою, як поводитись, якщо окупаційна влада звертається із запитом чи вимагає інформацію, основи кібербезпеки в умовах окупації.

Рекомендуємо скористатися інформацією з офіційного сайту проекту dovidka.info, що підготовлений у співпраці з Державною службою України з надзвичайних ситуацій, Міністерством оборони України, Апаратом Головнокомандувача Збройних сил України та громадськими організаціями, щоб отримати й розповсюдити інформацію щодо:

- того як поводитися на окупованій території;
- що робити, якщо вас силою вивезли з України;
- як пережити викрадення і полон.

КЕЙС

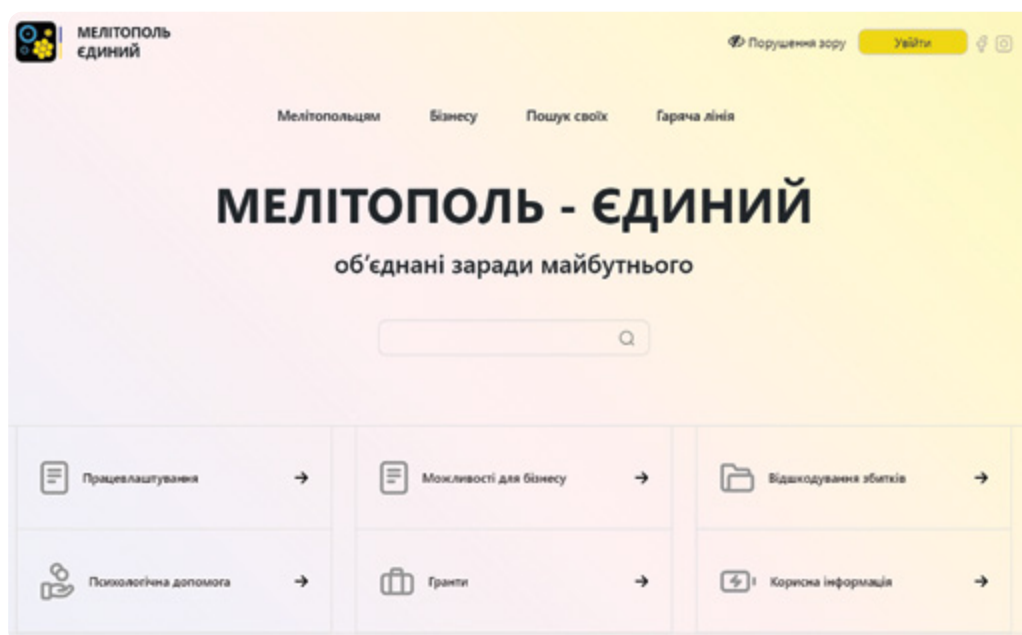
САЙТ «МЕЛІТОПОЛЬ ЄДИНИЙ» BIZ.MLT.GOV.UA

За ініціативи Мелітопольського міського голови Івана Федорова ВПО та представники бізнесу з Мелітопольщини зможуть отримати інформаційну допомогу. Для цього в серпні 2023 року запустили [офіційний сайт Мелітопольської міської ради](https://biz.mlt.gov.ua), який був розроблений за підтримки програми міжнародної співпраці «EU4Business: конкурентоспроможність та інтернаціоналізація МСП», що спільно фінансується Європейським Союзом та урядом Німеччини і реалізується німецькою федеральною компанією Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.

На інтернет-ресурсі жителі окупованого міста можуть знайти інформацію про:

- центри допомоги для мелітопольців в різних містах України;
- окремий розділ «Пошук своїх»;
- поради тим, хто залишається на окупованій території;
- інформація про виїзд з окупованої території;
- інструкції як діяти в перші дні на свободі;
- пошук роботи та кваліфікованих кадрів;
- можливості психологічної допомоги;
- інформація про фіксування збитків, отриманих внаслідок військової агресії РФ тощо.

Крім того, підприємства, які виїхали з окупації та відновили роботу на підконтрольній Україні території, можуть поділитися своїми історіями успіху. А ті, хто потребує допомоги, — отримати її.



Канали інформування / комунікації — це спосіб, у який ви передаєте інформацію від вас до кінцевого споживача. Канали комунікації можна розділити на типи за різними параметрами, проте для вас важливо зрозуміти, які канали доступні безкоштовно і які необхідно завжди використовувати, а для яких каналів донесення інформації варто спланувати більше бюджету й часу на роботу.

Серед власних доступних і умовно-безкоштовних власних каналів комунікації під час війни можна виділити такі:

- сайт громади (деякі розділи приховані через безпеку);
- групи та сторінки у соцмережах (Facebook, Instagram);
- месенджери (Viber, Telegram);
- зовнішні носії (стенди, інфодошки) у адмінбудівлях, ЦНАП та громадських місцях.

Комбіноване використання цих каналів дозволить вам ефективно поінформувати жителів вашої громади про важливі події.

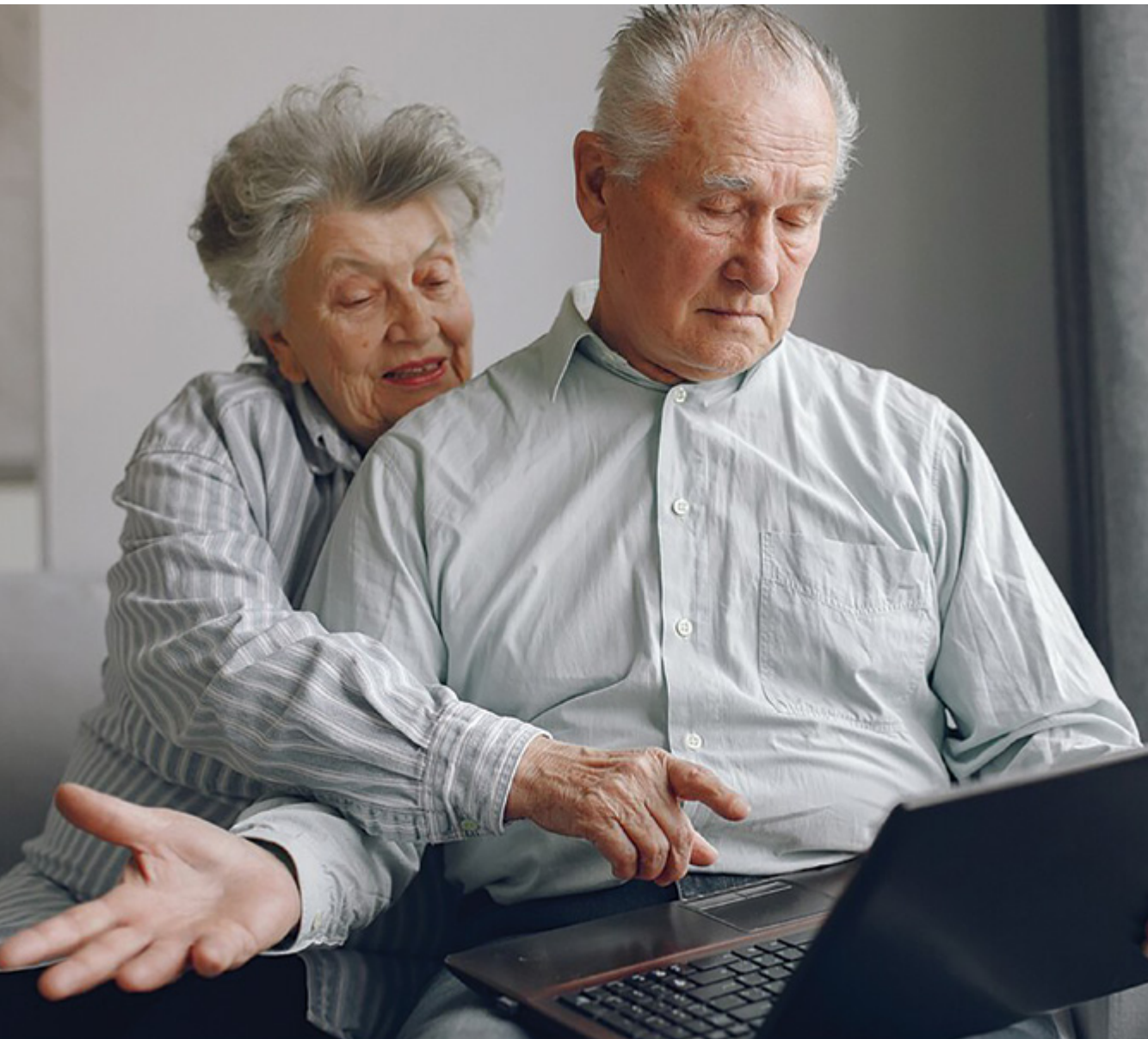
- ☞ **Водночас, війна вивела на новий рівень використання месенджерів для інформування громадян. Вони стали одними із основних джерел донесення інформації до жителів.** Багато громад почали активно комунікувати через них саме після початку повномасштабної війни: спочатку використовуючи для сповіщення про повітряні тривоги, а згодом — про життя громади. Зручність опублікування та отримання інформації (навіть в укритті чи при поганому інтернет-з'єднанні) сприяли популяризації цих медіа. Великий об'єм інформації та активна діяльність ворожої пропаганди теж посилили запит на отримання перевірених даних безпосередньо від першоджерела (з перших рук) — керівників військових адміністрацій, представників ОМС, військових. Месенджери найбільше підходять для оперативного інформування мешканців за допомогою дуже коротких повідомлень. Не шліть великі шматки тексту та не створюйте дискусій навколо незначних питань. Інакше люди не будуть вас читати.

Сторінки у Facebook теж стали одним із основних каналів інформування, як на місцевому, так і на національному рівні. В умовах постійних хакерських атак на урядові вебсайти, вони стали стабільним джерелом донесення інформації.

Але не варто зосереджуватися лише на електронних каналах донесення інформації. **В інформуванні необхідно дотримуватися принципів інклюзії, щоб усі групи мешканців громади мали доступ до інформації.** Особливо це актуально під час війни, коли колективна безпека залежить від кожного жителя. Є люди, які не користуються інтернетом.

Для того щоб їх поінформувати, можна розмістити інформацію на таких носіях:

- приміщення місцевої ради, ЦНАП;
- зупинки громадського транспорту;
- комунальні підприємства;
- заклади освіти (школи, училища, коледжі тощо) та медицини;
- банки;
- ринки;
- пошта;
- клуби і бібліотеки;
- магазини, аптеки, заклади громадського харчування;
- церкви, мечеті, синагоги, дома молитви;
- під'їзди тощо.



КЕЙС

«ПІДТРИМКА ГРОМАД У РЕАЛІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНИХ КАМПАНІЙ ВІД ПРОЄКТУ PROSTO»

У проведенні інформаційних кампаній та реалізації заходів із залучення громадян до процесів ухвалення рішень на місцевому рівні громади мають можливість залучати зовнішні ресурси, співпрацюючи з міжнародними програмами та донорами, такими як, наприклад, проєкт USAID «ГОВЕРЛА», програма EGAP, проєкт USAID DOBRE.

Офіційний сайт програми [«Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» \(EGAP\)](#), що фінансується Швейцарією і виконується Фондом Східна Європа у співпраці з Міністерством цифрової трансформації та Фондом Innovabridge.

Шведсько-український проєкт PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» працює над посиленням потенціалу місцевих органів влади у створенні та модернізації ЦНАП, покращенні доступу мешканців до послуг, налагодженні діалогу між жителями й керівництвом громад.

Проєкт PROSTO в межах підтримки партнерських громад і громад, які були деокуповані або постраждали від воєнних дій надавав можливість отримати матеріально-технічну підтримку в реалізації інформаційних кампаній, спрямованих на посилення інформування та залучення жителів до вирішення місцевих проблем.

У межах мікрогрантів громадам була надана матеріально-технічна підтримка для проведення інформаційних кампаній, що включала:

- макетування і друк інформаційної продукції (листівки, плакати, вивіски, бюлетені, банери тощо);
- проведення публічних заходів, інформаційних акцій;
- створення промоційних відео та презентацій;
- послуги тренерів, дизайнерів, операторів, інших спеціалістів.

Такою можливістю скористалися близько 30 громад, які впроваджували інформаційні кампанії щодо інформування мешканців про адміністративні послуги доступні через ЦНАП, про правила благоустрою та екологічну безпеку, інформування мешканців щодо порядку дій у разі виявлення пошкодженого майна, створювали матеріали для ВПО з метою їхнього більш активного залучення до життя у громаді й вирішення їхніх поточних труднощів адаптації та інших.

Наприклад, Солотвинська громада спрямувала свої зусилля на підвищення обізнаності населення щодо діяльності та функцій поліцейських офіцерів громади та посилення взаємодії поліцейських офіцерів з мешканцями.

За підтримки проекту PROSTO було розміщено банер із ключовим повідомленням: «Я тут, щоб оберігати» та поширено інформаційні буклети із ключовим повідомленням: «Виконуємо закон, встановлюємо справедливість», які розповідали жителям про відкриті поліцейські станції та посаду «офіцер громади». Також тематичні матеріали були поширені в місцевій газеті та інтернет-ресурсах громади.



Інформаційні матеріали Солотвинської громади Івано-Франківської області, створені за підтримки PROSTO. Фото: Солотвинська громада.



- Інформуйте регулярно, лаконічно й доступною мовою.
- Публікуйте лише перевірену інформацію.
- Діліться правилами безпеки, контактами екстрених служб, рекомендаціями тощо.
- Регулярно нагадуйте про офіційні канали отримання інформації в громаді.
- У повідомленнях робіть акцент на тому, що лише єдність зусиль суспільства та самоврядування зможуть наблизити перемогу.
- Використовуйте лідерів думок для донесення інформації.
- Оперативно реагуйте на фейки, підвищуйте медіаграмотність жителів.
- Зберігайте оптимізм, підтримуйте моральний дух жителів, надихайте їх.
- Діліться історіями людей.
- Розповідайте про захисників і захисниць, які воюють на фронті.
- Розповідайте про цікаві факти з історії громади.
- Використовуйте цитати, влучні слова й тези відомих людей.
- Публікуйте меми на актуальну тематику.

Не забувайте про гендерно чутливий підхід до інформування і комунікації

Серед ключових принципів гендерно чутливих матеріалів є такі:

- балансуйте присутність жінок і чоловіків у повідомленнях;
- уникайте гендерних стереотипів;
- переконайтесь у рівному охопленні спікерів та спікерок;
- використовуйте гендерно коректну мову (фемінітиви);
- висвітлюйте питання гендерної рівності.

Перевірочний список як дотримуватися гендерної рівності в комунікаціях знайдете в Додатку 3 цього посібника.

- ⊕ **Забезпечення ефективного інформування та залучення громадян неможливе без команди, яка би втілювала комунікаційну стратегію, реалізовувала інформаційні кампанії чи просто систематично інформувала жителів про діяльність ОМС.** Особливо важливим це є під час війни та інших кризових ситуацій. Адже важливо забезпечити безпечне, швидке та ефективне інформування населення.

Відповідно до класичного підходу, в кожній місцевій раді має бути окремий відділ інформування і зв'язків з громадськістю, який профільно займається цим напрямком.

В ідеальних умовах такий відділ мав би формуватися з таких спеціалістів:

керівник	розробляє та координує весь комплекс дій;
прес-секретар	надає коментарі та інтерв'ю медіа, виступає на різноманітних заходах;
відділ координації медіа	забезпечує загальну стратегію роботи з громадськістю за допомогою медіа, готує матеріали та вивчає реакції на медіаповідомлення;
технічний відділ	супроводжує події, відповідає за наповнення вебресурсів і соціальних мереж, розробку візуалізації та інфографіки;
відділ організації заходів	розробляє заходи, які потрібно проводити органам місцевого самоврядування для інформування і залучення громадськості;
аналітична служба	збирає та аналізує дані щодо цільової аудиторії, структури громади, впливу медіа, тенденцій поширення повідомлень тощо.

У реальності сьогодні невеликі громади живуть в постійній обмеженості фінансових і людських ресурсів, тому повноцінні окремі відділи напрямку інформування і залучення громадян можуть дозволити собі лише ради великих міст. У більшості сільських і селищних рад функцію «комунікаційника» громади часто виконує одна посадова особа, до повноважень якої входить ще низка інших обов'язків, крім інформування. Проте важливо пам'ятати, що ця функція має бути закріплена за визначеною особою. З іншого боку, члени команди муніципалітету мають володіти базовими навичками інформування про свою діяльність.

Керівництву громади необхідно чітко усвідомлювати потребу підвищувати професійні знання і навички осіб відповідальних за комунікацію в громаді. Навчання комунікаційників є пріоритетним, оскільки сфера інформування динамічно змінюється — з'являються нові підходи, канали та форми інформування.

Сьогодні є всі можливості для такого навчання — безкоштовні курси на платформах типу [Prometheus](#), платформа онлайн-освіти в Україні, наприклад, курс «Ефективна взаємодія органів місцевого самоврядування з громадськістю». Також міжнародні проекти постійно проводять семінари й тренінги для органів місцевого самоврядування на тему інформування та залучення населення: проєкт USAID [«ГОВЕРЛА»](#), програма [EGAP](#), проєкт USAID [DOBRE](#).

Нижче наведені рекомендовані посадові обов'язки напрямку інформування і залучення громадян для профільного відділу чи спеціаліста місцевої ради:

- проведення організаційної роботи із забезпечення підготовки й реалізації комунікаційної стратегії громади, інформаційних кампаній та планів консультацій з громадськістю;
- організація постійного моніторингу суспільно-політичної ситуації в громаді, настроїв населення, наявності суспільних проблем, які впливають на якість життя в громаді;
- підготовка й поширення для засобів масової інформації повідомлень, прес-релізів, заяв, звернень, інших інформаційних матеріалів про діяльність ради, голови, виконавчого комітету ради;
- аналіз оприлюдненої засобами масової інформації матеріалів, вивчення їхньої позиції, тенденцій та напрямків висвітлення питань, пов'язаних із діяльністю органу місцевого самоврядування, для своєчасного реагування на інформаційні закиди та недостовірну інформацію;
- складання та оновлення медіа-карти громади — документу, який містить інформацію про засоби масової інформації та соціальні мережі, з якими співпрацює рада;
- організація, підготовка та розміщення матеріалів на офіційному сайті ради, її офіційних сторінках в соціальних мережах та ютуб-каналі, на мультимедійному екрані в парковій зоні, інших носіях громади, організація випуску інформаційного бюлетеня ради;
- організація дотримання своєчасності, відкритості та достовірності оприлюднення публічної інформації виконавчими органами ради про діяльність ради, голови, виконавчого комітету ради на офіційному вебсайті ради;

- контроль за оперативним та своєчасним оприлюдненням на офіційному сайті ради й на [порталі](#) відкритих даних Міністерства цифрової трансформації України переліків наборів даних, які підготовлені відповідальними особами виконавчих органів ради;
- організація інформаційних, просвітницьких і комунікаційних кампаній, публічних заходів з метою інформування населення щодо діяльності ради;
- організація проведення прес-конференцій, брифінгів, «прямих ліній», «круглих столів», громадських слухань, громадських обговорень, консультацій та інших публічних заходів за участю голови, керівників виконавчих органів місцевої ради;
- сприяння в інформуванні та навчання жителів громади щодо можливості застосування інструментів участі — громадських слухань, місцевих ініціатив, електронних петицій, загальних зборів, бюджету участі та інших;
- вивчення і узагальнення досвіду роботи органів місцевого самоврядування та засобів масової інформації в інших громадах.

Під час воєнного стану чи інших кризових ситуацій відповідальність за інформування не може бути закріплена за однією особою, тому варто заздалегідь визначити дотичних до прийняття рішення та розробити механізми комунікації.



Бородянська громада Київської області. Фото: SALAR International.

КЕЙС

У ВІННИЦЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ ФУНКЦІОНУЄ ДЕПАРТАМЕНТ У СПРАВАХ ЗАСОБІВ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ ТА ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ.

Роботу Департаменту регулює відповідне положення, а структура складається із директора, заступника й трьох окремих відділів: у справах ЗМІ, зв'язків з громадською та відділу з інформування про роботу критичної інфраструктури.

Департамент здійснює комунікацію з жителями систематично згідно плану роботи на 2023 рік. Зокрема, заплановано підготовка макетів соціальної реклами, формування щотижневих медіа-планів та інформаційних повідомлень (прес-релізів) для інформування ЗМІ та вінничан про події, новини, діяльність виконавчих органів Вінницької міської ради.

Департамент у справах засобів масової інформації та зв'язків з громадськістю

Виконавчий орган міської ради

Департамент у справах ЗМІ та зв'язків з громадськістю Вінницької міської ради забезпечує взаємодію Вінницької міської ради та її виконкому із ЗМІ усіх форм власності

функції СТРУКТУРА ПЛАНИ ТА ЗВІТИ ПРОГРАМИ

КОМУНАЛЬНІ ПІДПРИЄМСТВА

Директор департаменту



Конончук Наталія Леонтіївна

Забезпечує інформованість членів територіальної громади і зовнішніх аудиторій через ЗМІ й інші канали масових комунікацій про цілі та результати роботи Вінницької міської ради, ключові події та тенденції розвитку Вінницької міської територіальної громади.

Гібридна війна, яку росія веде проти України вже 9-й рік, посилилася з початком повномасштабних воєнних дій. Зокрема, зросла кількість інформаційно-психологічних операцій (ІПСО). Їхня **мета** — переконати українське суспільство не чинити опору російським загарбникам. Для цього використовується пропаганда, дезінформація, перекручування інформації, розгойдування психіки, кібератаки тощо. Основною темою таких повідомлень є те, що начебто «влада приховує правду», навкруги суцільна «зрада», «все пропало».

В такий спосіб російські спецслужби намагаються деморалізувати українців і посіяти паніку шляхом запуску вірусних повідомлень через так зване сарафанне радіо. Зазвичай, такі меседжі транслюються через чати у Вайбер та Телеграм, посилаючись на джерело, якому довіряють: родичів/колег/знайомих, які «працюють в Офісі президента, Генштабі, розвідці». Повідомлення підкріплюються емоційними меседжами, інформацією з перших рук, якимись фото чи навіть відео.

Спочатку такі «закиди» здійснюються на місцевому рівні, а потім, через низьку інформаційну гігієну користувачів, часто розповсюджуються по усій країні. Мета цих повідомлень — посіяти паніку серед громадян, розхитати їхню психіку. Коли ж такі «інсайди» не реалізуються, люди поступово починають легковажно ставитись навіть до офіційних застережень влади, що загрожує їхньої безпеці.

Також ворог створює фейкові акаунти та сторінки органів державної влади, Збройних Сил України, посадових осіб. У таких акаунтах і каналах офіційна інформація чергується з дезінформацією, щоб створити враження правдоподібності.

В Україні діє [Центр протидії дезінформації](#), Ради національної безпеки і оборони України, який опублікував основні тези для створення фейків:

- **Фейк повинен бути банальним.** Щоб впливати на широкі шари суспільства, не потрібно придумувати нічого надприродного. Краще додати навіть трохи абсурду. («Націоналісти в Україні розпинають російських дітей»).
- **Фейк повинен мати в собі потужний меседж і залишати простір для власних фантазій.** («Мер — російський шпигун»).
- **Фейк має враховувати місцеві особливості.** Достовірності йому додає прив'язка до місцевості. («В селі Іванівка російські танки»).

- **Багаторазове повторення.** Написане трьома людьми в чаті уже стає істиною. А якщо додати сакральне «Влада всім бреше!», то цей фейк не спростує жоден аргумент.

Як протидіяти фейкам і маніпуляціям на рівні громад?

Для того щоб протидіяти ворожій дезінформації та ІПСО, жителі мають знати про офіційні канали, через які комунікує керівництво громади. Це офіційна сторінка або канал громади, особисті сторінки представників місцевого самоврядування, інші офіційні джерела інформації. Крім того, потрібно час від часу нагадувати про них.

Також необхідно постійно підвищувати медіаграмотність жителів громади: інформувати про методи аналізу інформації, розкриття гучних фейків, стимулювати критичне мислення.



ЦНАП Бучанської громади став Центром інформації та допомоги мешканцям після деокупації. Фото: SALAR International.

Наприклад, розкажіть жителям про **правило трьох «П»** у поводженні з інформацією:

1. **Прочитай.** Спочатку важливо ознайомитись з інформацією, оцінити, чи це опис думки певної людини, чи використані офіційні дані, які вказують на те, що це факт.
2. **Перевір.** Далі потрібно пошукати схожу інформацію в декількох різних джерелах для перевірки правдивості. Наприклад, передивитись офіційні сторінки міністерств та іноземні джерела, які висвітлюють дані з певної теми.
3. **Почекай** (не поширюй інформацію одразу, як її побачив). Перед тим, як щось поширити на своїй сторінці, важливо зачекати деякий час. Бувають випадки, коли всі медіа публікують певну інформацію, яка виявляється неправдивою, або коли виставляють певний пост про допомогу, який теж може виявитись фейковим. Тож важливо зачекати певний час, щоб побачити, чи ця інформація є правдивою, та перевірити її ще раз.

Чітко донесіть до жителів громади перелік місцевих офіційних і перевірених каналів інформування. Започаткуйте практику регулярно інформувати жителів про спростування фейків, медійну грамотність. До цього також долучайте місцевих лідерів думок: волонтерів, освітян, спортсменів.

Більше порад з протидії дезінформації в громаді знайдете в посібнику, з протидії дезінформації, розробленому за підтримки Центру протидії дезінформації, Ради національної безпеки і оборони України за підтримки Консультативної місії Європейського Союзу в Україні за посиланням

<https://cpd.gov.ua/announcement/posibnyk-z-protydyiyi-dezinformacziyi/>

Також багато корисних і практичних порад щодо розпізнання дезінформації на згаданому вже ресурсі dovidka.info

Запитання для обговорення:

1. До якої безпекової ситуації належить ваша громада і які пріоритети в комунікації у вас?
2. Які канали передачі інформації використовуються вашою громадою під час війни?
3. Чи враховано гендерно чутливий підхід при інформуванні та залученні населення? Як саме?
4. Як ви перевіряєте інформацію та як боретеся з фейками?



Мешканки громади на відкритті ЦНАП. Фото: SALAR International.

РОЗДІЛ 3

Ситуація у сфері інформування і залучення населення до життя в громадах зазнала суттєвих змін на місцевому рівні після 24 лютого 2022 року.

В кінці 2022 року шведсько-український проєкт [PROSTO](#) «Підтримка доступності послуг в Україні», мета якого – посилити потенціал місцевих органів влади надавати послуги на благо жителів України, спільно зі [Всеукраїнською асоціацією ОТГ](#) було проведено дослідження представників місцевого самоврядування, в якому взяли участь 156 респондентів, відповідальних за інформування та комунікацію, що представляли 131 громаду з 21 області України.

- ⊗ Як показало дослідження, **причиною змін в прведенні комуніацій стали активні воєнні дії, законодавчі обмеження воєнного стану, так і суб'єктивні рішення на місцях.** Ще одна тенденція, яка стала досить поширеною, — [закриття](#) доступу журналістам і жителям громади до пленарних засідань, проведення сесій рад в закритому режимі та [ненадання](#) відповідей на інформаційні запити.
- ⊗ Дослідження підтвердило загальноукраїнську [тенденцію](#) збільшення ролі соціальних мереж і месенджерів як каналів отримання інформації жителями. Позитивним стало те, що місцеві органи влади у своїй більшості оперативно реагують на виклики сьогодення та створюють або вдосконалюють свої офіційні сторінки в Facebook, канали та групи у Viber і Telegram.
- ⊗ Водночас **зріс вплив фейків і дезінформації.** З ширшим використанням соціальних мереж і месенджерів утворилося сприятливе поле для поширення проросійських фейків і дезінформації, які намагаються посіяти дестабілізацію в громадах, відволікти військових і органи влади.

Серед причин такої ситуації відзначають появу на місцях великої кількості нових телеграм-каналів, які, зокрема, створюються і самими жителями, та, в умовах низької медіаграмотності, наповнюються інформацією з недостовірних джерел, негативними коментарями та відвертими фейками.

Тому завдання місцевих органів влади та місцевих журналістів, активістів полягає в поширенні медіаосвіти, підвищенні рівня «інформаційної гігієни» жителів, збільшення довіри до достовірних і офіційних каналів комунікації.

- ☞ **Суттєвих обмежень зазнали інструменти залучення жителів до процесів ухвалення рішень. Особливо це стосується тих інструментів, які передбачають проведення зборів громадян: громадських слухань, загальних зборів чи навіть круглих столів для обговорень.** Це пов'язано з тим, що, відповідно до частини першої статті 19 Закону України «Про правовий режим воєнного стану», передбачається заборона проведення страйків, масових зібрань та акцій. Відповідно, більшість органів місцевого самоврядування трактує цю норму як пряму заборону на проведення будь-яких зборів жителів, включаючи і механізми залучення до вирішення місцевих питань. Хоча, під час воєнного стану залишається можливість проводити громадські слухання чи загальні збори мешканців за місцем проживання за погодженням з місцевою військовою адміністрацією. Детальніше про те, як застосовувати інструменти участі в умовах воєнного стану, розглянемо в інших розділах посібника.

В громадах фактично припинилася реалізація такого успішного інструменту залучення мешканців як громадський бюджет. Один з найуспішніших механізмів місцевої демократії — бюджет участі — сьогодні майже не реалізується в громадах. Це пов'язано з пріоритетністю фінансування завдань, пов'язаних з обороною країни. Вказує на це й законодавче поле — була прийнята Постанова КМУ від 11.03.2022 р. N 252 «Деякі питання формування та виконання місцевих бюджетів у період воєнного стану», яка дозволяє перенаправляти кошти місцевих бюджетів на протидію російській агресії. Також припинення конкурсів громадського бюджету або відтермінування реалізації проєктів бюджетів участі в громадах пов'язане з тим, що казначейська служба не пропускає подібні статті видатків місцевих бюджетів, керуючись Постановою КМУ від 09.06.2021 р. N 590 «Про затвердження Порядку виконання повноважень Державною казначейською службою в особливому режимі в умовах воєнного стану».

У цих умовах необхідно пояснювати жителям громад, чому не відбувається реалізація проєктів-переможців минулорічних бюджетів участі. А також запевняти, що повноцінно механізм громадського бюджету відновиться після Перемоги.

Опитування зафіксувало значну роль старост та соціальних працівників у процесі інформування та отримання зворотного зв'язку від вразливих категорій жителів. Перенесення великої частини інформування і комунікації в онлайн, постійні перебої з електроенергією ще більше обмежили в отриманні інформації вразливі категорії: люди старшого віку, жителі віддалених від центру населених пунктів та інші. Отже, важливим завданням ОМС є навчання старост, соціальних працівників та інших посадових осіб з метою отримання ними нових знань і практичних навичок щодо інформування та комунікації, розпізнавання інформаційних маніпуляцій, ворожої пропаганди та дезінформації. У свою чергу, ці представники влади на місцях зможуть більш ефективно комунікувати та навчати медіаграмотності вразливі категорії, з якими працюють.

Під час опитування з'ясувалося, що в багатьох громадах органи влади виділяють як окрему категорію для інформування внутрішньо переміщених осіб, створюючи для них окремі канали комунікації (групи в месенджерах, сторінки в соцмережах). Це хороші кейси, які варто вивчати та показувати як приклади для впровадження.

Проте можна відзначити, що місцеве самоврядування швидко відреагувало на виклики воєнного стану у сфері інформування та залучення мешканців громади, оскільки від цього часто залежало життя та безпека людей в громадах: створили нові або посилили існуючі канали комунікації по донесенню суспільно-необхідної в умовах воєнного стану інформації (наприклад, інформацію про гуманітарні коридори, видачу гуманітарної допомоги тощо), почали реагувати на дезінформацію та маніпуляції. Водночас, посилені заходи інформаційної безпеки призвели до приховування органами влади частини суспільно важливої інформації про свою діяльність, яка не стосується обороноздатності та не несе загрози територіальній цілісності. Тому ОМС варто уважно переглянути політику доступу до публічної інформації, зважаючи на роз'яснення та рекомендації Офісу уповноваженого з прав людини та експертів (детальніше про це в наступних розділах посібника).

Більш неоднозначною є ситуація із застосуванням механізмів залучення громадян до вирішення місцевих питань. **Зважаючи на обмежувальні норми законодавства щодо проведення масових заходів, місцеві органи влади часто можуть загально відмовлятися від проведення громадських слухань, загальних зборів чи публічних широких обговорень.** Водночас, треба зважати на необхідність залучення громадян до процесів ухвалення важливих для громади рішень навіть в умовах воєнного стану, виходячи з безпекової ситуації в громаді, широко використовувати електронні інструменти вивчення громадської думки та консультацій з жителями, враховуючи вразливі категорії населення.

Більш детальна інформація про дослідження наведена в Додатку 3, включно з каналами інформування, інструментами залучення громадян, зміною ситуації після повномасштабного вторгнення та подальшими рекомендаціями.

Питання для обговорення:

1. Які зміни відбулися у вашій громаді, як змінилися потреби в інформуванні?
2. Як організовано інформування у вашій громаді під час воєнного стану?
3. Як в умовах воєнного стану ви забезпечували доступ до публічної інформації?
4. Чи вдалося вам надавати своєчасно відповіді на звернення та запити на публічну інформацію?
5. Які канали інформування у період воєнного часу є найбільш ефективними у вашій громаді?
6. Чи створювали ви нові канали комунікації, чи використовували існуючі?
7. Які з каналів комунікації ви б хотіли вдосконалити або запровадити у своїй громаді?
8. Чи всі цільові групи були охоплені? Які групи ви виокремили?

РОЗДІЛ 4

Початок широкомасштабної агресії російських військ в Україні та введення воєнного стану призвело до суттєвих обмежень в інформаційному полі країни.

Відповідно до Постанови КМУ від 12.03.2022 р. №263 «Деякі питання забезпечення функціонування інформаційно-комунікаційних систем, електронних комунікаційних систем, публічних електронних реєстрів в умовах воєнного стану», органам місцевого самоврядування рекомендувалося зупиняти, обмежувати роботу інформаційних, інформаційно-комунікаційних та електронних комунікаційних систем, а також публічних електронних реєстрів, що призвело до обмеження в отриманні інформації громадянами.

Також на підставі цієї Постанови деякі органи місцевого самоврядування зробили зовсім недоступною для перегляду вебсторінку місцевої ради на період від 24 лютого 2022 року і почали дозовано відкривати доступ після відступу російських військ з-під Києва, Чернігова та Сум.

Отже, давайте розглянемо детальніше як здійснюється інформування в умовах воєнного стану.

У Наказі головнокомандувача Збройних Сил України від 03.03.2022 р. № 73 «Про організацію взаємодії між Збройними Силами України, іншими складовими сил оборони та представниками засобів масової інформації на час дії правового режиму воєнного стану» визначено **перелік інформації, яка обмежується до оприлюднення.**

До такої інформації належать:

1. Найменування військових частин (підрозділів) та інших військових об'єктів в районах виконання бойових (спеціальних) завдань, географічні координати місць їх розташування.
2. Чисельність особового складу військових частин (підрозділів).
3. Кількість озброєння та бойової техніки, матеріально-технічних засобів, їх стан та місця зберігання.
4. Описи, зображення та умовні позначки, які ідентифікують або можуть ідентифікувати об'єкти.
5. Інформація щодо операцій (бойових дій), які проводяться або плануються.
6. Інформація щодо системи охорони та оборони військових об'єктів та засобів захисту особового складу, озброєння та військової техніки, які використовуються (крім тих, які видимі або очевидно виражені).
7. Порядок залучення сил та засобів до виконання бойових (спеціальних) завдань.
8. Інформація про збір розвідувальних даних (способи, методи, сили та засоби, що залучаються).
9. Інформація про переміщення та розгортання своїх військ (найменування, кількість, місця, райони, маршрути руху).
10. Інформація про військові частини (підрозділи), форми, методи, тактику їх дій та способи застосування за призначенням.
11. Інформація про проведення унікальних операцій із зазначенням прийомів та способів, що використовувались.

12. Інформація про ефективність сил і засобів радіоелектронної боротьби противника.

13. Інформація про відкладені або скасовані операції.

14. Інформація про зниклий або збитий літак, літальний апарат, зникле судно та пошуково-рятувальні операції, які плануються або проводяться.

15. Інформація про планування та проведення заходів забезпечення безпеки застосування військ (дезінформація, імітація, демонстративні дії, маскування, протидія технічним розвідкам та захист інформації).

16. Відомості про проведені інформаційно-психологічні операції, ті, що проводяться, а також плануються.

17. Інформація, яка має на меті пропаганду або виправдання широкомасштабної збройної агресії Російської Федерації проти України.



Вказівник до найближчого укриття у Димерській громаді Київської області.
Фото: SALAR International.

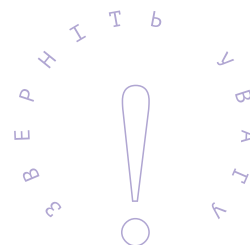
ЯК В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ ОРГАНИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ МАЮТЬ ЗАБЕЗПЕЧУВАТИ ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ?

Закон України «Про правовий режим воєнного стану» не скасовує обов'язку органів місцевого самоврядування оприлюднювати інформацію, яка є в їхньому розпорядженні, але визначає певні обмеження та особливості застосування норм законодавства про доступ до інформації.

Законом України «Про доступ до публічної інформації» визначено такі **основні шляхи реалізації права на доступ до публічної інформації громадянами:**

- ознайомлення з інформацією, оприлюдненою її розпорядниками в офіційних джерелах — офіційних сайтах громад;
- відвідування засідань колегіального органу — зокрема, пленарних засідань рад, засідань виконавчого комітету та постійних комісій рад;
- ознайомлення з документами у спеціально відведеному місці розпорядником інформації;
- направлення запиту та, відповідно, отримання відповіді на нього;
- ознайомлення з інформацією в інформаційних сервісах, що працюють на основі відкритих даних.

Зверніть увагу на детальні [роз'яснення](#) щодо того, як ці вимоги Закону реалізуються в умовах воєнного стану, розроблені Офісом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.



В умовах воєнного стану реалізація громадянами права на отримання інформації може бути ускладненою через:

- тимчасове призупинення роботи державних реєстрів та баз даних;
- запровадження особливого режиму роботи та посилення охорони об'єктів державного значення;
- запровадження комендантської години;
- відстрочки в задоволенні запитів на інформацію;
- впровадження контролю за змістом і поширенням інформації з метою обмеження або недопущення неправдивої інформації або інформації, оприлюднення якої може завдати шкоду життю та здоров'ю людини, національній безпеці держави.

Органам місцевого самоврядування варто дотримуватись таких рекомендацій щодо оприлюднення тієї чи іншої публічної інформації:

- здійснити аудит інформації, оприлюдненої на офіційних вебсайтах розпорядників та сторінках у соцмережах, на предмет її тимчасового обмеження в доступі або вилучення, шляхом віднесення до інформації з обмеженим доступом;
- невідкладно оприлюднювати інформацію про факти, що загрожують життю, здоров'ю та/або майну осіб, і про заходи, які застосовуються у зв'язку з цим;
- оприлюднювати достовірну та об'єктивну інформацію, яка є суспільно-необхідною в умовах воєнного стану (наприклад, інформація про гуманітарні коридори, видачу гуманітарної допомоги тощо);
- до будь-якої інформації застосовувати «трискладовий тест» ([Закон України «Про доступ до публічної інформації»](#), Офіційний сайт Верховної Ради України);
- здійснити інформування громадян на офіційних вебсайтах або сторінках у соцмережах розпорядника щодо впровадження тимчасових обмежень доступу до окремих категорій інформації на період дії правового режиму воєнного стану;
- враховувати, що обмеженню доступу підлягає інформація, а не весь документ.

З огляду на широкомасштабне вторгнення військ російської федерації на територію України, **основними підставами для обмеження права громадян на доступ до публічної інформації треба вважати «захист інтересів національної безпеки та територіальної цілісності або громадського порядку з метою запобігання заворушенням чи злочинам».**

Тобто мова йде про застосування так званого «трискладового тесту» до всієї інформації, яка є у володінні органу місцевого самоврядування громади, — тільки такий механізм може бути застосований для обмеження інформації в оприлюдненні чи ненаданні у відповідь на інформаційний запит.

Посадовець ради не має права обмежити доступ до інформації, не пояснивши, чому її оприлюднення завдасть більше шкоди, ніж принесе користі.

Обмеження доступу до інформації здійснюється відповідно до законодавства при до-
триманні сукупності трьох вимог. Ось вони:

1. Чи слугує засекречення цієї інформації інтересам:

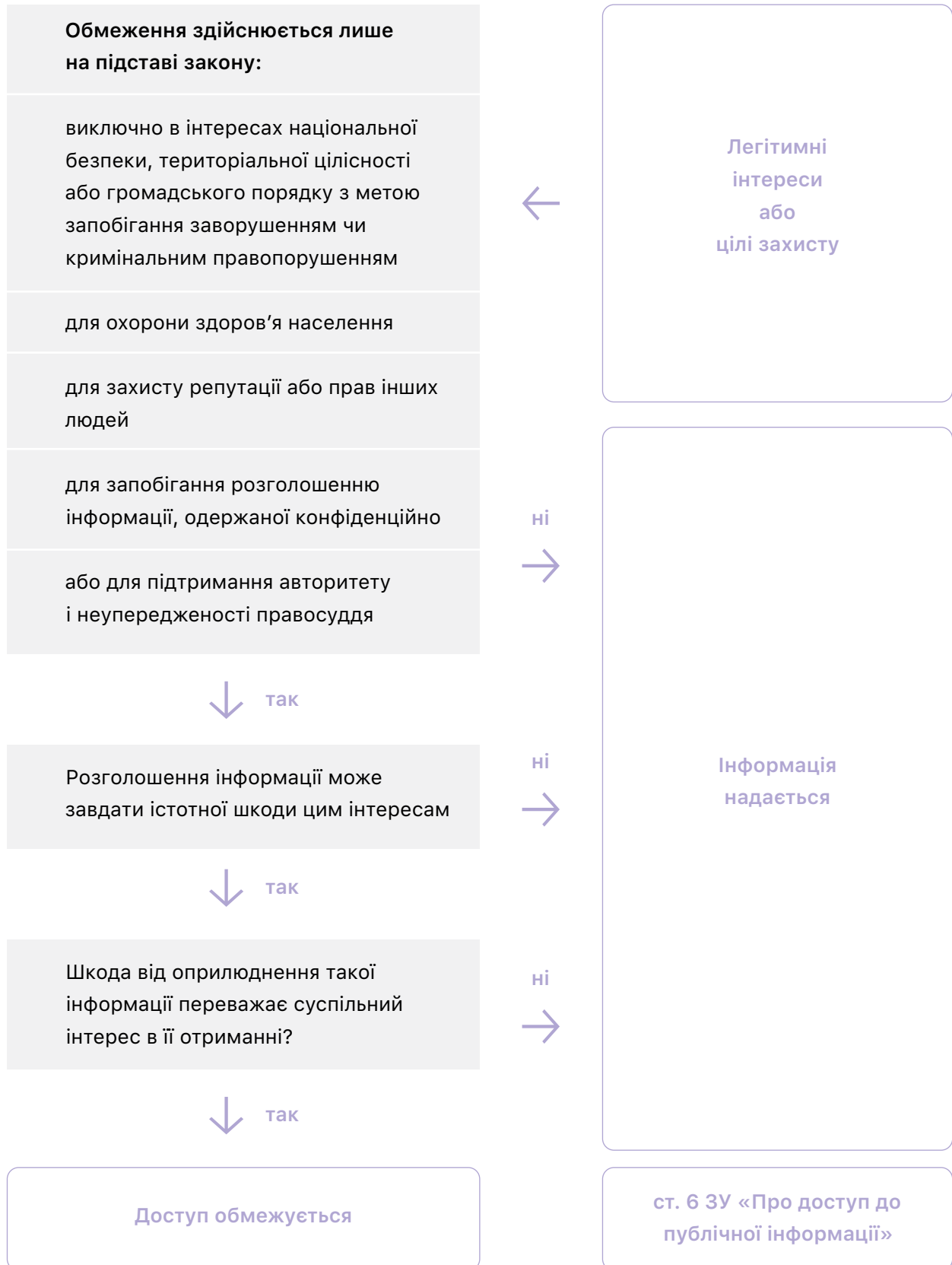
- національної безпеки
- територіальної цілісності
- громадського порядку і запобігання правопорушенням
- громадського здоров'я
- захисту репутації або інших прав людей
- підтримання авторитету та неупередженості правосуддя
- нерозголошення даних, отриманих конфіденційно?

2. Чи завдасть розголошення цієї інформації істотної шкоди цим інтересам? Якщо за-
вдасть, то якої саме? Що саме може статися? Яка ймовірність, що це станеться?

3. Чи шкода від розголошення інформації переважає суспільний інтерес в її отриман-
ні? І якщо так, то чому?

Нижче наведено розроблену [Центром демократії та верховенства права \(ЦЕДЕМ\)](#) схему застосування «трискладового тесту» — критерії, за якими в кожному кон-
кретному випадку треба ухвалювати рішення: яку інформацію оприлюднювати,
а яку — ні.

ТРИСКЛАДОВИЙ ТЕСТ



Офіс Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини надає [роз'яснення](#) щодо обов'язку органів влади й надалі надавати громадянам доступ до публічної інформації, зокрема через надання відповідей на звернення та запити громадян на публічну інформацію.

Відповідно до положень частини третьої статті 34, частини другої статті 64 Конституції України, статті 6 Закону України «Про доступ до публічної інформації», право на доступ до інформації в умовах воєнного стану може підлягати обмеженням, перш за все, для захисту інтересів національної безпеки та територіальної цілісності держави.

При цьому право громадян на звернення до суб'єктів владних повноважень та отримання відповіді, гарантоване статтею 40 Конституції України, не може бути обмеженим навіть в умовах воєнного стану.

Неможливість належного та вчасного опрацювання звернень, запитів і надання відповідей обумовлюється тим, що державні органи, органи місцевого самоврядування, відповідно до положень статті 8 Закону України «Про правовий режим воєнного стану», здійснюють в першу чергу заходи, необхідні для відвернення загрози, відсічі збройної агресії та забезпечення національної безпеки.

Такими заходами, що можуть вплинути на можливість реалізації окремих прав заявників, є:

- встановлення посиленої охорони та особливого режиму роботи органу влади, установи, до якої подано звернення;
- запровадження на певній території комендантської години;
- встановлення особливого режиму в'їзду і виїзду, обмеження свободи пересування, а також руху транспортних засобів.

З огляду на впровадження цих та інших безпекових заходів, зазнати обмежень можуть такі права заявників:

- право на особистий прийом керівниками та іншими посадовими особами органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності;

- право бути присутнім при розгляді заяви чи скарги, особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, знайомитися з матеріалами перевірки;
- право подання додаткових матеріалів безпосередньо особі, яка здійснює розгляд звернення тощо.

Отже, своєчасність розгляду звернень, запитів на публічну інформацію залежить від об'єкта, якому надіслані звернення або запит, режиму його роботи й наявності технічних можливостей опрацьовувати кореспонденцію (засобів комунікації, інтернету), наближення установи до місць проведення бойових дій, характеру запитуваної інформації та нагальної потреби у ній тощо.

До основних рекомендацій щодо роботи в умовах воєнного стану треба віднести:

- надавати громадянам відповіді на питання, вирішення яких належить до компетенції установи, а також суспільно-важливу інформацію засобами телефонного зв'язку (за можливості, через телефони гарячої лінії);
- через офіційні вебсайти, соцмережі забезпечувати надання інформації, що стосується життя, здоров'я, свободи та безпеки (наприклад, про безпечні маршрути евакуації, надання медичної допомоги, забезпечення гуманітарною допомогою тощо);
- забезпечити своєчасне оприлюднення достовірної та точної іншої суспільно-важливості інформації (наприклад, про стан довкілля, аварії, катастрофи та інші надзвичайні події, що сталися або можуть статись і загрожують безпеці громадян) на офіційних вебсторінках розпорядника та у соцмережах;
- при наданні інформації у відповідь на запит обирати найбільш прийнятний спосіб, наприклад, через електронну пошту, а у випадку надання запитуваної інформації у друкованому вигляді розглянути питання щодо можливості в умовах воєнного стану звільнення запитувача від оплати відшкодування фактичних витрат на копіювання та друк;
- у разі неможливості надати відповідь на запит, користуватись інструментом відстрочки у задоволенні запитів, що передбачено положеннями частини шостої статті 22 Закону України «Про доступ до публічної інформації». При цьому у разі технічної можливості належного забезпечення роботи/дистанційної роботи запитувач має бути поінформований про рішення розпорядника щодо відстрочки.

Обмеження доступу до інформації здійснюється із застосуванням «трискладового тесту», відповідно до положень статті 6 Закону України «Про доступ до публічної інформації», зокрема, виключно в інтересах національної безпеки, територіальної

цілісності або громадського порядку, для охорони здоров'я населення, для захисту репутації або прав інших людей.

Можливість застосування інструмента відстрочки в задоволенні запиту залежить від характеру запитуваної інформації та не може застосовуватись у всіх без винятку випадках.

Причини, у зв'язку з якими запит на інформацію не може бути задоволений у встановлений законом строк (відстрочка):

- неможливість гарантування безпеки працівників розпорядника під час виконання ними обов'язків;
- відсутність достатньої кількості працівників для забезпечення розгляду запитів (наприклад, мобілізація/призов частини працівників, що істотно може впливати на забезпечення основної діяльності установи);
- відсутність дистанційного доступу працівників до публічної інформації розпорядника для її надання на запит (у разі, якщо діяльність посадових осіб, відповідальних за розгляд запитів, переведена в дистанційну форму);
- відсутність необхідного та достатнього матеріального (папір, фарба тощо) та технічного забезпечення (наприклад, ноутбук, доступ до інтернету, системи документообігу) працівників для дистанційного розгляду запитів на інформацію.

Отже, застосування відстрочки в задоволенні запитів рекомендовано здійснювати за існування нагальної необхідності як відповідну й достатню реакцію на обставини непереборної сили (війна та бойові дії для конкретної території).

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА НЕВИКОНАННЯ НОРМ ЗАКОНУ УКРАЇНИ «ПРО ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ»

Якщо орган місцевого самоврядування проігнорує інформаційний запит або неаргументовано відмовить у наданні інформації, запитувач може звернутися до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини. Омбудсмен може відкрити провадження за зверненням і подати протокол про порушення прав громадянина до суду. Також запитувач може звернутися до адміністративного суду за місцем реєстрації — його або розпорядника.

У разі порушення права на інформацію посадова особа може підлягати адміністративній відповідальності, яка передбачена статтею 212-3 [Кодексу України про адміністративні правопорушення](#) (офіційний сайт Верховної Ради України) «Порушення права на інформацію та права на звернення».

Порушення [Закону України «Про доступ до публічної інформації»](#) (офіційний сайт Верховної Ради України), а саме: необґрунтоване віднесення інформації до інформації з обмеженим доступом, ненадання відповіді на запит на інформацію, ненадання інформації, неправомірна відмова в наданні інформації, несвоєчасне або неповне надання інформації, надання недостовірної інформації, — тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від двадцяти п'яти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Закон України «Про доступ до публічної інформації» зобов'язує органи місцевого самоврядування оприлюднювати проекти нормативно-правових актів не пізніше як за 10 робочих днів до дати їхнього розгляду з метою прийняття.

У той же час Законом України від 12.05.2022 № 2259-IX «Про внесення змін до деяких законів України щодо функціонування державної служби та місцевого самоврядування у період дії воєнного стану» на акти органів місцевого самоврядування, військово-цивільних адміністрацій та військових адміністрацій, а також їхніх посадових осіб **не поширюються** вимоги пункту 3 частини першої (у частині оприлюднення проектів актів), частини четвертої статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Згідно [роз'яснень](#) від експертів Програми ЄС «U-LEAD з Європою» мова йде не про скасування обов'язку оприлюднювати проекти рішень, а про зміну строків оприлюднення.

Законодавець на період дії воєнного стану дозволив ОМС не дотримуватись норми про «10 робочих днів» для оприлюднення. Таким чином, органи місцевого самоврядування повинні самостійно визначити строки, впродовж яких вони будуть оприлюднювати власні проекти рішень. При цьому треба звернути увагу на те, що таке оприлюднення повинно відбуватися саме до розгляду цих питань з метою прийняття.

Тож, в тих регіонах, де безпековий фактор не заважає повноцінній діяльності ОМС, потреби у зміні строку для оприлюднення проектів рішень немає. У таких громадах і надалі можуть застосовуватись норми регламентів, які діяли до введення правового режиму воєнного стану, оскільки, за відсутності законодавчого регулювання, питання «строків» має вирішуватись місцевими нормативними актами.

Таким чином, органи місцевого самоврядування надалі зобов'язані оприлюднювати проекти власних рішень до моменту їхнього розгляду. Такий обов'язок для ОМС визначений низкою законів, дія норм яких не зупинена. Разом з тим, чинне законодавство на період дії воєнного стану не встановлює вимог щодо мінімального строку для оприлюднення проектів рішень. Тому органи місцевого самоврядування повинні встановити відповідні строки у власних місцевих нормативних актах.

ОСОБЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЙ ПРАВА НАПРАВЛЯТИ ІНДИВІДУАЛЬНІ ЧИ КОЛЕКТИВНІ ПИСЬМОВІ ЗВЕРНЕННЯ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Відповідно до положень частини першої статті 20 Закону України «Про звернення громадян» звернення розглядаються і вирішуються у термін, не більше одного місяця від дня їхнього надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їхнього отримання. Якщо в місячний термін розв'язати порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Дотримання встановлених Законом України «Про звернення громадян» строків надання відповіді на звернення в умовах воєнного або надзвичайного стану може бути ускладненим з огляду на певні об'єктивні чинники та необхідність здійснення заходів правового режиму воєнного стану, визначених у статті 8 Закону України «Про правовий режим воєнного стану».

Рекомендації суб'єктам владних повноважень від Офісу Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини щодо особливостей перебігу строків розгляду звернень громадян в умовах воєнного стану:

- налагодити дистанційний розгляд звернень громадян;
- за можливості продовжити строк розгляду наявних звернень громадян (що не стосуються захисту прав на життя, здоров'я, свободу, безпеку) до 45 днів;
- оприлюднити на офіційному вебсайті та в соцмережах інформаційне повідомлення щодо можливої тимчасової затримки в розгляді окремих звернень, у зв'язку із здійсненням заходів правового режиму воєнного стану;
- надавати усні відповіді на звернення в тих випадках, де це можливо.

У разі, якщо заявник направив звернення на електронну пошту, однак у зв'язку з веденням бойових дій на території населеного пункту воно не було зареєстровано, то відповідальна за розгляд та реєстрацію звернень посадова особа, за першої ж нагоди після завершення дії таких обставин, зобов'язана зареєструвати та передати такі звернення для розгляду. Строк розгляду таких звернень розпочинається з моменту їхньої реєстрації.

ВОЄННИЙ СТАН НЕ СКАСОВУЄ ІНФОРМУВАННЯ (ЗВІТУВАННЯ) МІСЦЕВИХ ДЕПУТАТІВ, ГОЛІВ І СТАРОСТ ПРО СВОЮ ДІЯЛЬНІСТЬ

Згідно зі статтею 16 Закон України «Про статус депутатів місцевих рад», депутат місцевої ради періодично, але не рідше одного разу на рік, зобов'язаний звітувати про свою роботу перед виборцями відповідного виборчого округу, об'єднаннями громадян.

Згідно зі статтею 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», сільський, селищний, міський голова не рідше одного разу на рік звітує про свою роботу перед територіальною громадою на відкритій зустрічі з громадянами. Згідно зі статтею 54-1 цього ж закону, староста не рідше одного разу на рік звітує про свою роботу перед жителями старостинського округу на відкритій зустрічі.

Запитання для обговорення:

1. Чи доводилось вам пояснювати, чому ви обмежуєте доступ до інформації? Чому не відповідаєте на запити? Як на це реагували жителі громади?
2. Які труднощі у вас виникали, і чи успішно ви справилися з викликами?
3. Чи проговорювали ви командою про те, як можна було подолати проблеми і які уроки можна отримати з попереднього досвіду?
4. Чи аналізували ви інформацію на предмет безпеки України і чи може завдати розголошення цієї інформації істотної шкоди цим інтересам? Якщо завдасть, то якої саме? Яка ймовірність, що це станеться?
5. Що б ви могли порекомендувати іншим громадам?

БІБЛІОТЕКА

1130321

БЕРИСЛАВСЬКА
МІСЬКА РАДА

Фахівці Бериславської громади Херсонської області тимчасово працюють і приймають відвідувачів у Кривому Розі. Фото: SALAR International.

ВИСНОВКИ

ВИСНОВКИ ДО ЧАСТИНИ 2

Після повномасштабного вторгнення Російської Федерації на територію України в багатьох громадах змінився підхід до інформування населення. Здебільшого спостерігається обмеження інформування та зміна каналів донесення інформації. Але дуже важливим є продовжувати забезпечувати відкритість і своєчасність процесу інформування, оскільки від цього часто залежить життя та безпека людей в громадах.

Досить швидко органи місцевого самоврядування створили нові або посилили існуючі канали комунікації для донесення суспільно-необхідної інформації в умовах воєнного стану. Ця інформація здебільшого стосувалася підтримки населення, а саме гуманітарних коридорів, видачі гуманітарної допомоги. Важливою стала протидія дезінформації та інформаційним маніпуляціям.

Використання соціальних мереж та месенджерів в громадах значно зросло, і вони виявилися основним джерелом зв'язку. Більшість місцевих органів влади створили або удосконалили свої офіційні сторінки в Facebook, а також групи та канали в Viber та Telegram.

Проте, під час воєнного стану посилився вплив фейків та дезінформації. Поширення неправдивої інформації та фейкових повідомлень стало більш активним через соціальні мережі та месенджери. Така інформація була спрямована на дестабілізацію жителів громад, дискредитацію української армії та влади, схилення населення до підтримки Росії та інше.

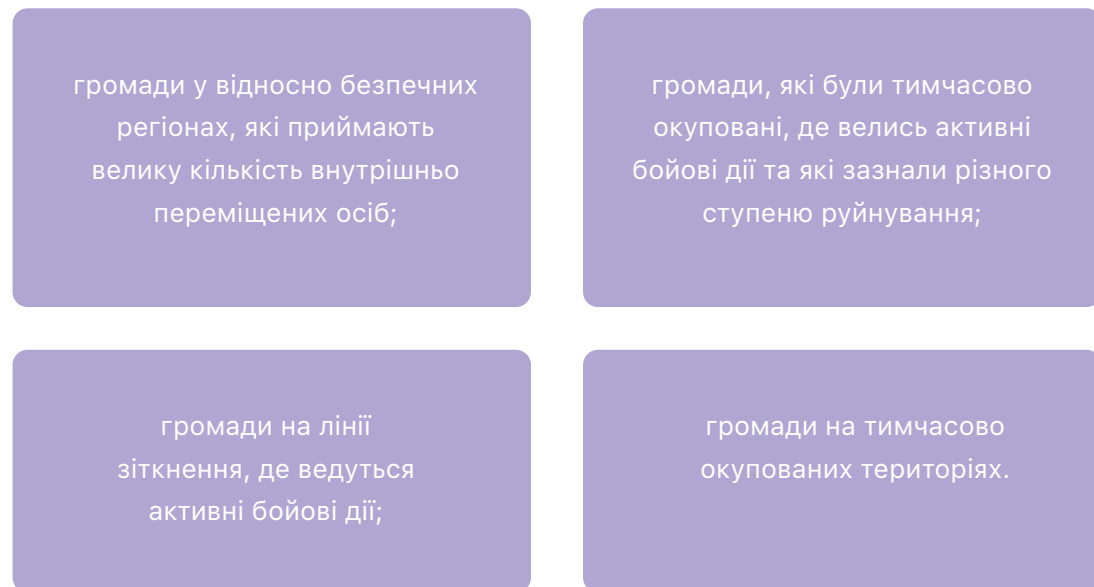
Досить поширеною тенденцією виявилось обмеження доступу журналістів і громадян до пленарних засідань, проведення сесій місцевих рад за закритими дверима й ігнорування інформаційних запитів.

Посилені заходи інформаційної безпеки на національному рівні призвели до приховування органами влади частини суспільно важливої інформації про свою діяльність, навіть яка не стосується обороноздатності та не несе загрози територіальній цілісності. Тому рекомендуємо ОМС уважно переглянути політику доступу до публічної інформації, та продовжувати комунікацію з населенням.

До основних рекомендацій щодо роботи в умовах воєнного стану треба віднести: продовжувати комунікацію з громадянами та надавати відповіді на запитання, які виникають і які належать до компетенції установи; першочерговим завданням є налагодити комунікацію щодо життя, здоров'я, свободи та безпеки громадян; важливим є оприлюднення достовірної та точної суспільно-важливої інформації

(наприклад, про стан довкілля, аварії, катастрофи та інші надзвичайні події, що сталися або можуть статись і загрожують безпеці громадян); враховувати особливості комунікації з різними групами населення. У разі надання інформації на запити варто вибирати найбільш сприятливі канали комунікації для громадян. У разі неможливості надати відповідь на запит, користуватись інструментом відстрочки у задоволенні запитів.

Важливо пам'ятати, що інформування та комунікація органів влади під час воєнного стану повинна бути адаптована до безпекової ситуації у громаді. На сьогодні можна виділити 4 типи безпекових ситуацій:



Комунікаційні плани розробляються відповідно до типу безпекової ситуації.



Селище Бородянка після деокупації. Фото: SALAR International.

ЧАСТИНА 3

РОЗДІЛ 5

Конституція України є базовим документом в якому зазначено: «Носієм суверенітету і єдиним джерелом влади в Україні є народ. Народ здійснює владу безпосередньо і через органи державної влади та органи місцевого самоврядування» (частина 2 статті 5).

У статті 69 згадується, що, окрім виборів та референдумів, можуть існувати й інші форми безпосередньої демократії, через які здійснюється волевиявлення. Однак, про що саме йдеться, далі не зазначається.

Безпосередньо про роль громади вказується у двох статтях:

- стаття 140, яка визначає місцеве самоврядування як право «... територіальної громади – жителів села чи добровільного об’єднання у сільську громаду жителів кількох сіл, селища та міста – самостійно вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції і законів України»;
- стаття 143, яка визначає перелік повноважень та завдань, які територіальні громади можуть виконувати безпосередньо або через утворені ними органи місцевого самоврядування.

Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» вказує на окремі форми участі громадян у місцевому самоврядуванні та особливості їхнього застосування, визначаючи такі механізми як загальні збори громадян, місцеві ініціативи, органи самоорганізації населення.

Водночас, на місцевому рівні всі ці інструменти участі потребують врегулювання через Статут територіальної громади. Це головний документ, що визначає механізми залучення жителів громади до процесу вирішення місцевих питань.

У Законі України «Про місцеве самоврядування в Україні» відображено основні положення щодо Статуту територіальної громади. Наприклад, у Статті 19. Статут територіальної громади села, селища, міста зазначено, що:

1. 3 метою врахування історичних, національно-культурних, соціально-економічних та інших особливостей здійснення місцевого самоврядування представницький орган місцевого самоврядування на основі Конституції України та в межах цього Закону може прийняти статут територіальної громади села, селища, міста.

2. Статут територіальної громади підлягає державній реєстрації в центральному органі виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державної реєстрації (легалізації) об'єднань громадян, інших громадських формувань.

Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» визначає лише окремі питання Статуту громади. Йдеться про ті норми у Законі України «Про місцеве самоврядування», які регулюють питання конкретних форм місцевої демократії:

- загальні збори громадян (стаття 8);
- місцеві ініціативи (стаття 9);
- громадські слухання (стаття 13);
- органи самоорганізації населення (стаття 14).

Також Закон України «Про звернення громадян» (стаття 23-1) визначає, що таке **електронна петиція**, порядок її подання та розгляду, вимоги до кількості підписів громадян на підтримку електронної петиції до органу місцевого самоврядування та строку збору підписів, який фіксується в статуті територіальної громади.

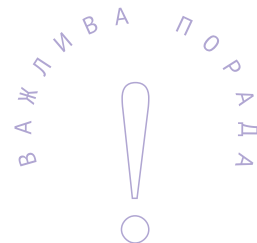
Таким чином, статут територіальної громади відіграє провідну роль у регулюванні залучення громадян до життя громади.

Положення про державну реєстрацію статутів територіальних громад, затверджене Постановою Кабінету Міністрів України від 27 липня 1998 року № 1150 (далі — Положення) — наразі єдиний підзаконний нормативно-правовий акт, який визначає умови та порядок державної реєстрації статутів територіальних громад. Прийняття та видача документів здійснюється через центри надання адміністративних послуг або шляхом подання їх до відповідних територіальних органів Мін'юсту.

Примірний Статут територіальної громади та методичні рекомендації, розроблені Асоціацією міст України (PDF-файл)

https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/650/modul_1.pdf

Для повноцінного запровадження того чи іншого інструменту участі необхідно, щоб він був загальних рисах та в основних положеннях відображений у Статуті територіальної громади, та більш широко і з усіма процедурами й можливими додатками описаний в окремому положенні чи порядку.





ЦНАП у Нових Санжарах на Полтавщині став Центром інформації та допомоги у громаді з перших днів повномасштабного вторгнення. Фото: SALAR International.

РОЗДІЛ 6

У цьому розділі ми розглядаємо основні інструменти участі, які можуть бути впроваджені на рівні територіальної громади.

Річний план консультацій з громадськістю — може стати системним документом в громаді, що регулюватиме проведення заходів із залучення громадян до обговорення та ухвалення рішень.

Постановою Кабінету Міністрів від 03.11.2010 р. № 996 затверджений Порядок [Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики](#) (офіційний сайт Верховної Ради України) для залучення громадян до участі у формуванні та реалізації державної політики з найбільш важливих суспільно значущих питань.

Цей нормативний акт регулює проведення консультацій органами виконавчої влади, які є розробниками проекту нормативно-правового акту чи готують пропозиції щодо реалізації державної політики у відповідній сфері державного та суспільного життя.

Для ОМС даний документ носить рекомендаційний характер, але може бути основою для розробки відповідного Порядку в громаді як додатку до Статуту.

Визначений структурний підрозділ апарату місцевої ради щороку складає орієнтовний план проведення консультацій з громадськістю та заінтересованими сторонами (стейкхолдерами). Орієнтовний план затверджується головою до початку календарного року і не пізніше 5 днів після його затвердження оприлюднюється на офіційному вебсайті відповідної місцевої ради та в інший прийнятний спосіб.

Формати громадських консультацій можна запланувати найрізноманітніші, виходячи з масштабу, тематики та цільових груп, а саме: громадські слухання, «круглі столи», електронні консультації та інші.

Приклад Положення про консультації з громадськістю та заінтересованими сторонами з питань, віднесених до компетенції органів місцевого самоврядування, Програми «Добре врядування» Аспен Інституту Київ.

[«Положення про консультації», PDF-файл](#)

Громадські слухання — є однією з форм участі членів територіальної громади у здійсненні місцевого самоврядування, яка передбачена статтею 13 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні». Територіальна громада міста (села, селища) має право проводити громадські слухання — зустрічатися з депутатами міської (сільської, селищної) ради, службовими особами її виконавчих органів, міським (сільським, селищним) головою, іншими посадовими особами місцевого самоврядування міста (села, селища), під час яких члени громади можуть заслухувати їх, порушувати питання та вносити пропозиції щодо питань місцевого значення, що належать до відання місцевого самоврядування. Рішення громадських слухань підлягає обов'язковому розгляду відповідною радою. Громадські слухання проводяться не рідше одного разу на рік.

Детальніше про громадські слухання можна прочитати в Посібнику «Громадські слухання як засіб вирішення проблем територіальних громад: практичний посібник», підготовленому Міжнародним Республіканським Інститутом.

[«Громадські слухання. Практичний посібник», PDF-файл](#)

КЕЙС

У СЕЛІ НА ЧЕРКАЩИНІ МІСЦЕВІ ЖИТЕЛІ ХОЧУТЬ ПОВЕРНУТИ ПРИБЕРЕЖНУ ЗОНУ ГРОМАДІ

У селі Свидівок на Черкащині кілька років громада намагається повернути у власність земельні ділянки у прибережній зоні. Наразі земельна ділянка 6 гектарів надана сільською радою в оренду.

4 серпня 2023 у приміщенні Будинку культури відбулися громадські слухання.

Жителі Свидівка побоюються, що на орендованій у громаді землі розмістять нерухоме майно, натомість вони прагнуть того, аби прибережна зона залишилася рекреаційною та була у користуванні громади.

В результаті громадських слухань із присутніх 27 людей право голосу мали 19, які одногolosно проголосували проти оренди земельної ділянки.



Обговорення у громаді. Фото: Суспільне.Черкаси.

Староста села Сергій Калюжний:

«

Моя мета — щоб усе сьогодні відбулося мирно. Позиція народу — це наша позиція. Як люди скажуть, так і буде. Для того і проводять ці збори. Але з іншого боку це питання наповнення бюджету. Це теж важливо. Вони платять за оренду і ці кошти йдуть у бюджет.

»

(За [матеріалами](#) Суспільне Черкаси)

Місцеві ініціативи — визначаються статтею 9 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні». Члени територіальної громади мають право ініціювати розгляд у раді (в порядку місцевої ініціативи) будь-якого питання, віднесеного до відання місцевого самоврядування. Порядок внесення місцевої ініціативи (проекту рішення) визначається радою або статутом громади. Внесена місцева ініціатива підлягає обов'язковому розгляду на відкритому засіданні ради за участю членів ініціативної групи. Фактично, через місцеві ініціативи мешканці громади можуть готувати проекти рішень, як це роблять депутати, і які обов'язково мають розглядатися на сесії ради.

[Рекомендації щодо проведення загальних зборів на порталі «Довідник громадського активіста»](#)

Загальні збори громадян за місцем проживання — визначаються статтею 8 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні». Загальні збори громадян за місцем проживання є формою їх безпосередньої участі у вирішенні питань місцевого значення. Рішення загальних зборів громадян враховуються органами місцевого самоврядування в їх діяльності.

Загальні збори скликаються на рівні багатоквартирних будинків, вулиць, кварталів, житлових комплексів, мікрорайонів, села (селища) або інших територіальних утворень.

Якщо організаційно неможливо провести загальні збори мешканців громади на певній території через значну кількість населення, місцева рада може передбачити таку форму проведення зборів як конференції жителів за місцем проживання. У конференції беруть участь делегати — представники менших територіальних одиниць.

[Рекомендації щодо проведення загальних зборів. Портал «Довідник громадського активіста»](#)

Громадські ради — це консультативно-дорадчі органи, які діють при органах виконавчої влади відповідно до Постанови КМУ від 3 листопада 2010 р. № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики». Громадські ради можуть створюватися і при органах місцевого самоврядування за рішенням відповідної ради.

Громадська рада може бути сформована, як при всьому органі, наприклад, при місцевій раді, так і при окремому підрозділі, наприклад, при міському управлінні охорони здоров'я. Громадська рада при органі зазвичай складається з кола громадських експертів, тоді як в радах при підрозділах ефективніше діють фахівці, які мають відповідну експертизу. Також можуть створюватись «спеціалізовані» ради — молодіжні, ветеранів АТО/ООС, ради підприємців тощо.

Як організувати дієву роботу громадської ради при органі місцевого самоврядування за посиланням (Видання Золотар О.В., Селик В.Г. Ефективна організація роботи громадської ради при органі місцевого самоврядування. Покрокові інструкції. — К.: Центр політичних студій та аналітики «Ейдос», 2020. — 88 с.)

[Посібник «Ефективна організація роботи громадської ради», PDF-файл](#)

Громадська експертиза діяльності органів і посадових осіб місцевого самоврядування — це дослідження, яке виконується інститутами громадянського суспільства (наприклад, представниками громадської організації) та полягає в оцінці якості актів місцевої ради, її виконавчого органу, посадових осіб місцевого самоврядування і надання рекомендацій щодо їхнього вдосконалення.

Процедура проведення громадської експертизи регулюється Постановою Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2008 р. №976 «Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади» та має для органів самоврядування рекомендаційний характер.

Порядок сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів та посадових осіб місцевого самоврядування міста Краматорська.

[Вебсайт Краматорської міської ради](#)

Органи самоорганізації населення (ОСН) — Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» визначено, що сільські, селищні, міські, районні в місті (у разі їхнього створення) ради можуть дозволяти за ініціативою жителів створювати будинкові, вуличні, квартальні та інші органи самоорганізації населення і наділяти їх частиною власної компетенції, фінансів, майна. Правовий статус, порядок організації та діяльності органів самоорганізації населення за місцем проживання визначаються Законом України «Про органи самоорганізації населення».

Відповідно до цього закону, органи самоорганізації населення (ОСН) — це представницькі органи, що створюються жителями, які на законних підставах проживають на території села, селища, міста або їхніх частин, для вирішення завдань, передбачених цим Законом. Механізм створення органів самоорганізації населення досить громіздкий і передбачає проведення низки загальних зборів громадян, які хочуть створити ОСН, отримання дозволу на створення від місцевої ради, а потім, власне, вибори самого органу. З іншого боку, закон зазначає, що органи самоорганізації населення мають право і повноваження вносити пропозиції до проєктів місцевих програм соціально-економічного й культурного розвитку та проєктів місцевих бюджетів.

- ☞ Місцева рада **може навіть додатково наділяти частиною своїх повноважень орган самоорганізації населення** з одночасною передачею йому додаткових коштів, а також матеріально-технічних та інших ресурсів, необхідних для здійснення цих повноважень, і здійснює контроль за їхнім виконанням.

Детальніше про ОСН на прикладі досвіду реального створення вуличних та квартальних комітетів у м. Ірпінь Київської області (Матеріал було підготовлено УНЦПД в межах проєкту Центру політико-правових реформ «Посилення ролі громадянського суспільства у забезпеченні демократичних реформ і якості державної влади» за підтримки Європейського Союзу).

[«Як і для чого створюється ОСН», посібник за досвідом міста Ірпінь Київської області, PDF-файл](#)

КЕЙС

САМООРГАНІЗАЦІЯ НАСЕЛЕННЯ: ІСТОРІЇ ШАЦЬКОЇ ТА МИРГОРОДСЬКОЇ ГРОМАД

Представники Шацької громади Волинської області та Миргородської громади Полтавської області, які є партнерками Проєкту USAID «ГОВЕРЛА», поділилися своїм досвідом самоорганізації та розповіли про реалізовані ініціативи.

Створили сільський комітет, щоб представляти власні інтереси

Мешканці села Мельники (Шацька громада, Волинська область) скористалися своїм правом створити ОСН. Так у червні 2022 року виник сільський комітет «Мельники», який представляє інтереси жителів. Його поява була викликана тим, що жодний депутат або староста громади не проживав у цьому селі й, відповідно, не міг бути настільки обізнаний у місцевих питаннях, як його мешканці. Жителі Мельників зрозуміли, що й самі можуть організуватися, донести свою позицію органам влади й цим самим посприяти розвитку території.

Сільський комітет активно співпрацює з владою. За підтримки органів місцевого самоврядування за кілька місяців «Мельники» в партнерстві з громадською організацією «Пісочні береги» провели низку культурних подій і благодійних заходів на підтримку Збройних сил України, а також організували роботи з прибирання територій. У своїй діяльності сільський комітет інтегрує внутрішньо переміщених осіб у життя села, залучаючи їх до участі в ярмарках, творчих майстер-класах, спортивних турнірах тощо.

Руслана Сидорук, голова ОСН «Мельники»:

«

Пріоритетний напрям діяльності комітету — комунікація з місцевою владою в господарських і культурних питаннях. Спільними зусиллями ми вже відремонтували дві вулиці. Також комітет поставив за мету допомогти комунальному підприємству укласти з усіма домогосподарствами договори на вивіз твердих побутових відходів. Це допоможе зберегти природу та красу п'яти озер, розташованих у Мельниках.

»

Вуличні комітети: досвід мешканців Миргорода

Люди, які проживають на одній чи кількох прилеглих вулицях, можуть утворити вуличний комітет (вуличком) для спільного розв'язання питань, пов'язаних з відповідною територією. У місті Миргород (Миргородська громада, Полтавська область) функціонують вуличні комітети, які представляють інтереси мешканців міста.

Питання, які порушують представники комітетів, стосуються здебільшого стану доріг, вуличного освітлення, транспортного сполучення та благоустрою територій. Зокрема, завдяки діяльності вуличкому Миргородська міська рада заасфальтувала вулицю Космонавта Комарова, дорожнє покриття якої було зруйноване через стихійне лихо.

Юлія Савенко, яка з 2021 року очолює один з вуличних комітетів Миргорода, розповідає, що до його діяльності залучені всі мешканці вулиці:

« Ми організувалися за допомогою соцмереж, що дало змогу ділитися інформацією, обговорювати нагальні питання, проводити голосування та згуртувати колектив. Наприклад, якщо є проблема з подачею електроенергії, хтось пише в групу, що блимає світло, інший вимірює показники, я оперативно рекомендую вимкнути всі побутові електроприлади та зв'язуюся з Полтаваобленерго. Ми працюємо як одна команда на користь нашої маленької громади. Я вважаю, що місія вуличкому — бути містком між громадою та владою.

»

(За матеріалами сайту decentralization.gov.ua)

Бюджет участі (громадський бюджет) — це демократичний процес, який передбачає надання членам громади права розподілу частини коштів з міського бюджету. Кожен мешканець населеного пункту має можливість подати власну пропозицію та шляхом голосування вирішити, в який спосіб витратити частину місцевого бюджету. Врегулювання відбувається на основі нормативно-правових актів місцевого самоврядування (розпорядження голів області/міста і/або рішення законодавчих органів).

Цей один із найпопулярніших механізмів участі в громадах України після повномасштабного вторгнення російських військ зупинився у втіленні. Причиною тому є різка зміна бюджетних пріоритетів, перерозподіл коштів на військові потреби та законодавчі обмеження фінансування видатків з місцевих бюджетів.

Згідно з практикою реалізації бюджетів участі 2022 - 2023 років в окремих громадах, можливості для фінансування проєктів від громадськості були можливими, якщо вони стосувалися (враховуючи вимоги постанови Кабінету Міністрів України від 9 червня 2021 р. № 590 «Про затвердження Порядку виконання повноважень Державною казначейською службою в особливому режимі в умовах воєнного стану»):

- сфери благоустрою та озеленення;
- енергозбереження і медицини;
- соціальних послуг і соціальної реклами;
- задоволення потреба ВПО та евакуйованих осіб;
- питань безпеки (укриття, бомбосховища, пожежної безпеки);

- фізичної культури і спорту;
- безпритульних тварин;
- фінансування в межах партнерських проєктів МТД.

КЕЙС

ВІДНОВЛЕННЯ БЮДЖЕТУ УЧАСТІ В ЛУЦЬКУ

Відповідно до нових реалій в Луцьку в 2023 році відновили реалізацію Бюджету участі.

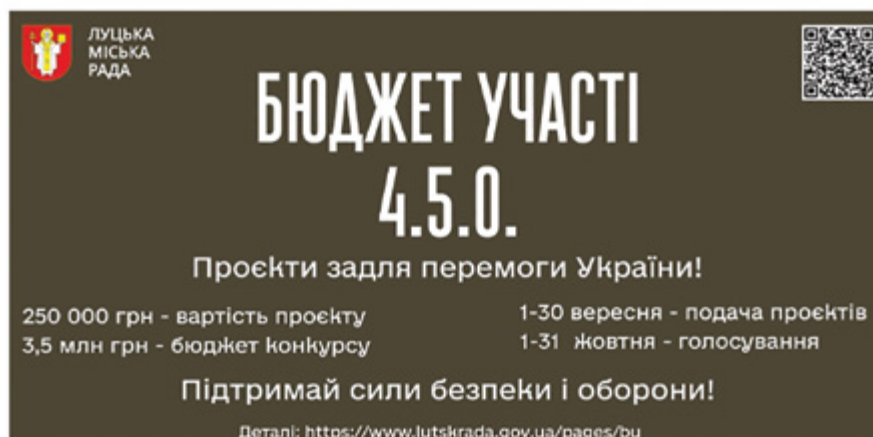
Теми проєктів громадського бюджету мають бути спрямовані виключно на:

1. Підтримку сил безпеки й оборони України.
2. Забезпечення функціонування цивільної інфраструктури та підтримку цивільного населення в умовах воєнного часу.

У межах конкурсу можна подавати проєкти на закупівлю дронів, іншого обладнання, захисне спорядження, навчати цивільних осіб базовій військовій підготовці, тактичній медицині, займатися реабілітацією учасників бойових дій, комплектувати й модернізувати укриття, впроваджувати енергозберігаючі заходи і тому подібне.

Водночас, міська рада повідомляє, що у зв'язку із бюджетними обмеженнями реалізацію проєктів-переможців конкурсу Бюджету участі Луцької міської територіальної громади у 2021 році перенесено на 2024 рік.

Луцька міська рада відновлює конкурс Бюджету участі у 2023-му році!



БЮДЖЕТ УЧАСТІ 4.5.0.

Проєкти задля перемоги України!

250 000 грн - вартість проєкту	1-30 вересня - подача проєктів
3,5 млн грн - бюджет конкурсу	1-31 жовтня - голосування

Підтримай сили безпеки і оборони!

Деталі: <https://www.lutskrada.gov.ua/pages/bu>



Бюджет для громадян — це спрощена та позбавлена технічної мови презентація інформації про бюджет громади для її мешканців.

Це матеріал, який створюється, щоб зробити складну та технічну бюджетну інформацію доступною для дітей і дорослих, старших людей та тих, хто мало цікавиться фінансовими питаннями. Водночас, бюджет для громадян є комплексним інструментом, який інформує про всі ключові елементи бюджету, а також пояснює, як приймаються бюджетні рішення, яким є фінансовий стан громади, виходячи з чого розробляється бюджет, розкриває значення бюджетної термінології. І робить все це просто й зрозуміло.

Про те, як описати бюджет громади простою мовою на сайті Громадського Партнерства «За прозорі місцеві бюджети!» probudget.org.ua

Конкурси проектів від ОМС для місцевих громадських організацій

Органи місцевого самоврядування можуть вибудовувати партнерські стосунки з місцевими громадськими організаціями, залучати їх до реалізації соціальних завдань, спільно розробляти проекти й залучати міжнародні програми та донорів в громаду.

Одним із інструментів партнерських відносин може бути організація конкурсів проектів для місцевих громадських організацій.

Порядок надання такої підтримки регламентується Постановою КМУ «Про затвердження Порядку проведення конкурсу з визначення програм (проектів, заходів), розроблених інститутами громадянського суспільства, для виконання (реалізації) яких надається фінансова підтримка» від 12 жовтня 2011 р. № 1049 (остання редакція від 03.08.2022).

Цей порядок носить для органів місцевого самоврядування рекомендаційний характер, але може служити основою для створення місцевих документів, які визначають підтримку в реалізації громадськими організаціями проектів в громаді.

Конкурс соціально-культурних проектів інститутів громадянського суспільства.

[Опис ініціативи на вебсайті Вінницької міськради](#)

Загалом роль організацій громадянського суспільства в процесі відновлення громад є провідною. Сьогодні, в партнерстві з органами місцевого самоврядування, громадські організації можуть:

1. Надавати волонтерську та гуманітарну допомогу.
2. Сприяти залученню жителів до процесів відбудови.
3. Бути провайдерами залучення міжнародної технічної допомоги в громаді.
4. Здійснювати моніторингову та контролюючу функцію за процесами відновлення.



Вчителька початкових класів Гостомельської громади на Київщині після деокупації. Фото: SALAR International.

Громадські слухання в умовах воєнного стану

Відповідно до частини першої статті 19 Закону України «Про правовий режим воєнного стану», передбачається заборона проведення страйків, масових зібрань та акцій.

Військове командування разом з військовою адміністрацією можуть самостійно або із залученням органів місцевого самоврядування забороняти проведення мирних зборів, мітингів, походів і демонстрацій, інших масових заходів або вимагати погодження відповідно до пункту 8 статті 8 Закону України «Про правовий режим воєнного стану».

Тож чи дозволено, у випадку відсутності заборони з боку військового командування та військової адміністрації, проводити під час воєнного стану громадські слухання, загальні збори ОСББ?

Експерти проєкту «ГОВЕРЛА» дійшли таких висновків щодо цього питання:

Громадські слухання є інститутом здійснення місцевого самоврядування безпосередньо територіальною громадою (стаття 13 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»), порядок організації яких регламентується статутом громади, отже, вони не підпадають під жоден з видів мирних зібрань (заходів), про які йдеться в Законі України «Про правовий режим воєнного стану».

Детальна аргументація <https://decentralization.gov.ua/news/15305>

Водночас, місцеві обласні військові адміністрації можуть запроваджувати додаткові обмежувальні заходи щодо проведення будь-яких зборів громадян. Відповідно, проведення громадських слухань в офлайн режимі органам місцевого самоврядування краще завчасно погоджувати з ОВА.

Відзначимо також, що 25.10.2022 Кабінет Міністрів України [вніс зміни](#) до «Порядку проведення громадських слухань щодо врахування громадських інтересів під час розроблення проєктів містобудівної документації на місцевому рівні». Зокрема, було введено можливість проведення громадських слухань у режимі відеоконференції.

Відповідно, такі ж норми можна застосувати до проведення громадських слухань з будь-яких інших питань в громаді, а не лише розроблення проєктів містобудівної документації. Для того щоб запровадити онлайн-формати проведення громадських слухань, необхідно внести відповідні зміни до Статуту та положення, яке регулює проведення громадських слухань в громаді.

Важливо, щоб під час громадських слухань в онлайн-форматі зберігались всі ті ж самі засади та принципи, як і при офлайн проведенні. Необхідно, зокрема, забезпечити реєстрацію та верифікацію учасників, можливість поставити запитання та вносити пропозиції учасникам громадських слухань тощо.

Наприклад, влітку 2021 року в місті Херсон ГО «Громадський центр «Нова генерація» та організації — члени Громадської Платформи Херсона розробили відповідні зміни до Статуту громади та до Положення про громадські слухання щодо можливості проведення громадських слухань у режимі відеоконференції, зокрема, через інтернет.

Сприяти розвитку волонтерства в громаді — не втратити громадський запал

Сьогодні в Україні поширюється гарна практика в межах проєкту Ради Європи «Зміцнення громадської участі у демократичному процесі прийняття рішень в Україні» щодо впровадження в громадах програм сприяння розвитку волонтерської діяльності.

В Україні відбувся новий потужний сплеск волонтерського руху після повномасштабної російської агресії у 2022 році. Волонтери нарівні з іншими державними інституціями та органами місцевого самоврядування активно підтримують Збройні Сили України, підрозділи сил територіальної оборони, організовують роботу щодо соціального захисту громадян у населених пунктах, надаючи гуманітарну та медичну допомогу, працюють у напрямку адаптації тимчасово переміщених осіб.

Враховуючи впровадження в Україні європейських практик взаємодії держави та громадських об'єднань, діяльність яких має соціальну спрямованість, є необхідним надати матеріально-технічну, організаційну підтримку інститутам громадянського суспільства, які займаються волонтерством, шляхом затвердження в громадах програми сприяння розвитку волонтерства. Такі цільові програми дозволять утвердити розвиток волонтерської діяльності та зробити його постійним діючим рухом.

Типова програма сприяння розвитку волонтерства територіальної громади на 2023-2027 роки, проєкт Ради Європи «Зміцнення громадської участі демократичному процесі прийняття рішень в Україні», 2022.

[Приклад Типової Програми, PDF-файл](#)

Внутрішньо переміщені особи користуються загальними правами, як і всі громадяни. Довідка про взяття на облік ВПО і підтверджене у ній фактичне місце проживання особи дає право на отримання адміністративних та інших публічних послуг, які «прив'язані» до зареєстрованого місця проживання.

Принцип 29 Керівних принципів ООН з питань внутрішнього переміщення наголошує, що ВПО «не підлягають дискримінації внаслідок їхнього переміщення. Вони мають право брати всебічну рівноправну участь у веденні державних справ на всіх рівнях і мають рівний доступ до державної служби».

На практиці в Україні інструменти участі, такі як громадські слухання, петиції, місцеві ініціативи чи бюджет участі в громадах, часто залишаються недоступними для ВПО. Оскільки в Статутах та положеннях, які регулюють ці механізми участі, не передбачено інших документів, ніж паспорт з місцевою реєстрацією для реєстрації учасників. Наприклад, це стосується правового регулювання щодо участі в громадських слуханнях чи загальних зборах. Інша ситуація під час використання електронних інструментів, якщо верифікація відбувається через електронний ключ, то до сервісу, наприклад, електронних петицій чи голосування за бюджет участі допускаються лише громадяни, які мають реєстрацію у відповідній громаді.

Частково виправити ситуацію на місцевому рівні можна через внесення змін до статутів та положень, регламентів тощо, а саме — надати можливість ВПО бути залученими до механізмів участі за умови підтвердження свого фактичного місця проживання в громаді іншими документами, наприклад, довідки про взяття на облік в громаді.

Але при цьому не вирішується проблема цифрового підпису, тому ВПО є обмеженими в інструментах цифрової демократії.

Дослідження локальних політик і програм «Як ВПО долучені до життя громад?», Програма «Єднання заради дії», що реалізується IREX разом з Благодійним фондом «Стабілізейшен суппорт сервісез» та за підтримки Державного департаменту США.

[Результати Дослідження, PDF-файл](#)

Після 2014 року в Україні впроваджується практика створення рад внутрішньо переміщених осіб в громадах.

Рада ВПО — це консультативно-дорадчий, репрезентативний та посередницький орган, який може утворюватися при голові, виконавчому комітеті, або раді громади.

До складу Рад ВПО входять:

- внутрішньо переміщені особи, які є громадянами України
- досягли 18-річного віку
- представляють інтереси ВПО – мешканців певної територіальної громади.

Ради ВПО залучаються до розробки та реалізації регіональних та місцевих політик, беруть активну участь у здійсненні місцевого самоврядування. Функціонування Рад ВПО відбувається на принципах законності, гласності, колегіальності, виборності, народовладдя, підзвітності й відповідальності перед громадами.

До завдань, які можуть вирішувати такі ради, зокрема, відносять:

- посилення участі ВПО в громадському та політичному житті;
- залучення до активності вразливих груп із числа ВПО;
- сприяння пошуку довготривалих рішень для ВПО;
- урахування потреб та інтересів ВПО в процесі розробки політик та ухвалення управлінських рішень на місцевому рівні;
- підвищення видимості ВПО та мережі організацій ВПО;
- зменшення напруги між приймаючою громадою та ВПО й ризиків виникнення конфліктів між ними;
- розвиток соціальної згуртованості в громадах;
- створення можливостей для реалізації прав та зменшення дискримінації ВПО;
- забезпечення ефективної взаємодії між інститутами громадянського суспільства, органами державної влади і органами місцевого самоврядування.

У серпні 2023 року Уряд затвердив зразок типового положення про Ради з питань ВПО при місцевих органах влади (Постанова від 04 серпня 2023 р. № 812).

[Вебсайт Кабінету Міністрів України з модельними документами](#)

КЕЙС

РАДА ВПО В М. ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ

Координаційна рада з питань внутрішньо переміщених осіб в м. Хмельницький була створена 6 квітня 2023 р. До її складу увійшло 16 людей, серед яких є ВПО, представники місцевої влади, громадських організацій і благодійних фондів. Очолити раду міський голова.

Уже на першому засіданні нової Ради ВПО були запропоновані деякі рішення в напрямках соціального захисту ВПО, освіти і медицини. Зокрема обговорили плани щодо перенавчання переселенців для отримання водійських прав категорій В і С, щоб людям простіше було знайти роботу. З цим готовий допомогти місцевий центр зайнятості й одна з організацій, яка увійшла до складу ради — вона працює з автошколами Хмельницького й планує долучитися. Також запланували разом з центром зайнятості навчальну програму для ВПО про те, як відкрити свій бізнес.

Сергій Яцковський, один із ініціаторів створення ради ВПО в Хмельницькому.

«Ми з'ясували, до близько 50 % дітей з-поміж ВПО не ходять в місцеві школи, а продовжують вчитися онлайн. Батьки не хочуть їх віддавати, бояться дискримінації за мовним принципом, адже переселенці зі сходу переважно російськомовні. Ми домовилися провести інформаційну кампанію, внести пропозиції до планів роботи міської ради, а також готуємо інтеграційний захід для дітей-переселенців і місцевих. Він дозволить дітям познайомитися, поспілкуватися і зрозуміти, що між ними більше спільного, ніж може здаватися».

Запитання для обговорення:

1. Як часто громада залучає населення до прийняття важливих рішень у громаді?
2. Які інструменти залучення громадян використовуються для прийняття важливих рішень у вашій громаді?
3. Які інструменти участі відображені у нормативно правових актах громади (Статуті, положеннях, порядках)?
4. Які з вищеперерахованих інструментів участі ви би хотіли вдосконалити або запровадити у своїй громаді?
5. Чи складається річний або кварталний план консультацій з громадськістю із зазначенням теми та формату таких консультацій?
6. Чи передбачено у бюджеті видатки на діяльність з інформування та залучення населення?

РОЗДІЛ 7

У процесі післявоєнного відновлення та відбудови громад одним з ключових і першочергових аспектів є залучення жителів до процесу планування.

Як державне фінансування відбудови, так і міжнародні програми та фонди допомоги вимагатимуть у влади громад підтвердження, що пропонувані плани відновлення пройшли громадське обговорення, в них враховані думки й пропозиції жителів громади.

14 жовтня 2022 р Кабінет Міністрів України затвердив Постанову № 1159 «Порядок розроблення, проведення громадського обговорення, погодження програм комплексного відновлення області, території територіальної громади (її частини) та внесення змін до них», який передбачає, що проєкт програми комплексного відновлення області, території територіальної громади (її частини) підлягає громадському обговоренню.

Зокрема, органи місцевого самоврядування мають забезпечити можливість подання пропозицій громадськості до проєкту програми комплексного відновлення території територіальної громади (її частини), яка має становити не менше ніж 10 календарних днів від дня опублікування рішення про розроблення такої програми на офіційному вебсайті сільської, селищної, міської ради.

Реєстрація пропозицій громадськості до проєкту програми комплексного відновлення області здійснюється відповідно до правил організації діловодства, затверджених у встановленому законодавством порядку.

Всі пропозиції, що надійшли від громадськості, мають бути розглянуті та узгоджені на засіданні відповідної робочої групи місцевої ради, яка працює на розробкою проєкту програми комплексного відновлення території територіальної громади

А результати розгляду кожної громадської пропозиції підлягають оприлюдненню на офіційному вебсайті ради та на порталі електронної системи результатів розгляду пропозицій громадськості до проєкту програми комплексного відновлення території територіальної громади (її частини) протягом 7 календарних днів з дня їх розгляду.

Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради готує звіт за результатами розгляду пропозицій громадськості до проєкту програми комплексного віднов-

лення території територіальної громади (її частини), який містить перелік пропозицій громадськості, рішення робочої групи щодо їхнього врахування, часткового врахування або обґрунтованого відхилення, за необхідності забезпечує доопрацювання проекту програми комплексного відновлення території територіальної громади (її частини) відповідно до врахованих пропозицій громадськості.

Звіт про громадське обговорення програми комплексного відновлення території територіальної громади (її частини) затверджує керівник виконавчого органу сільської, селищної, міської ради.

Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради протягом п'яти робочих днів з дня оприлюднення звіту про громадське обговорення проекту програми комплексного відновлення території територіальної громади (її частини) вносить його на розгляд відповідної сільської, селищної, міської ради.

Як бачимо, законодавство визначає механізм консультацій під час розроблення програми комплексного відновлення території територіальної громади через надання письмових пропозицій від громадськості. Водночас, ніщо не стоїть на перешкоді органам місцевого самоврядування залучити інші інструменти для проведення обговорення — громадські слухання, круглі столи, презентації, різні форми неформальних досліджень щодо просторового планування реконструкції чи відновлення територій.

КЕЙС **«ВІДБУДОВА СЕЛА ЯГІДНЕ»**

У липні 2023 року в селі Ягідне Чернігівської області відбулися громадські слухання на тему відбудови населеного пункту, який сильно постраждав під час бойових дій в березні 2022 року.

Мешканцям села продемонстрували можливі проектні рішення стосовно дизайну їхнього села та заслухали думки жителів. Кожен отримав опитувальник, щодо виду пошкоджень їхнього житла, бажаних кольорів фасадів, парканів, покрівель тощо.

Над загальною концепцією відновлення Ягідного працювала команда Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури України та Агентства відновлення.

Ягідне увійшло до переліку з шести населених пунктів України, які експериментально комплексно відбудуть після бойових дій.



Жительки Ягідного розглядають стенди з візуалізацією планів відновлення громади. Фото: Суспільне. Чернігів.

У квітні 2023 року Урядом було прийнято Постанову № 382 Про реалізацію експериментального проекту щодо відновлення шести населених пунктів у п'яти областях, які постраждали внаслідок збройної агресії рф.

У списку ще: Циркуни з Харківщини, Бородянка і Мощун із Київщини, Посад-Покровське з Херсонщини та привокзальна площа Тростянця.

Нагадаємо, впродовж березня 2022 року село Ягідне було повністю окуповане росіянами. У місцевій школі російські військові облаштували штаб, а в підвалі навчального закладу примусово утримували цивільних – це майже 370 мешканців села, серед яких 70 — це діти. Під час утримання 10 мешканців Ягідного померли.

ДФРР у Дії: Парламент ухвалив законопроект, який надає громадянам можливість самостійно обирати проекти розвитку власних регіонів

9 червня 2023 р., Верховна Рада України ухвалила в другому читанні законопроект №9165, який надає громадянам України можливість самостійно обирати в застосунку «Дія» проекти розвитку власних регіонів, які будуть профінансовані з Державного фонду регіонального розвитку (ДФРР).

Який алгоритм відбору проектів?

Центральні, місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування подають свої проекти на розгляд регіональних комісій. Зробити вони це зможуть через спеціалізовану онлайн-платформу. Платформа має забезпечити прозорий та неупереджений відбір проектів на регіональному рівні.

Регіональні комісії проводять попередню оцінку проєктів за низкою критеріїв, серед яких – соціально-економічний ефект проєкту, сталість, обсяг співфінансування тощо. Оцінка відбуватиметься за бальною системою, при цьому проєкти малих міст з населенням до 50 тисяч осіб отримують додатковий бал.

Проєкти, які набрали не менше 25 балів, передаються комісії Мінінфраструктури, яка перевіряє проєкти на відповідність законодавству та подає їх для відкритого опитування у застосунку «Дія».

За результатами відкритого опитування формуються списки проєктів-переможців, а Мінінфраструктури подасть Кабінету Міністрів України відповідні пропозиції для розподілу коштів ДФРР.

Яким проєктам надається пріоритет?

Проєкти повинні бути спрямовані на розвиток, відбудову чи будівництво критичної інфраструктури, об'єктів житлово-комунального господарства, лікарень, ЦНАП, центрів безпеки та укриттів, підсилення регіональної та місцевої економіки в умовах викликів воєнного стану та /або створення умов для релокації виробництв.

Можливості для громад: екосистеми управління відновленням DREAM

У травні 2023 р. Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури України презентувало комунікаційну платформу єдиної електронної екосистеми управління відновленням [DREAM](#) (Digital Restoration Ecosystem for Accountable Management).

DREAM — це державна електронна екосистема, яка покликана забезпечити єдиний цифровий маршрут для всіх проєктів відбудови. Вона збирає всі дані по проєктах в режимі онлайн, відображає ці дані у вигляді зручних таблиць, графіків і діаграм.

За задумом розробників система надає можливість українцям контролювати кожен етап життєвого циклу проєкту відновлення — від реєстрації пошкоджень і руйнувань, до залучення фінансування, проведення закупівель та будівельних робіт. Система DREAM є «єдиним вікном» для всіх проєктів відбудови. Громади можуть створювати свої проєкти, презентувати їх міжнародним партнерам для залучення фінансових ресурсів, а також керувати процесом впровадження.

Детальніше про можливості системи для органів місцевого самоврядування на офіційному веб-порталі [DREAM](#).

ТАЙМЛАЙН КЛЮЧОВИХ ЗАДАЧ ПРОЄКТУ

Березень 2024

Публічна презентація

результатів ТЗ модулю eDem

грудень 2023 -
лютий 2024

Замір
темпів змін
активності

грудень 2023 -
лютий 2024

Розробка
технічного
завдання

серпень -
листопад 2023

Моделювання
бізнес-
процесів

червень 2023 -
квітень 2024

Формування
експертної
мережі

червень -
липень 2023

Дослідження
рівня
залучення

травень 2023 -
квітень 2024

Формування
експертної
робочої групи

Графік впровадження ключових етапів Модулю е-демократії (eDem) в системі DREAM. Оприлюднений під час події «Презентація заходів із демократичного відновлення та розвитку регіонів й громад» (18 серпня 2023, Київ). Захід був організований [Міністерством розвитку громад, територій та інфраструктури України](#) та ГО «Центр розвитку інновацій».

Запитання для обговорення:

1. Як змінилося залучення громадян у період воєнного стану?
2. Перед якими викликами стояло керівництво громади? Чи вдалося подолати їх?
3. Що б ви змінили, якщо ще раз довелось би так діяти?
4. Чи потребують удосконалення самі підходи залучення громадян у вашій громаді?
5. Чи враховані всі цільові групи населення при залученні громадян?
6. Які успішні практики вашої громади ви можете порекомендувати іншим?

РОЗДІЛ 8

Певна невпорядкованість у визначенні інструментів громадської участі на місцевому рівні вже давно потребує врегулювання. Впродовж кількох років низка громадських організацій лобіюють зміни до законодавства у сфері місцевої демократії.

На момент виходу посібника у Верховні Раді України знаходились законопроекти, які мають впорядкувати та посилити роль громадськості у виробленні політики.

Проект закону № 7283 про внесення змін до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та інших законодавчих актів України щодо народовладдя на рівні місцевого самоврядування, серед іншого, визначає таке:

- статут територіальної громади стане обов'язковий;
- громадяни, які мають статус внутрішньо переміщених осіб, і змінили свою виборчу адресу на фактичну адресу проживання, отримають право участі в житті громади;
- деталізується порядок проведення інструментів громадської участі, а саме громадських слухань, загальних зборів та місцевих ініціатив, та інші;
- надаються гарантії залучення молоді до життя громади, зокрема, через впровадження шкільних бюджетів участі;
- закріплюється можливість жителям брати участь в публічних консультаціях, консультативно-дорадчих органах, громадських оцінках, громадському бюджеті тощо;
- розгляд електронних петицій буде відбуватися оперативніше — на черговому засіданні ради
- деталізується звітування голови громади та депутатів ради — не рідше одного разу на рік на відкритих зустрічах.

Проект закону «Про публічні консультації» № 4254 від 23.10.2020 дає можливість громадянам і всім заінтересованим сторонам бути залученим до надання пропозицій. Законопроект передбачає:

- створення єдиного державного порталу публічних консультацій, і громадяни зможуть в одному місці знайти всі консультації і залишити свої пропозиції;
- всі нормативно-правові акти, які створюють міністерства, місцеві адміністрації, органи місцевого самоврядування, мають обов'язково проходити через електронні консультації на сайті органу або урядовому порталі;
- мінімальний термін консультацій — 15 днів;

- всі пропозиції громадян мають бути проаналізовані, за результатами консультацій оприлюднюється узагальнений звіт;
- непроведення публічних консультацій є підставою для скасування ухваленого рішення.

Також в парламенті розглядається урядовий законопроект «Про внесення змін до Закону України «Про органи самоорганізації населення» щодо удосконалення порядку організації, діяльності та припинення органу самоорганізації населення» (реєстр. № 6319). Законопроект, розроблений Кабінетом Міністрів України у співпраці з експертами, профільними громадськими об'єднаннями, зокрема, передбачає:

- суттєве спрощення процедур створення органів самоорганізації населення;
- закріплення за ОСН неприбуткового статусу;
- уточнення права обирати та бути обраними до складу органу самоорганізації населення;
- усунення неточності щодо строку, на який створюється ОСН, та строку повноважень його персонального складу;
- розмежування та уточнення порядків припинення повноважень персонального складу ОСН та ліквідації самого ОСН;
- удосконалення порядку легалізації ОСН і його уніфікацію з порядком легалізації інших юридичних осіб та громадських формувань;
- уточнення положень щодо повноважень ОСН, фінансової та матеріальної основи їхньої діяльності;
- запровадження механізмів внутрішнього контролю в органах самоорганізації населення.

Як бачимо, законодавчі зміни суттєво вплинуть на органи місцевого самоврядування та життя громад. Місцевій владі вже сьогодні необхідно готуватися до нововведень, розробляючи відповідні місцеві нормативно-правові акти, зокрема, статуту громад і положення, які регулюватимуть механізми залучення жителів.



Керівництво Бишівської громади на Київщині з представниками PROSTO та обласної адміністрації біля ЦНАП, що знаходився у Будинку культури.
Фото: SALAR International.

ВИСХОВКИ

ВИСНОВКИ ДО ЧАСТИНИ 3

Законодавством України передбачено залучення громадян до участі в житті громад. Це відображено в Конституції України, в Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні».

Проте, важливим є запровадити чіткі правові механізми участі громади у процесі вирішення питань місцевого значення. До мінімального обов'язкового набору правових механізмів можна віднести: Статут територіальної громади, Положення «Про місцеву ініціативу», Положення «Про громадські слухання», Положення «Про загальні збори (конференції) членів територіальної громади за місцем проживання», Порядок консультацій із громадськістю, Порядок сприяння проведенню громадської експертизи діяльності ОМС, Порядок делегування ОСН окремих повноважень відповідної місцевої ради, фінансів та майна.

Важливим є аналіз, вибір та подальше застосування різних інструментів для залучення громадян. Також варто дотримуватись збалансованого гендерного підходу та забезпечити доступ різних груп громадян під час залучення до прийняття рішень на місцевому рівні.

До найбільш популярних інструментів залучення громадян відносяться річний план консультацій з громадськістю, громадські слухання, подання місцевих ініціатив, проведення загальних зборів громадян за місцем проживання та громадський бюджет.

Важливо також створювати умови для залучення та інтеграції ВПО в громаді. Одним із завдань є підтримка активної громадської позиції та сприяння розвитку волонтерства в громаді.

Залучення жителів до процесів в громаді досить актуальне і в період відбудови України. Як державне фінансування відбудови, так і міжнародні програми та фонди допомоги вимагатимуть у влади громад підтвердження того, що пропоновані плани відновлення пройшли громадське обговорення, в них враховані пропозиції та потреби жителів громади.

На національному рівні створені електронні інструменти, які допоможуть забезпечити єдині підходи до процесів відбудови. Рекомендуємо слідкувати за ними та використовувати на місцевому рівні.

ВИСНОВКИ

Після повномасштабного російського вторгнення, українські громади проявили надзвичайну згуртованість, зібраність, солідарність і витримку. Громади, які не перебували в окупації чи в зоні бойових дій, прийняли від кількох сотень до десятків тисяч внутрішньо переміщених осіб і в міру своїх можливостей забезпечили їх всім необхідним. Відповідно, збільшилось навантаження на інфраструктуру, транспорт, соціальну сферу громад, а в деяких з них виникли розбіжності у поглядах, настороженість або соціальна напруга.

Порозуміння та згуртованість всередині громади — це запорука стійкості та витривалості, особливо сьогодні, в умовах інформаційних атак ворога, який різними засобами намагається розколоти українське суспільство, посіяти розбрат і зневіру.

Ті громади, що зможуть вчасно та ефективно налагодити комунікацію з жителями та залучити нових мешканців з числа ВПО, отримають переваги, а саме — зменшення соціальної напруги, посилення кадрового потенціалу, залучення додаткових людських, фінансових, матеріальних та інвестиційних ресурсів, стійкість до потенційних конфліктів тощо.

Відкрита, щира комунікація з жителями є запорукою ефективного демократичного розвитку громад. Навіть під час воєнного стану необхідно продовжувати виконувати обов'язки з інформування населення та надавати відповіді на громадські запити. Постійна інформаційна доступність створює відчуття безпеки для кожного громадянина, допомагає йому відчувати себе потрібним і збагачує життя громади.

Після повномасштабного вторгнення Російської Федерації на територію України спостерігалася тенденція обмеження інформування населення, проведення закритих пленарних засідань та сесій місцевих рад, відтермінування підготовки відповідей на громадські запити. Відповідно до проведеного дослідження, жителям громад важливо й надалі отримувати своєчасну інформацію та продовжувати бути активними в житті громад.

Під час воєнного стану посилився вплив фейків та дезінформації. У теперішній час потрібно слідкувати за поданням правдивої інформації та підвищувати медіаграмотність населення.

Під час відбудови України надзвичайно важливим є залучення громадян до обговорення пріоритетності проєктів, їхньої важливості для громади, урахування принципів сталого та екологічного розвитку, належне використання коштів — як з місцевого та національного бюджетів, так і від міжнародних донорів. На національному рівні створені нові інструменти, які допомагають у організації цього

процесу. Важливо слідкувати за змінами та брати активну участь у пропонуваніх програмах.

У підсумок нашого посібника хочемо ще раз підкреслити, що органи місцевого самоврядування працюють для місцевих жителів. Тому, приймаючи будь-які рішення, ОМС має в першу чергу керуватись пріоритетами громадян, створюючи можливості для різних груп населення, зокрема, тих з них, хто перебувають у вразливій ситуації. Інформування та комунікація має відбуватися для задоволення потреб громадян, здійснюватися легкодоступними для різних груп населення способами.

Успіхів вам у комунікації та бажаємо успішної відбудови України!



Голова Дунаєвецької громади на Хмельниччині разом із мешканцями під час велопробігу. Фото: Дунаєвецька громада.

ДОДАТКИ

Пропонуємо вам ознайомитися з методами проведення діалогу з громадянами, які можуть використовуватися громадами. Ці методи є загально прийнятими серед багатьох держав-членів ЄС, у тому числі і Швеції. Рекомендуємо також їх використовувати й в Україні.

Більше методів описано на participedia.net, вебсайті, створеному дослідниками та практиками з усього світу. Метод слід адаптувати, виходячи з мети та цілей.

Е-ПРОПОЗИЦІЯ АБО Е-ПЕТИЦІЯ

Це коротке запитання, прохання про дії або інформацію від громадянина до муніципалітету, повітової ради або регіону. Пропозиція розміщується на вебсайті, і інші громадяни можуть підтримати пропозицію, підписавши її².

☑ Опис

Форми для е-пропозицій можуть виглядати по-різному, але основна структура базується на тому, що автор пише свою пропозицію на загальнодоступній вебсторінці таким чином, щоб її міг прочитати кожен, хто підключений до інтернету. Якщо мені подобається пропозиція, я можу підтримати її, «підписавши» її. Після цього пропозиція може бути прийнята й обговорена на загальних зборах. Електронні пропозиції мають перспективу «ззовні-всередину», в такий спосіб активісти можуть подати будь-яку пропозицію. Можна створювати варіанти, наприклад, з темами або сферами питань, але тоді ви відхиляєтеся від основної ідеї вільної пропозиції.

Е-пропозиція, яка отримала багато підписів, означає, що чимало громадян/резидентів вважають її важливою, і що це питання варто розглянути й обговорити у відповідному політичному органі. Важливо чітко усвідомлювати, що е-пропозиції не є відходом від представницької демократії, а мають розглядатися як можливість для громадян/резидентів запропонувати свої ідеї щодо розвитку обраним посадовим особам.

2 / В Україні електронна петиція регулюється ЗУ «Про звернення громадян» — громадяни можуть звертатися до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування з електронними петиціями через офіційний вебсайт органу влади

☑ Використання

Ідея полягає в тому, що людина може внести пропозицію, заручитися підтримкою інших громадян. Це дає можливість усім громадянам долучатися до участі у період між виборами. Е-петиції надають громадянам простий і зрозумілий спосіб долучитися до розвитку місцевої громади і, таким чином, отримати розуміння демократичних процесів.

☑ Учасники

Може здатися природним, що лише громадяни/резиденти муніципалітету можуть подавати пропозиції. Однак це питання потребує роздумів та обговорення.

Ще одне питання, яке потрібно вирішити, — чи має бути віковий ценз. Тут можливі всі варіанти: від відсутності вікового цензу взагалі до нижчої межі, наприклад, 16 або 18 років. Питання будь-якого вікового обмеження є важливим і має бути обговорене на початковому етапі роботи.

— Хто може подавати електронні заявки?

— Чи повинно бути вікове обмеження, якщо так, то яке?

Незалежно від того, яке рішення буде прийнято з цих питань, важливо, щоб воно було обґрунтованим і щоб про нього було повідомлено під час запуску е-заявки.

☑ Необхідні ресурси

Вебрішення для обробки та оприлюднення отриманих петицій/пропозицій, а також можливість якимось чином «підписати» або підтримати пропозиції, які ви вважаєте слушними.

☑ Приблизний необхідний час на обробку петицій

Від 5-10 годин на місяць для особи, яка обробляє вхідні електронні пропозиції. На початковому етапі потрібно більше часу.

☑ Пам'ятайте, що

Система е-петицій — це простий і прямий спосіб запропонувати громадянам доступ до самого серця демократичного процесу, де вони можуть піднімати важливі для них питання, не чекаючи, поки обрані посадові особи або офіційні консультації поставлять їм заздалегідь встановлені питання.

Метод доступний у кількох різних варіантах. Мета методу — розкрити творчий потенціал та отримати багато ідей від учасників групи.

☑ **Використання**

Ідея полягає у тому, що коли ви перебуваєте на свіжому повітрі, ви мислите більш креативно, ніж коли ви сидите в кімнаті для нарад. Метод можна використовувати для запрошеної, відібраної групи з приблизно 30 учасників. Порядок денний з програмою, місцем зустрічі та іншою інформацією доступний. Ця форма може бути використана для питань/тем, що стосуються питань планування, житлових аспектів тощо.

Інший спосіб використання методу полягає в тому, що політики/чиновники зустрічаються з громадянами на «вулицях і площах», гуляють з ними і в цей час ставлять запитання на основі питання/теми за заданим шаблоном/опитуванням або аналогічним чином. Відповіді безперервно записуються. Політики та державні службовці узагальнюють результати, а потім проводять семінар з аналізу. Матеріал використовується для подальшої роботи над питанням/темою. Результат повертається/презентується громадськості в рекламі або, як було обіцяно, тим, хто брав участь в опитуванні.

☑ **Учасники**

Залежить від того, який напрямок ви обираєте в методі: відбір чи відкрите запрошення або ті, кого ви зустрінете на вулицях і площах.

☑ **Необхідні ресурси**

Відносно невелике використання ресурсів, наприклад, у вигляді приміщення.

☑ **Приблизний необхідний час**

Потрібен час на підготовку, реалізацію та подальшу роботу з проведенням семінарів для аналізу результатів.

☑ **Сильні сторони:**

- легко планувати та впроваджувати;
- структурований метод;
- стимулює продуктивні розмови;
- дає багато хороших ідей та пропозицій;
- можна проводити різними способами.

☑ Попередня підготовка

Визначити питання/тему з програмою, порядком денним і місцем проведення. Визначитись, яких людей/груп/зацікавлених сторін потрібно запросити. Чиновників і політиків, які візьмуть участь у заході, потрібно запросити заздалегідь, щоб вони могли добре підготуватися. Для зустрічі з громадянами на вулицях і площах в рамках «Прогулянки і розмови» необхідно визначити питання або тему, а також скласти шаблон запитань або анкети. Водночас, треба також визначити, про які фонові змінні варто запитати у респондента.

☑ Обмеження

Метод обмежує детальний аналіз питання, але його треба розглядати переважно як метод консультацій.

Висячі питання

Метод вивчення громадської думки для збору нових ідей, оцінки певної діяльності чи простору.

Можемо використовувати цей метод для:

- збору думок жителів про якусь пропозицію (влади, громадської організації), про простір, про конкретний захід;
- збору інформації про самих мешканців (визначену цільову групу), наприклад, що вони люблять робити у вільний час, які у них є таланти, чого вони не люблять тощо);
- пошуку нових ідей, наприклад, з приводу занять, використання простору тощо.

Маємо задавати відкриті питання, що дозволяють людям висловити свою думку, записати її, а не тільки відповісти «так» чи «ні». Питання треба почати словами: «Як...?», «Які...?», «Який...?», «Де...?», «Що...?».

Як підготуватися та провести опитування методом «висячих питань»?

- 1. Вибір цільової групи.** Маємо чітко визначитися, думку якої цільової групи хочемо вивчити (вчителі, батьки маленьких дітей, люди старшого віку тощо).
- 2. Вибір місця опитування.** Визначаємо захід або місце, на якому можна зустріти представників цієї цільової групи (наприклад, приміщення школи, захід на відкритому повітрі, фестиваль, концерт, майстер-класи). Оптимальний результат досягнемо, якщо наша акція буде супроводжувати інший захід протягом його тривалості. Це дозволить нам залучити більше людей.

3. Облаштування місця опитування. Шукаємо місце, в якому можна розвісити мотузку (наприклад якийсь коридор; влітку це може бути паркан будинку культури або бібліотеки), уздовж якого будуть часто ходити люди. Розвішуємо мотузку і прикріплюємо прищіпки. Готуємо аркуші паперу для відповідей (оптимально А5). Аркуші можуть мати різноманітну форму. До мотузки прикріплюємо шаблон з питанням, написаним друкованими літерами, поруч прикріплюємо кілька відповідей для заохочення. Решта аркушів картону та фломастери залишаємо поруч на видному місці. Вручаємо аркуші картону мешканцям, пропонуємо взяти участь в опитуванні, пояснюємо правила, ставимо додаткові запитання і відповідаємо на ті питання, які можуть з'явитися в учасників.

4. Тривалість опитування. Може тривати від кількох годин до кількох днів (якщо «висячі питання» знаходяться в закритому приміщенні).

5. Аналіз результатів. Збираємо всі відповіді, групуємо їх за окремими категоріями, визначаємо, яких відповідей було найбільше, найменше тощо. Результати можемо представити у формі різноманітної інфографіки, діаграм, описового звіту, залежно від цілей нашого дослідження.

Карта зв'язків

Метод дізнатися, що саме для різних груп жителів найважливіше у громадському місці (території, місцевості), з метою планування подальшої роботи.

Створення карти зв'язків допомагає зрозуміти, які об'єкти, місця, установи чи події є важливими для окремих груп жителів та які зв'язки є між ними. Завдяки дослідженню ми можемо порівнювати різні карти одна з одною та аналізувати різницю в баченні місцевості окремими гендерними, віковими, професійними та іншими групами.

Як підготуватися та провести дослідження методом «карти зв'язків».

- 1. Визначення мети дослідження.** Яку територію ми хочемо дослідити, відповіді на які питання отримати.
- 2. Визначення цільових аудиторій.** Можна проводити дослідження або окремо для кожної цільової групи і потім накладати (порівнювати) карти, або робити одразу вправу у змішаних групах.
- 3. Збір об'єктів та історій.** Кожен учасник, що бере участь в дослідженні, має написати на своєму аркуші так звані «ключові елементи» його місцевості: установи, організації, групи, особи, а також пам'ятки, історії, легенди, символи (наприклад, герб, гімн, прапор), привабливі місця (наприклад, парк, річка, ринок). Потім учасники по черзі озвучують елементи, які вони обрали, кожен з таких елементів фіксується на окремому стікері та приклеюється на велику дошку. Інші учасники доповнюють список тими пунктами, яких не вистачає.

4. Створення карти зв'язків. Просимо учасників, щоб вони на великому ватмані розмістили окремі елементи таким чином, щоб вони представляли відносини між окремими установами (наприклад, якщо є зв'язки між елементами X, Y, Z, то вони повинні знаходитися близько, а якщо такі зв'язки несуттєві, або їх взагалі немає, то ці елементи можуть лишитися на певній відстані. Крім цього учасники мають повну свободу у розміщенні елементів. Якщо виникне потреба, можна домалювати лінії, які об'єднують окремі об'єкти, позначити межі, які відділяють установи, або додати якийсь елемент.

5. Інтерпретація карти. Коли карта вже буде готова, варто задати учасникам кілька питань. Яким чином вони б інтерпретували свою роботу? Наприклад: Що, на Вашу думку, показує ця карта? Які елементи знаходяться поза мережею зв'язків? Чому? Яке місце на карті займає установа X? Чи це відповідне місце? Що треба зробити, щоб покращити ситуацію в місцевості?

ДІАЛОГОВЕ КАФЕ

Метод кафе

Метод діалогу, який заохочує людей брати участь в обговоренні актуальних питань у неформальній та комфортній обстановці. Приміщення оформлюється якомога привабливіше, наприклад, як кафе, де ви сидите за невеликими столиками.

Процесом керує модератор зустрічі. Зустріч варто розпочинати з короткого фактичного огляду теми. Учасникам також мають бути доступні інформаційні матеріали. Невеликі дискусійні групи за столами обговорюють тему або задані питання, які повинні бути відкритими і складними. Під час зустрічі учасники міняються місцями за столами/групами у визначений час. Процес в основному складається з трьох різних фаз: аналіз, поглиблений аналіз, проект пропозицій. Робота за столами документується. Ідеями та думками діляться з іншими учасниками під час і наприкінці зустрічі.

Коли використовується:

- Коли ви хочете висунути ідеї та пропозиції на актуальну тему/проблему.
- Наприклад, щодо бюджету муніципалітету/окружної ради.
- Які пріоритети важливо встановити в майбутньому бюджеті?
- Як муніципалітет/рада повіту досягне свого бачення?
- Сфери для поглиблення та розвитку.
- Як можуть розвиватися наші інвестиції у сферу дозвілля та культури?

☑ **Учасники**

- Мінімум близько 10 учасників.
- Основною цільовою групою є мешканці муніципалітету та/або представники груп і зацікавлених сторін.
- Цільові групи можуть бути розподілені та змішані в цій моделі.

Необхідні ресурси

Витрати можуть варіюватися! Однак, оскільки метод не вимагає великої кількості менеджерів процесу, він може бути недорогим способом проведення творчих зустрічей. Якщо місце проведення — це звичайне кафе, де буде лише близько десяти учасників, витрати можуть бути дуже скромними. Для великих заходів із сотнями учасників і спеціальним приміщенням витрати можуть швидко зрости.

☑ **Приблизний необхідний час**

Від 2 до 5 годин.

☑ **Сильні сторони:**

- неформальний, відкритий, гнучкий, заохочує вчитися, слухати та обмінюватися думками;
- метод створює сильну прихильність кожного, хто бере участь;
- побічні ефекти від участі в моделі кафе;
- стимулює слухати і думати разом над темою;
- створює розуміння різних питань;
- учасники знайомляться і будують стосунки з новими людьми та групами.

☑ **Обмеження:**

- не треба використовувати для прийняття прямих зобов'язань або рішень.
- Інші речі, про які варто подумати:
- особа, яка керує процесом, повинна мати коротку підготовку з цього методу;
- дизайн приміщення має важливе значення;
- питання/теми мають бути доречними та чіткими;
- як має бути задокументована зустріч.

Відкритий простір

Форма зустрічей, яка була розроблена у 80-х роках як альтернатива традиційним конференціям. Учасники разом визначають порядок денний, і цей метод особливо добре підходить для творчих рішень.

☑ Опис

На зустрічі у відкритому просторі учасники запрошуються навколо центральної теми, але фіксованого порядку денного перед зустріччю не встановлюється. Натомість учасники збираються в коло на початку зустрічі і визначають, які питання вони хочуть взяти на себе відповідальність за ведення розмови. Ці питання розподіляються між кімнатами та часом, який є вільним під час зустрічі. Коли питань більше немає, всі учасники можуть записатися на сесії, в яких вони хочуть взяти участь.

Використовується для

Відкритий простір є ефективною формою діалогу, якщо організатори хочуть заохотити дуже відкриту й динамічну дискусію навколо певної теми. Розмова ґрунтується на інтересах та ентузіазмі учасників і часто може призвести до несподіваних та інноваційних думок. Відкритий простір є чудовим методом для заохочення творчих ідей і може бути гарною альтернативою там, де традиційні зустрічі призвели до браку інновацій або енергії. Це недоречна форма зустрічей, якщо організатори хочуть контролювати дискусію або мають дуже чітку мету, яку вони хочуть досягти за допомогою зустрічі. Відкритий простір також хороший там, де метою є самоорганізація та нові способи роботи.

Зустріч характеризується відкритістю та гнучкістю. Єдиним «законом» відкритого простору є закон мобільності — тобто, якщо учасник не навчається або не робить внеску в розмову, він повинен перейти в інший контекст, де він навчиться або зробить свій внесок.

Також є чотири принципи:

- Ті, хто приходять, — це потрібні люди.
- Те, що відбувається, — це єдине, що могло статися.
- Коли б це не почалося — це потрібний час.
- Коли все закінчилося, то закінчилося.

У малих групах те, що обговорювалося, документується, а потім звіти вивішуються на стіні, щоб можна було побачити, що обговорювали інші.

☑ **Учасники**

Учасників запрошують за допомогою відкритого запрошення, в якому пояснюється тема дня. Важливо, щоб нікого не примушували брати участь у процесі відкритого простору і щоб учасники відчували, що питання важливе для них. Метод відкритого простору є дуже гнучким з точки зору кількості учасників — проводилися зустрічі з кількістю від 2 до тисячі учасників.

☑ **Необхідні ресурси**

Відкритий простір може бути відносно дешевим процесом, враховуючи кількість учасників. Добре мати підготовленого модератора, і важливо, щоб у приміщенні було достатньо місця для проведення багатьох паралельних зустрічей, і щоб усіх учасників можна було зібрати в кільце на початку і в кінці процесу. Також бажано мати техніку, яка дозволяє легко роздрукувати результати роботи всіх малих груп і вивісити їх на стіні.

☑ **Приблизний необхідний час**

Щоб отримати максимальну користь від зустрічі у відкритому просторі, її варто проводити щонайменше два дні. Цей метод використовувався протягом одного дня або менше, а в більшості випадків зустрічі у відкритому просторі можуть тривати п'ять днів або більше.

☑ **Переваги:**

- дозволяє великим групам брати участь в обговоренні теми;
- добре підходить для учасників, які не люблять традиційні зустрічі;
- розкриває творчий потенціал;
- дозволяє учасникам обговорювати важливі для них питання;
- дуже гнучкий процес.

☑ **Обмеження:**

- не підходить, коли організатор має на меті кінцеву мету або не є гнучким у своєму підході;
- коли у нас є обмеження в часі.

ГРОМАДСЬКІ ДОСЛІДНИКИ

Метод, коли пересічні громадяни навчаються проводити опитування або інтерв'ю в рамках діалогу з громадськістю. Це може бути основним методом діалогу або частиною більшого процесу.

☑ Опис

Громадяни можуть проводити багато різних типів інтерв'ю та опитувань. Вони можуть стосуватися загальних думок людей про послуги та діяльність муніципалітету чи регіону або інформації про їхній власний досвід та поведінку. Інтерв'ю можуть також збирати думки щодо конкретних пропозицій. Це можуть бути як індивідуальні інтерв'ю, так і групові інтерв'ю (наприклад, фокус-групи).

Громадяни як інтерв'юери можуть також відігравати певну роль у розробці методів дослідження, визначенні запитань та аналізі результатів. Громадяни-інтерв'юери можуть бути важливими ще й тому, що їхня участь сигналізує про те, що діалоги проводяться на місцевому рівні. Традиційно інтерв'ю проводяться віч-на-віч, але також можливе проведення інтерв'ю в цифровому форматі або телефоном.

Для чого використовується?

Багато муніципалітетів і регіонів стикаються з тим, що отримують низький відсоток відповідей від певних груп, коли співробітники або найняті консультанти проводять інтерв'ю. Існують також теми, які є чутливими для певних груп, і відповіді на них можуть бути упередженими або нечесними. Багато муніципалітетів та регіонів вважають, що молодь важко охопити опитуваннями.

Громадські дослідники — це один із способів вирішити проблему нерівномірної кількості відповідей. Залучення людей, які самі є частиною певної групи (і які добре знають цю групу), до спілкування з нею, може бути хорошим способом збільшити кількість відповідей і отримати більш чесні відповіді.

☑ Учасники

Громадські дослідники навчаються виходити до цільової групи та проводити різні види інтерв'ю (альтернативно за допомогою телефонних інтерв'ю). Це може бути як невелика група, так і більша за чисельністю. Важливо найняти інтерв'юерів, які зможуть легко достукатися до цільової групи. Молоді люди, як правило, легше знаходять спільну мову з іншими молодими людьми, але для отримання максимально правдивих відповідей важливо враховувати додаткові аспекти, такі як стать, вік,

етнічне походження, соціальне походження та інші фактори, які можуть бути важливими. Важливо, щоб цільова група була чітко визначена на початку процесу.

Респондентами можуть стати як літні працівники, так і стажери, а опитування може проводитися як частина стажування, або як захід на ринку праці.

Мета дослідження громадянами полягає в тому, щоб вони, як відносно невелика група, вийшли на вулицю і залучили до діалогу набагато більше голосів.

☑ **Необхідні ресурси**

Важливо, щоб громадяни, які проводитимуть інтерв'ю, пройшли підготовку та отримали підтримку у виконанні своєї ролі. Може знадобитися час, щоб навчитися техніці проведення інтерв'ю, а також набути впевненості в собі. Важливо, щоб персонал був готовий допомогти, підтримати та перевірити, чи правильно проводяться інтерв'ю. Контроль якості є важливим, і процес повинен постійно оцінюватися.

☑ **Приблизний необхідний час**

Безпосередні інтерв'ю, які проводять громадські інтерв'юери, часто проходять швидко, але важливо спланувати за кілька місяців наперед набір та підготовку інтерв'юерів. Важливо також передбачити час для визначення запитань і методу, а також достатньо часу для аналізу результатів. Якщо інтерв'ю має відбуватися кількома мовами, особливо важливо передбачити час для цього.

☑ **Переваги**

Використовуючи інтерв'юерів, які належать до цільової групи, легше охопити більшу кількість людей у цільовій групі.

Завдяки залученню інтерв'юерів, які ідентифікують себе з цільовою групою, відповіді респондентів можуть бути більш чесними та детальними, а інтерв'юери мають більше можливостей ставити релевантні додаткові запитання. Завдяки навчанню техніці проведення інтерв'ю учасники отримують цінні знання, які вони можуть використати у своєму подальшому професійному житті.

Медіа-карта є важливим інструментом у системній роботі органу самоврядування зі ЗМІ.

Медіа-карта громади

Документ, який містить інформацію про всі канали інформування, з якими працює установа, зокрема про засоби масової інформації, сторінки в соціальних мере-

жах. Це не просто заповнений статичний документ, а робочий інструмент для проведення інформування про діяльність ОМС і про важливі події в громаді.

Для того щоб кожен із зазначених каналів інформування використовувався на практиці, необхідно зазначити контактні дані редакції, журналістів, адміністраторів сторінок та груп в соціальних мережах (електронну адресу, контактні телефони).

Саме за цими імейлами варто розсилати ваші інформаційні повідомлення (прес-релізи) та контактувати із представниками медіа телефоном.

Завантажити шаблон медіа-карти можна за [посиланням](#)

Комунікація та отримання зворотного зв'язку від жителів громади має відбуватися на постійній основі. Для цього в громадах мають бути створені можливості для зручності різних цільових груп - від електронних інструментів до більш традиційних паперових форм опитувань або звернень.

Вебплатформа «Єдина платформа місцевої електронної демократії» (скорочено – e-DEM)

Майданчик, що об'єднує декілька інструментів та спрощує доступ для них.

Платформу створено в рамках швейцарсько-української програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP), що реалізується Фондом «Східна Європа» у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України та фінансується Швейцарією.

Після підключення платформи муніципалітет отримує доступ до різних сучасних електронних інструментів взаємодії:

- вебсайт громади чи ЦНАП;
- чат-бот у Viber і Telegram;
- система електронних петицій;
- громадські бюджети;
- електронні консультації;
- геосистема «Відкрите місто».

Впровадження та використання будь-якої з них — безкоштовні. Які інструменти підключити — вирішує сама громада. Для юридичного оформлення спільної роботи громада підписує меморандум про співпрацю з Фондом «Східна Європа». До платформи вже приєдналось близько 400 громад з різних регіонів країни.

Детальніше можна ознайомитися на сайтах платформи e-dem.ua та самого проекту egap.in.ua

увірвався в життя людей по всьому світу. Програми вміють писати тексти, створювати ілюстрації та малювати картини. Чи можуть нові програми допомогти працівникам органів місцевого самоврядування в їхній роботі — відповідь однозначно схвальна. Але треба навчитися застосовувати нові технології для конкретних потреб.

Одна із найвідоміших таких програм — ChatGPT. Це новий чатбот, розробка компанії штучного інтелекту «OpenAI», серед засновників якої був Ілон Маск. Бот може генерувати тексти на задану тему й відповідати на питання користувачів.

Як він може допомогти для комунікаційників в громадах? Ось кілька прикладів.

Бот може згенерувати тексти, сценарії, презентації на задану тему й структурувати їх. Також для готових текстів можна використовувати команди «заміни це на це», «додай це», «прибери це», «зроби текст більше емоційним та людським на 20 %», «перепиши текст в стилі Тараса Шевченка», «на твою думку, чого не вистачає в цьому описі?». Чи може бути він корисний у вашій роботі? Спробуйте. Проте важливо мати на увазі, що це тільки інструмент, і користувачам потрібно самостійно перевіряти точність інформації, що надається ботом.

Для тих, хто хотів би опанувати можливості чату, платформа Prometheus запустила безоплатний [курс «Початок роботи з ChatGPT»](#). Мета курсу – надати слухачам практичні навички щодо використання мовної моделі ChatGPT. Буквально за кілька годин навчання ви дізнаєтеся про цікаві можливості застосування штучного інтелекту для вирішення щоденних завдань, зареєструєтеся в ChatGPT та спробуєте його на практиці через кілька різних запитів.

Google alerts або Google-сповіщення

Ще один інструмент, який може стати в нагоді відповідальним за інформування і комунікацію в громаді, — це Google alerts або Google-сповіщення.

Якщо ви хочете стежити за згадуваннями вашої громади чи окремих посадовців в мережі інтернет, то це можна налаштувати за допомогою Google-сповіщень. Вам потрібно ввести слово або фразу, і при будь-якій її згадці в інтернеті, вам прийде повідомлення про це на пошту. Таким чином, не треба постійно моніторити хто що написав про вашу раду в мережі — всі згадки можна буде подивитися одразу на пошті.

Інструкція про те, як налаштувати сервіс та керувати сповіщеннями [на сайті Google](#).

Дослідження було проведено в межах реалізації шведсько-українського проекту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» спільно з Всеукраїнською Асоціацією ОТГ наприкінці 2022 року.

→ Канали інформування жителів громад

У період воєнного стану, найчастіше в громадах використовуються такі канали інформування та комунікації: офіційні сайти ради та офіційні сторінки в соціальних мережах, групи/чати у Viber, Телеграм, Facebook чи WhatsApp. Майже половина опитаних зазначила, що розміщує новини та важливу інформацію у місцевих друкованих ЗМІ й розповсюджує власні друковані матеріали. Близько чверті також розміщують матеріали на неофіційних сторінках у соцмережах, місцевих онлайн-ЗМІ, або ж на радіо чи телебаченні. (Рис.1.)



Рис. 1. Топ-5 каналів комунікації органів влади з жителями громад під час воєнного стану

До менш популярних засобів комунікації належать: власний інформаційний бюлетень органу влади чи організація спеціальних інформаційних заходів. (Рис.2.)



Рис. 2. Менш популярні канали комунікації органів влади з жителями громад під час воєнного стану

Водночас, опитані представники органів влади хотіли би дізнатися більше про організацію спеціальних інформаційних заходів (26 %), інформування через групи в соціальних мережах і месенджерах (10 %) та видання спеціального інформаційного бюлетеня (7 %).

→ Інструменти залучення громадян, що використовуються для прийняття важливих рішень у громаді

Найчастіше в громадах використовують такі форми громадської участі: громадські слухання, проведення круглих столів, конференцій, робочих груп, консультацій з громадськістю та загальних зборів. Посередньо застосовується електронна петиція, інструмент місцевих ініціатив, бюджет участі, різні форми опитування, включаючи електронні, та громадські ради.

Лише п'ята частина опитаних зазначили про використання конкурсів проєктів для місцевих громадських організацій чи підтримку діяльності органів самоорганізації населення. Найменше застосовується інструмент громадської експертизи. 2 % опитаних зазначили, що не використовують жоден із зазначених механізмів участі. (Рис.3.)



Рис. 3 Більш популярні інструменти залучення громадян для прийняття важливих рішень, які використовуються громадами

Серед інструментів участі, про які представники громад хотіли б дізнатися більше: бюджет участі (16 %), громадська експертиза (15 %), електронні петиції (12 %), конкурси проєктів для місцевих громадських організацій, соціальне замовлення (11 %) та органи самоорганізації населення (10 %). (Рис.4.)



Рис. 4. Менш популярні інструменти залучення громадян, які використовуються для прийняття важливих рішень

→ **Зміна ситуації у сфері інформування та залучення громадян у громадах після 24 лютого 2022 року**

26 % опитаних відповіли, що ситуація в їхніх громадах у сфері інформування та залучення суттєво не змінилася після 24 лютого 2022 року і вони продовжили використовувати ті самі канали інформування, що і раніше. Цікаво, що таку позицію відзначали окремі представники громад не лише із західних областей країни, але і центру, півдня і півночі. (Рис. 5)

« У сфері інформування ситуація майже не змінилась. Ми адаптуємо інформацію до умов повномасштабного вторгнення та комунікуємо з мешканцями. Поширюємо тільки офіційну та перевірену інформацію. Залучаємо мешканців до медіаграмотності та розповідаємо як розпізнати фейки і боротись з дезінформацією

»

— залишили коментар під час опитування представники Солонянської громади Дніпропетровської області.



Рис. 5. Чи змінилася ситуація у сфері інформування та залучення громадськості після повномасштабного вторгнення Російської Федерації в Україну

Лише 12% представників ОМС відзначили, що почали активніше поширювати інформацію через соціальні мережі, створювати нові групи в чатах та месенджерах. Нові канали комунікації використовуються владою, наприклад, для оперативного інформування про повітряні тривоги, надання гуманітарної допомоги, комунікації з ВПО. Фіксується також, збільшення інтенсивності та оперативності інформування населення, жителі громад стали уважніше спостерігати за офіційними каналами інформування місцевих органів влади.

Проведене протягом листопада 2022 року опитування вже тоді зафіксувало, що понад 10% представників місцевої влади мали труднощі з комунікацією та залученням громадян через **перебої з електропостачанням**, поганим покриттям мережею інтернет віддалених старостинських округів та нестабільним мобільним зв'язком. Очевидно, що негативний вплив **відсутності електроенергії** через обстріли критичної інфраструктури російськими військами надалі лише посилюється.

Збільшення кількості фейків та поширення інформації з сумнівних джерел серед жителів громад відзначили 10 % опитаних спеціалістів органів влади. Серед причин такої ситуації відзначають появу на місцях великої кількості нових телеграм-каналів, які, зокрема, створюються і самими жителями, та наповнюються інформацією з недостовірних джерел, негативними коментарями та відвертими фейками.

Ще одним фактором змін у сфері інформування на місцевому рівні, який відзначили опитуванні, стало **обмеження доступу до публічної інформації** у зв'язку з воєнним станом. У 8 % громад зазначили, що взагалі тимчасово або повністю припинили роботу сайтів та офіційних сторінок органів влади. Торкнулися обмеження і застосування інструментів участі в громадах — близько 6 % респондентів вказали, що не проводять громадських слухань, круглих столів, зборів громадян, відмовилися від бюджету участі.

Серед негативних наслідків на сферу інформування та залучення опитані представники ОМС називали також **припинення виходу місцевих газет, скорочення штату працівників ОМС**, збільшення **соціальної напруги** в громаді та негативну реакцію жителів на інформаційну політику органів влади.

→ **Забезпечення доступності інформації та залучення жителів з урахуванням особливостей різних груп населення**

Важливим аспектом у надзвичайних умовах воєнного стану залишається необхідність забезпечення доступності до важливої інформації про життя громади. Також, необхідним є врахування особливостей різних цільових аудиторій, зокрема, врахування різного віку, соціального статусу, віддаленості населених пунктів громади, наявності та кількості ВПО.

28 % респондентів зазначили, що забезпечують інформування різних груп, використовуючи офіційний сайт, офіційні сторінки та групи в соцмережах. Наприклад, використовується різний спосіб подання інформації на різних інтернет-платформах для різних вікових категорій.

Серед опитаних представників громад 9 % не забезпечують доступності інформації та залучення жителів з урахуванням особливостей різних груп населення.

Важливо, що другим за популярністю інструментом інклюзивного донесення інформації та залучення населення — є робота органів влади через старост (21 %). Серед інструментів можна виділити окремі сторінки та групи в соціальних мережах в кожному старостинському окрузі, дошки оголошень, особисте спілкування з жителями, які не мають доступу до інтернету.

Близько 10 % опитаних представників ОМС відзначили, що залучають працівників соціальних служб до поширення інформації серед людей похилого віку, які знаходяться на обслуговуванні у відповідних центрів надання соціальних послуг.

Серед інших методів донесення інформації до різних цільових груп громади відзначили також місцеві газети, дошки оголошень, створення каналів інформування ВПО через окремі чати та групи в месенджерах, індивідуальний обдзвін та інформування через ЦНАП.

Адаптовано з напрацювань Шведської асоціації муніципалітетів SALAR.

→ **Перевірте, чи дотримуєтесь ви гендерної рівності в комунікації**

Комунікація полягає у тому, щоб «достукатись» до людини, — привернути її увагу, поінформувати та, можливо, переконати. Спілкування «на рівних» досягається тоді, коли уникають стереотипних уявлень про жінок і чоловіків.

Для того щоб комунікація була дійсно рівноправною, потрібно брати до уваги:

- з кого складається цільова група комунікації
- чи не спираємось ми в своїх повідомленнях на гендерні стереотипи
- чи в рівній мірі в цій комунікації представлені жінки та чоловіки, чи в рівній мірі вони почуті у публічному просторі.

В комунікації також потрібно враховувати, що людина — це не лише її стать. На кожну і кожного з нас впливає багато різних факторів, наприклад, де ми народилися, які у нас фізичні здібності, освіта, дохід, скільки нам років і таке інше. Тому всі ці та інші ознаки варто враховувати, якщо ми хочемо, щоб комунікація була успішною.

→ **Цільові групи комунікації**

Про що треба подбати:

- Проаналізувати, чи є цільова група гендерно збалансованою, чи переважають в ній жінки або чоловіки?
- Залежно від складу цільової групи (жінки або чоловіки, або і жінки, і чоловіки) укладати зміст повідомлення та визначати канали його поширення.

→ Подолання гендерних стереотипів в повідомленнях

Про що треба подбати:

- Щоб не було стереотипного закріплення головних, вищих, владних ролей лише за чоловіками, а другорядних, нижчих, виконавиць — лише за жінками.
- Стежити за порядком згадування жінок і чоловіків, змінювати цей порядок.
- Уникати слів лише чоловічого роду.

→ Рівне представництво жінок і чоловіків в комунікації

Про що треба подбати:

- Хто має бути на зображенні, що супроводжує повідомлення — жінка або чоловік? Спробуйте поміняти їх місцями та уникайте гендерних стереотипів!
- Про кого йдеться в тексті? Жінки чи чоловіки в центрі уваги? Прагніть, щоб у ваших повідомленнях і жінки, і чоловіки в рівній мірі були у центрі уваги.
- В якій якості представлені жінки і чоловіки в тексті? Чи не бракує текстів, в яких жінка приймає рішення, чи є експерткою, а натомість фігурують чоловіки старшого віку?

**ІНФОРМУВАННЯ МЕШКАНЦІВ
У КРИЗОВИХ УМОВАХ.
ЗАЛУЧЕННЯ ЖИТЕЛІВ ДО ПРОЦЕСІВ
ВІДБУДОВИ ГРОМАД**

Посібник для органів місцевого самоврядування

2023

PROSTO

Підтримка доступності
послуг в Україні