

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

бізнес-технологій та економіки

(повне найменування факультету)

Менеджмент та адміністрування

(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка

до дипломного проекту (роботи)

магістр

(ступінь вищої освіти)

на тему Механізм забезпечення участі громадськості у прийнятті
управлінських рішень на місцевому рівні

(назва теми)

Виконав(ла): студент(ка) 2 курсу, групи 1814-м

Спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»

(код і найменування спеціальності)

Освітня програма (спеціалізація)

Регіональне управління

ГРЯНИСТА С.В.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник ГУДЗЬ П.В.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет бізнес-технологій та економіки

Кафедра «Менеджмент та адміністрування»

Ступінь вищої освіти магістр

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

(код і найменування)

Освітня програма (спеціалізація) Регіональне управління

(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри Тетяна ПУЛНА

«22» січня 2026 року

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

ГРЯНИСТОЇ Софії Володимирівни

(ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

1. Тема проєкту (роботи) Механізм забезпечення участі громадськості у прийнятті управлінських рішень на місцевому рівні

керівник проєкту (роботи) ГУДЗЬ П.В., д. е. н., професор,

(науковий ступінь, вчене звання, ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

затверджені наказом закладу вищої освіти від «08» жовтня 2025 року №460

2. Строк подання студентом проєкту (роботи) 18 грудня 2025 року

3. Вихідні дані до проєкту (роботи) Конституція України, Закони України «Про участь громадян...», нормативні акти місцевої дії органів місцевого самоврядування, звіти та матеріали опитувань громадян щодо громадянської активності та формах участі у прийнятті управлінських рішень Запорізької міськради та Районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Дослідження теоретичних основ та правових засад діяльнісної участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в органах місцевого самоврядування. 2. Аналіз участі громадськості у прийнятті управлінських рішень у Районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району. 3. Обґрунтування напрямів активізації змісту і форм участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в органах місцевого самоврядування.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, кількість слайдів, плакатів)

50 рисунків, 13 таблиць

6. Консультанти розділів проєкту (роботи)

Розділ	ПРІЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
I	ГУДЗЬ П.В., професор кафедри кафедри «Менеджмент та адміністрування», д.е.н	20.03.2025	28.06.2025
II	ГУДЗЬ П.В., професор кафедри кафедри «Менеджмент та адміністрування», д.е.н	30.06.2025	19.10.2025
III	ГУДЗЬ П.В., професор кафедри кафедри «Менеджмент та адміністрування», д.е.н	28.11.2025	28.11.2025
Нормоконт роль	ШИТІКОВА Л.В., професор кафедри «Менеджмент та адміністрування», д.е.н	01.12.2025	05.12.2025

7. Дата видачі завдання «20» березня 2025 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проєкту (роботи)	Строк виконання етапів проєкту (роботи)	Примітка
1	Організаційне зібрання щодо термінів подання кваліфікаційної роботи та методики її виконання	04.03.2025	04.03.2025
2	Вибір теми	14.03.2025	14.03.2025
3	Затвердження керівників кваліфікаційних робіт по кафедрі	20.03.2025	20.03.2025
4	Огляд та опрацювання наукової та спеціальної літератури з теми	постійно	постійно
5	Наказ Ректора НУ «Запорізька політехніка» про затвердження тем кваліфікаційних робіт		
6	Видача завдання до кваліфікаційної роботи	20.03.2025	20.03.2025
7	Розробка робочого плану кваліфікаційної роботи за узгодженням з науковим керівником	04.04.2025	04.04.2025
8	Написання 1 розділу та представлення його на кафедру у друкованому варіанті	30.06.2025	30.06.2025
9	Написання 2 розділу та представлення його на кафедру у друкованому варіанті	20.10.2025	20.10.2025
10	Написання 3 розділу та представлення його на кафедру у друкованому варіанті в цілому	28.11.2025	28.11.2025
11	Нормоконтроль	01.12.2025-05.12.2025	01.12.2025-05.12.2025
12	Попередній захист кваліфікаційної роботи	10.12.2025-12.12.2025	10.12.2025-12.12.2025
13	Подання роботи на кафедру в остаточному чистому оформленні	18.12.2025-19.12.2025	18.12.2025-19.12.2025
14	Захист кваліфікаційної роботи перед ЕК	22.01.2026-28.01.2026	22.01.2026-28.01.2026

Студент(ка)

ГРЯНИСТА С.В.
(Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Керівник проєкту (роботи)

_____ ГУДЗЬ П.В.
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота «Механізм забезпечення участі громадськості у прийнятті управлінських рішень на місцевому рівні» складається з: 194 с., 50 рис., 13 таблиць, 118 джерел, 5 додатків.

Об'єкт дослідження – прийняття управлінських рішень органами місцевого самоврядування за участі громадськості.

Предмет дослідження – теоретичні, методичні й прикладні механізми забезпечення участі громадськості у прийнятті управлінських рішень органами місцевого самоврядування.

Мета роботи – удосконалення механізму забезпечення участі громадськості у прийнятті управлінських рішень органами місцевого самоврядування.

Методи дослідження: комплексний системний аналіз, класифікація, аналіз статистичних даних, структурно-логічний аналіз.

Результати і їх новизна. Проаналізовано трансформацію механізмів участі громадськості у прийнятті управлінських рішень на прикладі діяльності Заводської районної адміністрації м.Запоріжжя. В умовах воєнного стану громадська участь - ключовий інструмент забезпечення діяльності громади, оперативності управління, довіри до влади з цифровою трансформацією комунікацій, розширенням інклюзивності за наявності ресурсних обмежень. Наукова новизна полягає в розробці моделі електронної демократії на принципах згуртованості, прозорості, інклюзивності, контролю, поєднаних з цифровими формами участі, що забезпечує зворотний зв'язок і може застосовуватися ОМС для підвищення якості рішень і соціальної згуртованості громад.

Ключові слова: МІСЦЕВЕ САМОВРЯДУВАННЯ, ГРОМАДСЬКІСТЬ, ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ, ОРГАНІЗАЦІЇ

ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА, ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН,
ЦИФРОВІЗАЦІЯ

ANNOTATION

Master`s work: “Mechanism for ensuring public participation in management decision-making at the local level” consists of: 194 p., 50 figures, 13 tables, 118 sources, 5 appendix.

The object of study – the management system of local authorities in Ukraine.

Subject– the system of interaction between local self-government bodies and the public.

Purpose – to develop proposals for improving mechanisms for public engagement in the activities of local self-government bodies.

Research methods: comprehensive systems analysis, classification, and statistical data analysis.

Results and their novelty. The transformation of public participation mechanisms in decision-making has been analyzed using the example of the District Administration of the Zaporizhzhia City Council for the Zavodskyi District. In conditions of martial law, public participation serves as a key instrument for ensuring community functioning, management efficiency, and trust in authorities, supported by digital communication transformation and expanded inclusivity despite resource constraints. The scientific novelty lies in the development of a model of “throne democracy” based on the principles of cohesion, transparency, inclusivity, and accountability, combined with digital forms of participation. This model ensures feedback and can be applied by local self-government bodies to enhance decision quality and social cohesion within communities.

Key words: LOCAL SELF-GOVERNMENT, PUBLIC PARTICIPATION, MANAGERIAL DECISION-MAKING, CIVIL SOCIETY ORGANIZATIONS, CITIZENS’ APPEALS, DIGITALIZATION

ЗМІСТ

Завдання на кваліфікаційну дипломну магістерську роботу	2
Реферат	4
Annotation	5
Перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень і термінів	7
Вступ	8
Розділ 1 Теоретичні основи та правові засади діяльнісної участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в органах місцевого самоврядування	12
1.1 Сучасні тенденції розвитку місцевого самоврядування	12
1.2 Зміст, структура та складові участі громадськості у прийнятті управлінських рішень	24
1.3 Особливості управлінського процесу в генеруванні, прийнятті та адмініструванні реалізації управлінських рішень в органах місцевого самоврядування в умовах прифронтових територій	33
Висновки до розділу 1	40
Розділ 2 Аналіз участі громадськості у прийнятті управлінських рішень у Районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району	45
2.1 Аналіз форм і способів участі громадськості в управлінському процесі прийняття рішень в самоврядних інституціях	45
2.2 Оцінювання організаційного забезпечення участі громадськості у прийнятті управлінських рішень публічної установи	53
2.3 Діагностика елементів механізму участі громадськості у прийнятті управлінських рішень у Районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району	67
Висновки до розділу 2	76
Розділ 3 Активізація змісту і форм участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в органах місцевого самоврядування	78
3.1 Розвиток форм участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в органах місцевого самоврядування в умовах війни	78
3.2 Обґрунтування Концепції самоврядної участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в ОТГ засадах згуртованості	94
3.3 Способи реалізації Концепції тронної демократії самоврядної участі громадськості з використанням принципів контролю та електронної демократії	102
Висновки до розділу 3	110
Висновки	114
Список літератури	119
Додатки	133

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМНІВ

Скорочення	Словосполучення
КУ	Конституція України
ЗУ	Закон України
НПА	Нормативно-правові акти
Ст., п.	Стаття, пункт
ОЕСР	Організація економічного співробітництва та розвитку
ЄС	Європейський союз
США	Сполучені Штати Америки
ООН	Організація Об'єднаних націй
Адмінструктура	Адміністративна структура
НУО	Неурядова організація
ОСН	Орган самоорганізації населення
ЖБК	Житлово-будівельний кооператив
ОСББ	Об'єднання співвласників багатоквартирного будинку
ОМС	Органи місцевого самоврядування
ВРУ	Верховна рада України
КМУ	Кабінет Міністрів України
РДА	Районна адміністрація
ОВА	Обласна військова адміністрація
ОДА	Обласна державна адміністрація
ЗМР	Запорізька міська рада
ОТГ	Об'єднана територіальна громада
ДЖКГ	Департамент житлово-комунального господарства
Виконком	Виконавчий комітет ради
ЗВГ	Звернення громадян
УБД	Учасник бойових дій
ВПО	Внутрішньо переміщена особа
ЗМІ	Засоби масової інформації
р-н	Район
р.	рік

ВСТУП

Магістерська робота присвячена аналізу теоретичних підходів до участі громадськості у прийнятті рішень на місцевому рівні. У дослідженні розглянуто основні концепції, моделі та механізми громадської участі, їхню класифікацію та еволюцію в контексті демократичного врядування.

Проаналізовано нормативно-правові засади участі громадян у прийнятті управлінських рішень, та ключові моделі взаємодії влади й суспільства. Особливу увагу приділено аналізу бар'єрів і передумов ефективної участі громадськості у процесах прийняття управлінських рішень на місцевому рівні. Робота спрямована на формування цілісного уявлення про роль та значення громадської участі в умовах демократичної трансформації.

Процеси реформування в Україні надалі продовжуються, і попереду тривалий важкий шлях, який необхідно пройти. Одним із нагальних завдань для суспільства – є забезпечення високого рівня захисту прав, свобод і законних інтересів громадянина, адже це головна складова успішного розвитку суспільства й держави на демократичних засадах.

Перед державою стоїть важливе завдання реструктуризації системи, що вплине на демократизацію суспільного життя, вдосконалення правової організації та простимулює соціальну активність громадян. Участь громадськості в процесах місцевого управління відображає реальний рівень залучення громадян до процесів управління суспільними справами.

Сучасні підходи розвитку місцевого самоврядування повинні орієнтуватися на принципи відкритості, прозорості, партисипативності та доброчесності. Це зумовлює необхідність переосмислення традиційних моделей взаємодії держави і суспільства. Постає об'єктивна необхідність у переході на більш демократичні, цифрові методи взаємодії з громадськістю для її більшого залучення у прийнятті управлінських рішень на місцевому рівні.

Актуальність теми підкреслюється великою науковою базою: Н. Ільків, О. Карий, О. Кушнарєнко, Я. Панас, О. Сергієнко, В. Дорох, О. Черній, О. Ватаманюк, Н. Агафонова, С. Висоцька, О. Скопец, Л. Беззубко, В. Загорський, С. Телешун, І. Шумляєва, І. Яремко, О. Домбровський, Д. Багір'янц, М. Дяченко, Г. Коваленко, Н. Ротар, І. Єгоров, Ю. Красовська, О. Проніна, Л. Оленковська, Ю. Стамат, В. Соболю, П. Гудзь, та інші.

Праці М. Романюка, В. Куйбіди, А. Мельника, Ю. Сурміна закладають історико-правові та методологічні основи розвитку місцевого самоврядування в Україні, окреслюють етапи становлення й ключові проблеми, однак залишають відкритими питання адаптації європейських моделей, практичної дієвості концепцій та інституційної сталості.

Дослідження В. Шаповала, Н. Гончарук, Т. Ковальчук зосереджені на порівняльному аналізі європейських моделей і стандартів, проте дискусійною залишається їх ефективна імплементація в українських умовах.

У працях С. Белея, В. Куйбіди, Н. Гончарук аналізуються сучасні концепції публічного управління, адміністративні реформи та моделі реагування на кризові виклики, водночас недостатньо досліджено їхню результативність у довгостроковій перспективі та в умовах війни.

Дослідження О. Бондаренка, О. Костенка, І. Литвиненка, М. Сидоренка присвячені електронній демократії, цифровому та smart-врядуванню, однак відкритими залишаються питання цифрової нерівності, доступності інновацій і ефективності зворотного зв'язку.

В умовах децентралізації та реформування місцевого самоврядування в рифронтовому місті постає потреба в глибшому теоретичному осмисленні механізмів та моделей громадської участі, які можуть забезпечити ефективне та відповідальне управління на місцях.

Мета роботи – аналіз теоретичних, методичних і практичних підходів до участі громадськості у прийнятті рішень на місцевому рівні, з урахуванням сучасних наукових концепцій та моделей демократичного врядування.

Об'єкт дослідження – система управління місцевих органів влади в Україні.

Предмет дослідження: теоретичні, методичні й прикладні моделі та підходи до забезпечення участі громадськості у процесах місцевого самоврядування, механізми їх впровадження та функціонування в умовах сучасної демократії.

Завдання: 1. Проаналізувати сучасні тенденції розвитку місцевого самоврядування в Україні в контексті децентралізації, демократизації та розширення участі громадськості у прийнятті управлінських рішень. 2. Уточнити зміст, структуру та ключові складові механізму участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в органах місцевого самоврядування. 3. Дослідити особливості управлінського процесу формування, ухвалення та реалізації управлінських рішень в органах місцевого самоврядування в умовах прифронтових територій. 4. Проаналізувати наявні форми та способи участі громадськості у прийнятті управлінських рішень у Районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району. 5. Оцінити організаційне забезпечення участі громадськості у прийнятті управлінських рішень у діяльності районної адміністрації. 6. Провести діагностику елементів механізму участі громадськості у прийнятті управлінських рішень у районній адміністрації. 7. Обґрунтувати напрями активізації змісту та форм участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в органах місцевого самоврядування в умовах воєнного стану. 8. Розробити Концепцію самоврядної участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в ОТГ на засадах згуртованості, партнерства та взаємної відповідальності. 9. Запропонувати практичні способи реалізації Концепції тронної демократії самоврядної участі громадськості з використанням інструментів контролю, зворотного зв'язку та електронної демократії.

Наукова новизна роботи полягає у розробленні та обґрунтуванні комплексної концепції самоврядної участі громадськості у прийнятті управлінських рішень органами місцевого самоврядування, яка поєднує

традиційні та цифрові форми взаємодії, забезпечує системний зворотний зв'язок та сприяє підвищенню ефективності функціонування районної адміністрації.

Апробація. Гудзь П.В., Гряниста С.В. Оцінювання ефективності діяльності посадових осіб місцевого самоврядування методом BSC. Актуальні проблеми теорії і практики менеджменту та публічного врядування в контексті євроінтеграції: зб. матеріалів доп. учасн. Міжнар. наук.-практ. конф., м. Рівне, 22 травня 2025 р. [Електронне видання]. – Рівне : НУВГП, 2025, С.108-110.

Гряниста С.В., Гудзь П.В. Розвиток змісту і форм участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в органах місцевого самоврядування. Тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції, 21 жовтня 2025 року, на тему: «ОСВІТА І НАУКА В ГАЛУЗІ АДМІНІСТРУВАННЯ ТА БІЗНЕСУ: СУЧАСНІ ТРЕНДИ І ПРОБЛЕМИ».

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ПРАВОВІ ЗАСАДИ ДІЯЛЬНІСНОЇ УЧАСТІ ГРОМАДСЬКОСТІ У ПРИЙНЯТТІ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1 Сучасні тенденції розвитку місцевого самоврядування

Сучасний розвиток місцевого самоврядування в Україні відбувається в умовах децентралізації та демократизації та цифровізації управління, що посилює зростання участі громадян у прийнятті управлінських рішень (ЗУ «Про місцеве самоврядування в Україні» [5]; Європейська хартія місцевого самоврядування [16]; Карпенко, 2019 [90]; Костенко, 2022 [112]; Романюк, 2023 [92]). Місцеве самоврядування розглядається вже як простір взаємодії влади й територіальної громади (далі – ОТГ), де громадськість виступає активним суб'єктом управлінських процесів [40, 92].

Громадська участь набуває представницьких і діяльнісних форм: від громадських слухань і петицій до волонтерських проєктів і спільного виконання місцевих ініціатив (Ільків, Карий, Панас, Сергієнко, Ватаманюк, Дорох та Черній [19–22]). Конституційні та законодавчі норми забезпечують відкритість, підзвітність та залучення громадськості.

Громадська участь — це форма активності громадян і їх об'єднань, спрямована на вплив на процеси ухвалення рішень органами публічної влади з метою реалізації прав, захисту інтересів спільноти та сприяння суспільним змінам. Вона охоплює систему дій, методів і механізмів, через які громадяни визначають, формують і розв'язують актуальні проблеми розвитку громади чи держави.

Діяльнісна участь — різновид громадської активності, що передбачає безпосередню практичну залученість громадян у реалізацію ініціатив і проєктів (волонтерство, організаційна діяльність, управлінська участь), тобто не лише

висловлення позиції, а й персональну участь у конкретних діях, які реально впливають на соціальні процеси.

Практична реалізація відбувається через консультації з громадськістю, громадські ради, електронні платформи та інститути самоорганізації населення [111, 114]. Децентралізація підвищує оперативність і відповідальність ОМС, а цифрові інструменти зменшують бар'єри доступу й розширюють інклюзивність участі (Карпенко, Костенко [90, 112]). Водночас ефективність обмежується інформаційною нерівністю, ресурсним забезпеченням та недостатньою інституційною спроможністю (Дорох та Черній, Карпенко, Романюк [22, 92]). Поєднання різних форм участі в процесі прийняття управлінських рішень формує ґрунт для розвитку активного громадянського суспільства, у якому ініціативність, співпраця та відповідальність перетворюються з декларування намірів на конкретні суспільно корисні дії.

Отже, розвиток діяльної участі потребує поєднання правового забезпечення, організаційних механізмів і цифрових рішень для перетворення формальних прав на практичні результати управління, що робить участь громадян не лише інструментом реалізації демократії, а й чинником зміцнення соціальної довіри та розвитку публічного управління (Ротар, Романюк [40, 92]).

Конституція України (далі - КУ) є основним джерелом права, що закріплює принципи народовладдя, демократії та механізми участі громадян у реалізації державної влади і місцевого саморядування. На її основі формується нормативно-правова база, що регламентує різноманітні форми громадської діяльної участі та забезпечує ефективне включення населення України в процеси прийняття управлінських рішень. Детальний зміст та значення Конституції України зазначено у табл.1.1. Нормативно-правова база участі громадськості в прийнятті управлінських рішень в органах місцевого самоврядування вказана у табл. 1.2.

Таблиця 1.1

Зміст та значення Конституції України:

№	Тези	Значення
Ст.5	«Носієм суверенітету і єдиним джерелом влади в Україні є народ. Народ здійснює владу безпосередньо і через органи державної влади та органи місцевого самоврядування» Громадяни України можуть реалізовувати владу двома наступними способами: а) Безпосередньо – через вибори, референдум, громадські слухання, місцеві ініціативи, збори громадян, участь у дорадчих органах, тощо. б) Через органи державної влади та місцевого самоврядування – делегуючи свої повноваження обраним представникам.	Закладає конституційну основу народовладдя; легітимізує механізми участі та зобов’язує владу забезпечувати залучення громадян.
Ст.7	«В Україні визнається і гарантується місцеве самоврядування»	Утверджує автономію місцевих громад; створює правову платформу для локальної участі у прийнятті рішень.
Ст.38	«Громадяни мають право брати участь в управлінні державними справами, у всеукраїнському та місцевих референдумах, вільно обирати і бути обраними до органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Громадяни користуються рівним правом доступу до державної служби, а також до служби в органах місцевого самоврядування». Є дві форми реалізації влади народом: а) Безпосередня участь – через всеукраїнські та місцеві референдуми, механізми прямої демократії. б) Представницька участь – вибори до одв та місц.самоврядування виборців і кандидатів.	Гарантує політичні права громадян; забезпечує інституційні механізми політичної участі та недискримінаційний доступ до публічної служби. Принцип рівного доступу до публічної служби запобігає дискримінації та забезпечує прозорі й справедливі умови для вступу на службу. Рівний доступ до служби в органах місцевого самоврядування забезпечує професійність і відкритість місцевих інституцій.

Продовження табл.1.1

№	Тези	Значення
Ст.69	«Народне волевиявлення здійснюється через вибори, референдум та інші форми безпосередньої демократії».	Реалізує положення ст.21 Загальної декларації прав людини:
Ст.140	«Місцеве самоврядування є правом 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. Особливості здійснення місцевого самоврядування в містах Києві та Севастополі визначаються окремими законами України. Місцеве самоврядування здійснюється ОТГ в порядку, встановленому законом, як безпосередньо, так і через органи місцевого самоврядування: сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі органи. ОМС, що представляють спільні інтереси територіальних громад сіл, селищ та міст, є районні та обласні ради. Питання організації управління районами в містах належить до компетенції міських рад. Сільські, селищні, міські ради можуть дозволяти за ініціативою жителів створювати будинкові, вуличні, квартальні та інші органи самоорганізації населення і наділяти їх частиною власної компетенції, фінансів, майна».	«1. Кожна людина має право брати участь в управлінні своєю країною безпосередньо або через вільно обраних представників. 2. Кожна людина має право рівного доступу до державної служби в своїй країні. 3. Воля народу повинна бути основою влади уряду; воля виявляється у періодичних виборах, які повинні провадитись при загальному і рівному виборчому праві шляхом таємного голосування або ж через інші рівнозначні форми, що забезпечують свободу голосування» [3] та ст.25 Міжнародного пакту про громадянські і політичні права [4], де позначено право кожного брати участь у керуванні своєю країною.

*Джерело: [2]

Отже, Конституцією України закріплено, що влада належить народу, який може реалізовувати її безпосередньо або через органи влади та місцевого самоврядування, що гарантує право громадян впливати на рішення органів влади і брати участь у розвитку своїх громад.

Таблиця 1.2

**Нормативно-правова база участі громадськості в прийнятті
управлінських рішень в органах місцевого самоврядування**

Документ	Регулює	Форма участі	Практичне значення
Конституція України	Принципи народовладдя, місцеве самоврядування	Вибори, референдуми, місцеві ініціативи	Юридична основа участі громадян
ЗУ «Про місцеве самоврядування»	Структура ОМС, повноваження, форми участі	Збори, слухання, дорадчі органи	Регламентація місцевих процедур
ЗУ «Про доступ до публічної інформації»	Публічна інформація, порядок доступу	Запити, оприлюднення звітів	Прозорість і громадський контроль
ЗУ «Про звернення громадян»	Порядок звернень, строки реагування	Письмові, усні, електронні звернення	Захист прав заявників, зворотний зв'язок
ЗУ «Про місцеві вибори»	Вибірчі права та процедури	Голосування; висування кандидатів	Забезпечує механізми представництва
ЗУ «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності»	Оприлюднення НПА, консультації	Обговорення проєктів, зауваження	Врахування думки бізнесу і громадськості
ЗУ «Про добровільне об'єднання територіальних громад»	Процедуру добровільного об'єднання суміжних територіальних громад; принципи та етапи об'єднання	Громадські обговорення; рішення сільських/ селищних/ міських рад; місцеві ініціативи	Правова основа для формування спроможних громад, визначає державну підтримку та порядок передачі повноважень і майна
ЗУ «Про органи самоорганізації населення»	Правовий статус, порядок створення, повноваження органів самоорганізації	Вибори до ОМСН; збори мешканців; ініціативи; звернення	Надає інструменти місцевої самоорганізації та формалізує взаємодію з органами влади
Постанова КМУ «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики»	Порядок залучення громадськості до формування державної політики	Публічні консультації; обговорення проєктів НПА; громадські слухання; електронні консультації	Забезпечує прозорість підготовки рішень і механізми врахування думки громадськості
Європейська хартія місцевого самоврядування	Принципи місцевого самоврядування	Ради, збори, референдуми	Міжнародні стандарти участі

* Джерело: складено автором на основі джерел [2-10]

ЗУ «Про місцеве самоврядування» від 21.05.1997 №280/97-ВР закріплює структуру органів місцевого самоврядування (сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі органи), визначає повноваження та права територіальних громад у вирішенні місцевих питань, передбачає різні форми участі громадян (збори, громадські слухання, місцеві ініціативи, дорадчі органи) і регламентує процедури обрання та діяльності органів, забезпечуючи легітимність рішень і реалізацію конституційних прав на місцевому рівні [5].

ЗУ «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 №2939-VI гарантує право фізичних та юридичних осіб на доступ до публічної інформації, що перебуває у володінні органів державної влади та місцевого самоврядування. Закон встановлює механізми реалізації цього права (запити письмово, усно, електронно) з обов'язком органів влади надавати відповіді в установлені строки. Закон визначає коло публічної інформації (фінансові звіти, бюджети, управлінські документи, плани тощо), зобов'язує забезпечувати її доступність та недискримінаційність, передбачає відповідальність посадових осіб за порушення права доступу та можливість оскарження відмови. Практично закон підвищує прозорість і підзвітність влади та сприяє громадському контролю й участі в управлінні [7].

ЗУ «Про звернення громадян» від 02.10.1996 №393/96-ВР закріплює право громадян на письмове чи усне звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування, передбачає порядок подання та розгляду заяв, скарг і пропозицій, строки реагування на них і гарантує захист заявника від незаконних дій чи бездіяльності органів влади [6].

Закон України «Про місцеві вибори» від 14.07.2015 № 595-VIII встановлював порядок організації та проведення виборів депутатів місцевих рад і сільських, селищних, міських голів. Закон визначав виборчу систему (змішану/ пропорційну), вимоги до кандидатів, права виборців і строки голосування, забезпечував правові механізми участі громадян у формуванні місцевих рад і голів, сприяв прозорості виборчого процесу та легітимності місцевої влади. У 2020 році втратив чинність у зв'язку з ухваленням Виборчого

кодексу України 2019 р. № 396-IX, який об'єднав норми про президентські, парламентські й місцеві вибори в єдиний документ. Метою реформи були уніфікація правил виборів, прозорість процедур та децентралізація влади. Скасування закону та перехід до Виборчого кодексу уніфікували процедури виборів на всіх рівнях, запровадили пропорційну систему з відкритими списками для великих громад, посилили партійну роль і гендерні квоти та підвищили прозорість і контроль з боку громадськості [9].

Закон України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» від 11.09.2003 №1160-IV встановлює принципи прозорості та відкритості регуляторної діяльності органів влади і місцевого самоврядування. Закон зобов'язує оприлюднювати проекти регуляторних актів, надає громадянам, підприємцям і їхнім об'єднанням право подавати зауваження та пропозиції, передбачає проведення відкритих обговорень і консультацій перед ухваленням рішень, а також відстеження результативності таких актів. Детальний огляд закону приведено в табл. 1.3.

Таблиця 1.3

Зміст ЗУ «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності»

Стаття	Значення
Ст.4	Визначає ключові принципи політики - <i>прозорість і врахування громадської думки</i> . Забезпечує відкритість дій регуляторних органів на всіх етапах ухвалення рішень, обов'язковий розгляд ініціатив, зауважень і пропозицій громадян та своєчасне інформування суспільства про регуляторні акти.
Ст.5	Передбачає механізми участі громадськості: оприлюднення проектів регуляторних актів для отримання зауважень і пропозицій від фізичних та юридичних осіб, проведення відкритих обговорень із залученням громадськості, обов'язкове відстеження результативності та перегляд актів.
Ст.9	Регуляторні органи зобов'язані завчасно оприлюднювати проекти актів для ознайомлення громадськості та подання пропозицій, що забезпечує прозорість і врахування інтересів бізнесу та громадян.

Продовження табл. 1.3

Ст.10	Органи влади зобов'язані проводити оцінку дії регуляторних актів після їх ухвалення для виявлення неефективних норм і внесення змін за участю громадськості та бізнесу.
Ст.11	Регуляторні акти регулярно переглядаються у разі втрати актуальності, створення бар'єрів або невідповідності сучасним потребам ринку.
Ст.13	Регуляторні органи повинні своєчасно оприлюднювати інформацію про плани, результати відстеження та перегляду актів, забезпечуючи громадський контроль і довіру до влади.

*Джерело: складено автором на основі [8]

Закон забезпечує участь громадськості у формуванні регуляторної політики через обговорення, подання зауважень і контроль за виконанням рішень та підвищує прозорість і довіру до влади. В свою чергу, це сприяє підзвітності органів влади, зменшує ризики корупційних рішень та створює умови для партнерства між владою, бізнесом і суспільством, а також підвищує якість регуляторних актів і довіру громадян до державного управління [8].

Закон України «Про добровільне об'єднання територіальних громад» від 05.02.2015 № 157-VIII надає громадам право самостійно об'єднуватися для підвищення ефективності управління, передбачає громадські обговорення та консультації на всіх етапах прийняття рішення про об'єднання, забезпечуючи участь жителів у формуванні нових адміністративних структур. Громадяни мають право брати участь у обговоренні питань, що стосуються організації та функціонування об'єднаних громад, зокрема через публічні консультації, збори, обговорення проєктів рішень та інші форми відкритої взаємодії з органами влади. Сприяє прозорості процесу прийняття рішень та забезпечує врахування інтересів населення на місцевому рівні. Закон передбачає механізми забезпечення ефективного зворотнього зв'язку між владою та громадянами. Зокрема, органи місцевого самоврядування зобов'язані інформувати населення про наміри щодо об'єднання, проєкти рішень та результати консультацій, що дозволяє громадянам впливати на процес розробки та визначення напрямів

діяльності органів місцевого самоврядування (створення правил, програм і стратегій, за якими буде діяти громада) і контролювати їх реалізацію [10].

ЗУ «Про органи самоорганізації населення» від 11 липня 2001 року №2625-III закріплює у ст. 1–3 поняття органів самоорганізації населення (ОСН), їхній правовий статус та основні завдання. Закон формалізує участь громадян у вирішенні питань місцевого значення, створюючи інституційні структури (комітети, ради), через які мешканці можуть безпосередньо впливати на процеси прийняття управлінських рішень. Ст. 5 - 7 регламентують порядок створення, організації та функціонування ОСН, що сприяє розвитку різних форм громадської участі, зокрема зборів, опитувань, консультацій із мешканцями та громадських слухань. Ст.ст. 8, 9 визначають права та обов'язки членів ОСН, а також механізми контролю та взаємодії з органами місцевого самоврядування. Дає можливість громадськості брати участь у прийнятті управлінських рішень через офіційні канали та впливати на бюджетні, благоустрійні та соціальні ініціативи на місцевому рівні [11].

Постанова КМУ «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» від 03.11.2010 р. №996 визначає механізми залучення громадян до процесів ухвалення державних рішень. Затверджує Порядок проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики визначає основні вимоги до організації і проведення органами виконавчої влади консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики (далі - консультації з громадськістю). Консультації з громадськістю проводяться органами виконавчої влади для залучення громадян до управління, забезпечення відкритості, прозорості та доступу до інформації. Вони стосуються соціально-економічного розвитку, прав і свобод громадян та їх інтересів. Консультації організує розробник НПА або держполітики, а їх результати обов'язково враховуються. Інформація публікується на офіційних сайтах, формується річний план. Ініціаторами можуть бути інститути громадянського суспільства; за зверненням щонайменше трьох — консультації обов'язкові. Проводяться у

формі публічних обговорень, електронних консультацій та вивчення громадської думки. Обов'язкові — щодо прав громадян, бюджету, власності, адмінпослуг, бізнес-обмежень і стратегічних рішень. Пропозиції фіксуються, аналізуються, за їх результатами готується та оприлюднюється звіт з обґрунтуванням рішень [11-13].

Закон України «Про ратифікацію Європейської хартії місцевого самоврядування» постановляє офіційно затвердити та надати юридичну силу Хартії, підписаній від імені України 6 листопада 1996 року в Страсбурзі [14]. Європейська хартія місцевого самоврядування (м.Страсбург, 15 жовтня 1985 року, Офіційний переклад) визначає участь громадськості як один із ключових принципів демократичного управління на місцевому рівні. Закріплює участь громадян у публічних справах як найефективнішу на місцевому рівні. Органи місцевого самоврядування мають право й обов'язок самотійно управляти значною частиною публічних справ в інтересах громади (ст.3). Участь громадян забезпечується через форми прямої демократії та обов'язкові консультації з громадою при ухваленні рішень (ст.4). Зміна меж громад можлива лише після врахування думки населення, зокрема через референдум (ст.5).

Таким чином, положення Європейської хартії місцевого самоврядування органічно інтегруються в систему національного законодавства України, доповнюючи конституційні норми та спеціальні закони, що регулюють форми і механізми участі громадян у прийнятті управлінських рішень на місцевому рівні. Міжнародні стандарти участі сприяють утвердженню принципів відкритості, субсидіарності, прозорості та підзвітності органів влади, формуванню партнерських відносин між органами місцевого самоврядування і територіальними громадами. Сукупність національного законодавства, міжнародних норм і практичних механізмів участі (консультації з громадськістю, громадські ради, органи самоорганізації населення, електронні платформи) формує правову основу для активної громадянської участі, громадського контролю та підвищення довіри до місцевої влади.

Сучасні тенденції розвитку місцевого самоврядування свідчать про зростання ролі участі громадян у прийнятті управлінських рішень, яка трансформує формальне закріплення прав у реальні проекти на рівні територіальних громад. У наукових дослідженнях Н. Ротара та І. Бабіна, участь громадян визначається як практична форма співвідповідальності за розвиток громади та інструмент переходу від декларативної до діяльної демократії. [40, 100].

Місцеве самоврядування - базовий рівень реалізації народовладдя, який забезпечує безпосередній зв'язок між владою та громадянами, сприяє швидкому розвитку територій. На думку авторів Белей С.В. та Мельник А.Ф., ОМС є найбільш придатним рівнем управління для реалізації європейських стандартів участі громадян у прийнятті рішень органів влади [101]. Це підтверджує, що локальний рівень є найчутливішим до потреб населення і ефективним майданчиком для управління до воєнних реалій України [97, 98].

В умовах війни увага зосереджується на спроможності влади ефективно реагувати на потреби громадян та їх залучення до процесів ухвалення рішень. Виникає доцільна потреба використовувати сучасні управлінські підходи. Науковці наголошують на переході від традиційної адміністративної моделі до сервісного орієнтування, партнерського управління на рівних правах за участі ОСН, переході на е-врядування, де громада розглядається як активний учасник, а не формальність [94, 107]. На практиці децентралізація повноважень перехід на е-врядування набули особливої актуальності упродовж останніх п'яти років. У монографіях 2020 – 2025 рр., в тому числі за логікою Андрійчука та Бабіна, децентралізація трактується не як передача функцій і ресурсів на місцях, а як зміна змісту управління, спрямована на посилення автономії громад (локально) та їх відповідальності за власний розвиток. Участь громадян виноситься на перший план. Містяни бажають знати їх роль та мати постійний доступ до актуальних даних РДА. [99, 100]

Децентралізація прискорює прийняття рішень на місцях, покращує розподіл і використання бюджетних та матеріальних ресурсів [95; 100].

На практиці це означає: скорочення часу на погодження проєктів, більше повноважень у місцевих рад і прямий контроль мешканців за витратами та інфраструктурними рішеннями.

Цифрове управління розширює доступ до інформації та залучує громадян до формату онлайн-консультації, електронні петиції, що підвищує прозорість процесів [90, 113]. У результаті цифрові інструменти стають каналом реального впливу громадян на управлінські рішення.

Нові моделі інформаційного управління (co-governance) формують партнерства між владою, громадянами та НУО. Створюються консультативні ради, робочі групи та механізми спільного прийняття рішень, осн, що розподіляють відповідальність і підсилюють контроль громади [40, 104].

Принципи good governance, а саме: прозорість, підзвітність, ефективність, верховенство права та участь громадськості становляться стандартами для ОМС, сприяють перетворенню адміністрацій у платформи для соціально-економічних і інноваційних проєктів [101, 94]. На мою думку, це проявляється у впровадженні «розумних міст», інклюзивних стратегій для міста, адаптивного бюджетування та цифрового управління ресурсами. Загалом, реальність має характеризуватися високим рівнем інновацій та адаптивності, що проявилось би у впровадженні «розумних міст», використанні стратегій розвитку, хорошому бюджетуванні та застосуванні новітніх технологій управління ресурсами. Адаптивність дозволяє омс продуктивно реагувати на нові виклики, забезпечувати постійний розвиток [113, 107]. По факту, є проблеми з бюджетуванням та доцільністю використання коштів на місцях. До багатьох РДА гроші не доходять, цифровізація “шкудильгає” через нехватку обладнання та відсутність навчання працівників. Бідність населення стає агресивною, містяни не “йдуть на контакт”. Через залучення громадян на місцях частіше виникають сварки, ніж рішення, що заважає роботі працівників та робить “недоцільним” сам факт втручання населення в дію ОМС.

1.2 Зміст, структура та складові участі громадськості у прийнятті управлінських рішень

Залучення громадян у процес ухвалення управлінських рішень – це організована система методів, інструментів і процедур, які забезпечують мешканцям територіальної громади реальні можливості брати участь у формуванні та реалізації державної і місцевої політики. Воно охоплює як доступ до інформації та висловлення позиції через консультації, так і більш активні форми співпраці – робочі групи, громадські слухання, партисипативні ініціативи чи контроль за виконанням рішень [51, 114].

Зміст громадської участі полягає не тільки у висловленні думки, а й у практичному використанні знань, експертного потенціалу й ресурсів громади для вирішення місцевих проблем та забезпечення реального самоврядування, гарантованого законодавством. Залучення громадян - спосіб поєднання інтересів населення та органів влади у спільному виробленні рішень і підвищенні їх якості [61, 28].

До основних переваг залучення громадськості з точки зору органів місцевого самоврядування належать: підвищення якості управлінських рішень, оскільки вони ґрунтуються не на адміністративному досвіді, а на реальних потребах населення, локальній експертизі, практичних знаннях громади; зростання довіри до влад; відкритість, прозорість та врахування громадської думки формують партнерські відносини між владою та мешканцями району; зменшення соціальної напруги та конфліктів, оскільки громадяни краще розуміють причини рішень і сприймають їх більш обґрунтовано; раціональне використання ресурсів громади; залучення волонтерських ініціатив та фахової експертизи; консультаційні та організаційні можливості громадських об'єднань; підвищена відповідальність та легітимність рішень; участь громадськості надає додаткової підтримки та зменшує ризики критики та блокування.

Водночас, залучення громадян має наступні недоліки:

1. Суттєве збільшення тривалості процесу прийняття рішень та додаткове навантаження на працівників органів самоврядування. Проведення додаткових консультацій, громадських слухань чи обговорень вимагає додаткового часу, що може уповільнювати ухвалення важливих управлінських рішень, особливо у ситуаціях, де необхідні швидкі дії. На практиці це викликає затримку комісій, відкладення проведення засідань та написання протоколів, скандали збоку мешканців району, що «зацікавлені» у «просуванні» своїх думок у маси. Невихованість громади приводить до збоїв в роботі адміністрації через великі черги та неможливість налагодження роботи в неприйомні дні через товпи населення.

2. Додаткові організаційні та фінансові витрати. Для організації участі громадян потрібні ресурси, а саме: підготовка матеріалів, модерація обговорень, забезпечення інформаційної підтримки, навчання персоналу, нові приміщення для проведення громадських зустрічей та підготовка обладнання для конференцій, розробка програмного забезпечення.

3. За відсутності реальної політичної волі і належної підготовки процес залучення громадян перетворюється на формальність, що призводить до розчарування населення і зниження довіри до влади. Нехватка кадрів впливає на кількість реальних засідань. Один працівник не може приймати більше 100 людей на день та при цьому працювати з документами.

4. Низький рівень обізнаності або пасивність мешканців. Більшість громадян не володіють необхідними знаннями про процедури та зміст питань, що розглядаються, або не виявляють зацікавленості, що знижує результативність участі. Наприклад, багато хто стоїть у черзі «не у той кабінет», не питає інформацію для себе на стойці реєстратури, не дивиться на стенд та указчики номерів кабінетів, а потім збиває роботу недоречними питаннями та вриванням посеред консультації, збиваючи при цьому спеціалістів. Втрачається багато часу на заспокоєння агресивних громадян та повторний розгляд питань. Критично не вистачає працівників у багатьох

відділах. Часто на консультацію необхідні вузькі спеціалісти, наприклад юристів, а їх немає поруч. Для підвищення рівня обізнаності необхідно проводити навчальні заходи, залучати вузьких фахівців і забезпечувати додаткові фінансові ресурси.

5. Активні групи населення намагаються просувати свої інтереси або використовувати публічні обговорення для політичного тиску, що ускладнює досягнення балансу між загальним та приватним інтересом. Під час засідань ради замість вирішення питань незахищених категорій вриваються блогери та активісти, ставлячи «незручні» та недоречні питання, що не відповідають темі засідань, та розпалюють ненависть та спричиняють різного роду конфлікти між ними та відвідувачами засідання. При цьому страждають саме ті категорії, яким було назначено зустріч для вирішення життєво-нагальних питань (рада жінок загиблих Героїв, рада з питань діяльності осн, рада опіки та піклування (діти з числа осіб з інвалідністю), рада ветеранів (благодійний фонд «Оберіг»).

6. Складність залучення різних категорій населення та узгодження різних позицій. Велика кількість учасників і різноманітність думок затримують прийняття рішень на місці та вимагають від консультантів навичок комунікації.

Незалежно від рівня залучення громадян, ефективна взаємодія органів місцевого самоврядування з громадськістю повинна ґрунтуватися на чітко визначених принципах прозорості, відкритості, послідовності управлінських процесів. Ці принципи підтверджені практикою демократичного управління і сприяють формуванню довіри між владою та населенням. Дотримання базових правил взаємодії дозволяє створювати стабільні механізми співпраці, забезпечувати ефективну комунікацію і розвивати громаду. Принципи взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю детально описані в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4

Принципи взаємодії ОМС з громадськістю

Принцип	Характер	Рекомендації/Результат
Принцип безперервності	Співпраця між владою та громадою має носити постійний характер, а не обмежуватися окремими кампаніями чи проєктами.	Регулярне інформування населення про діяльність органів місцевого самоврядування, розробку та виконання стратегічних планів сприяє формуванню активної громадянської позиції та полегшує реалізацію нових ініціатив.
Принцип відкритості	Інформація про підготовку, обговорення та ухвалення рішень повинна бути доступною для всіх зацікавлених сторін - мешканців, лідерів думок, громадських організацій.	Усі етапи роботи над важливими рішеннями мають здійснюватися прозоро, за зрозумілими та єдиними правилами.
Принцип довіри	Влада має демонструвати довіру до громадян, визнаючи їхню здатність брати участь у вирішенні питань місцевого значення.	У відповідь формується довіра громади до влади, зростає соціальна активність і відповідальність мешканців
Принцип узгодженості дій (координованості)	Інформаційні повідомлення, що надходять від органів влади, повинні бути послідовними й несуперечливими.	Уникнення різних трактувань одних і тих самих подій або рішень з боку посадових осіб запобігає дезінформації та зниженню довіри населення.
Принцип об'єктивності	Влада повинна надавати достовірну та повну інформацію.	Викривлені або неперевірені дані підривають довіру громадян, тоді як чесне інформування сприяє розумінню складних рішень і запобігає конфліктам.
Принцип оптимізму та конструктивної комунікації	Спільне планування розвитку громади передбачає формування позитивного та реалістичного бачення майбутнього.	Оптимістична, доброзичлива атмосфера спілкування сприяє згуртованості та підтримці локальних ініціатив.
Принцип прямого спілкування	Особливо в малих та середніх громадах важливо забезпечити безпосередній діалог між владою та мешканцями.	Особисте спілкування дає змогу краще розуміти суспільні настрої, отримувати пропозиції та демонструвати відкритість влади.
Принцип субсидіарності	Рішення мають прийматися там, де вони реалізуються ефективно. Втручання влади є недоцільним якщо громада здатна самотійно вирішити проблему.	Влада повинна діяти лише тоді, коли місцеві ініціативи не можуть забезпечити вирішення питання власними силами.

*Джерело: складено автором на основі [104, 405]

Залучення громадян до процесу прийняття управлінських рішень реалізується наступним шляхом: публічні слухання, консультації, громадські ради, партиципаторне бюджетування, електронні платформи, петиції, опитування та спільне вироблення політик.

Класифікація форм залучення громадян до процесу прийняття управлінських рішень відбувається за ступенем активності, формальністю, характером взаємодії, масштабом охоплення, каналами взаємодії, юридичним впливом, цільовою аудиторією, ресурсною інтенсивністю, рівнем впливу на рішення. Класифікація форм залучення громадян до процесу прийняття управлінських рішень в органах місцевого самоврядування детально показана на рис. 1.1.

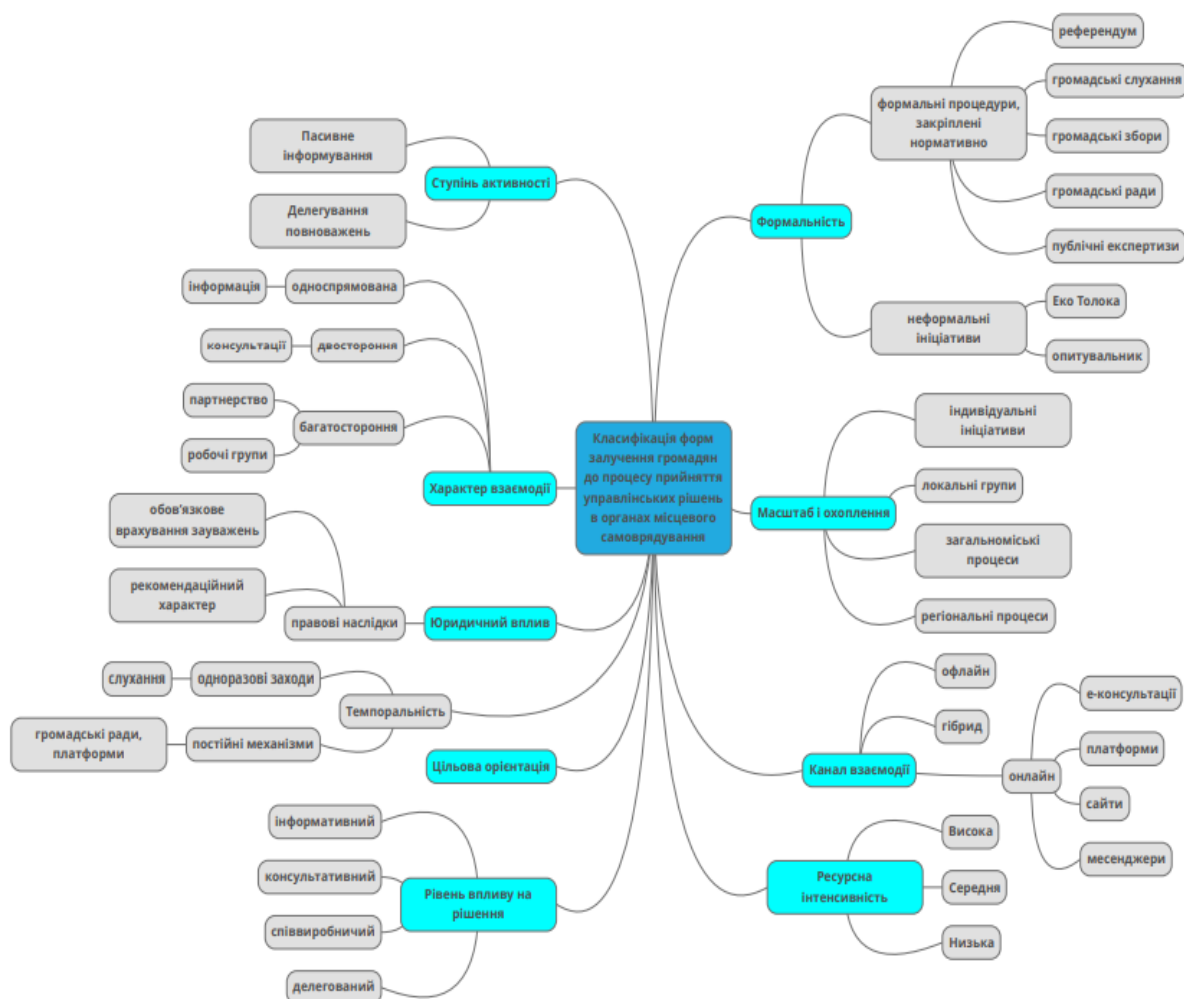


Рис. 1.1 Класифікація форм залучення громадян до процесу прийняття управлінських рішень в органах місцевого самоврядування

**Джерело: зроблено автором на основі комплексного аналізу [20, 105] та за допомогою сайту для створення карт розуму [116]*

Модель взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю (рис. 1.2) відображає логічну послідовність управлінських процесів, що забезпечує циклічний зв'язок між владою і громадою.

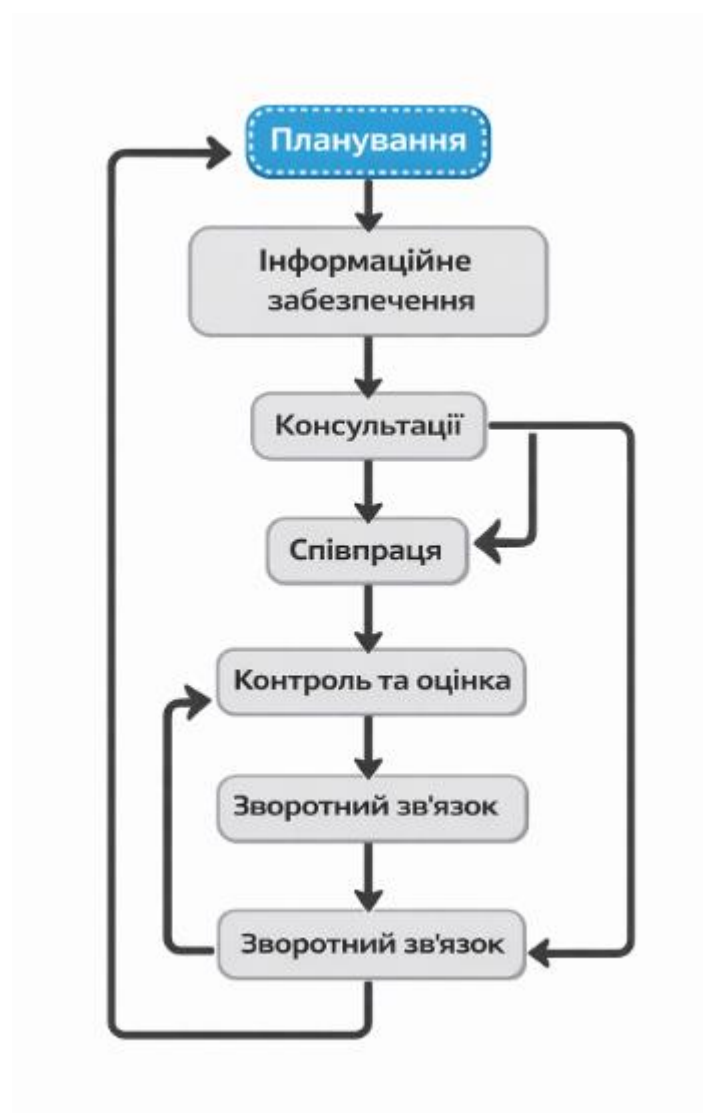


Рис. 1.2 Модель взаємодії ОМС з громадськістю

**Джерело: складено автором на основі [105]*

Перший блок - Планування. Тут формуються цілі, пріоритети та заходи. З цього етапу починається ініціатива. Далі йде інформаційне забезпечення - канали, дані та комунікації, які роблять план зрозумілим і доступним для громадян. Консультації - місце для діалогу: опитування, громадські слухання, експертні обговорення, де формуються очікування і коригуються рішення. Виходячи з блоку консультацій йде співпраця - практична реалізація заходів за участі громадських ініціатив, НГО та місцевих структур. На консультаціях також можливо отримати зворотній зв'язок, оцінку ситуації, прийнятих рішень. Контроль та оцінка показує, як вимірюється ефективність: індикатори, моніторинг, звітування. Зворотний зв'язок повертає результати й висновки до планування, йдучи далі по колу до консультацій, забезпечуючи адаптацію та постійне вдосконалення. На основі проведення аналізу змісту, структури та складових участі громадськості у прийнятті управлінських рішень органами місцевого самоврядування робимо висновок, що громадська участь не є окремим інструментом управління, а розглядається як цілісна система взаємодії влади з громадою. Це чітко простежується у таблиці 1.5.

Таблиця 1.5

Зміст, структура та складові участі громадськості у прийнятті управлінських рішень органами місцевого самоврядування

Складові	Зміст	Ключові методи та інструменти	Наукове підґрунтя
Інформаційна участь	Забезпечення відкритості, прозорості та доступу громадян до інформації про діяльність ОМС	Офіційні вебпортали та соцмережі; інформаційні бюлетені і звіти; ЗМІ; інформаційні стенди	Галіцина Н. — принципи <i>good governance</i> і <i>good administration</i> [32]; Дяченко М., Коваленко Г. — взаємодія ОМС з громадськістю [36]; Старіш О. — інформаційна політика держави [62]
Консультаційна участь	Збір думок, пропозицій і зауважень громадян щодо проектів рішень і стратегій	Громадські слухання; онлайн- та письмові опитування; фокус-групи; електронні платформи	Семьоркіна К. — механізми участі громадянського суспільства [33]; Ротар Н. — участь громадян у політичних циклах [37]; Єгоров І., Красовська О. — участь на місцевому рівні [52]

Продовження табл. 1.5

Співпраця та партнерство	Безпосередня участь громадян у підготовці та реалізації управлінських рішень	Робочі групи; спільне бюджетування; партнерські проекти з ГО; волонтерство	Кравцова З. — взаємодія влади та ІГС [35]; Халецький А. — зарубіжний досвід розвитку громадянського суспільства [34]; Ротар Н. — громадянська участь у публічному управлінні [40]
Контрольна та наглядова участь	Контроль за виконанням рішень, програм і використанням ресурсів	Громадський моніторинг; участь у комісіях та аудитах; публічні звіти; зворотний зв'язок	Ротар Н. — моделі та механізми участі [40]; Іваніна О. — ризики і перешкоди участі [55]; Щорічна доповідь Уповноваженого ВРУ з прав людини [56]
Партисипативна та інноваційна участь	Співуправління та стратегічне залучення громадян до прийняття рішень	Бюджет участі; електронні петиції; е-голосування; воркшопи; симуляційні методи	Огляд стандартів Ради Європи щодо участі громадськості [51]; Проніна О., Оленковська Л. — сучасні умови місцевого рівня [53]; Карпенко О. — цифрове врядування та е-демократія [90]

Інформаційна участь є основою системи громадської участі в управлінні, оскільки забезпечує відкритий доступ громадян до рішень, програм і діяльності органів місцевого самоврядування. Вона реалізується через офіційні вебпортали, ЗМІ, звіти та інформаційні стенди й створює умови для усвідомленої участі населення в консультаційних і партисипативних процесах. Відповідність складової принципам належного врядування обґрунтована у працях Н. Галіциної та Старіш О [32, 62]. Консультаційна участь забезпечує зворотний зв'язок між громадянами та органами влади під час підготовки управлінських рішень. Громадські слухання, опитування та фокус-групи дозволяють враховувати суспільні очікування без порушення розподілу владних повноважень. Як зазначає Н. Ротар, консультаційні механізми інтегрують громадян у управлінський цикл і знижують ризик конфліктів на етапі реалізації рішень. Співпраця та партнерство передбачають безпосередню участь громадськості у розробці та виконанні управлінських рішень. Створення робочих груп, спільне бюджетування та реалізація партнерських проєктів із громадськими організаціями дозволяють залучати експертні ресурси громади та підвищувати ефективність місцевої політики. Такий формат участі відповідає

підходам взаємодії влади та інститутів громадянського суспільства, обґрунтованим у працях З. Кравцової та А. Халецького [34, 35]. Контрольна та наглядова участь забезпечує підзвітність органів місцевого самоврядування та прозорість реалізації управлінських рішень. Громадський моніторинг, участь у комісіях і публічні звіти дозволяють громадянам оцінювати результати програм і впливати на їх коригування. Дослідження Н. Ротар і О. Іваніної підтверджують, що контрольна участь є ключовою умовою довіри до влади та легітимності рішень [40, 55]. Партисипативна та інноваційна участь забезпечує реальний вплив громадян на розподіл ресурсів і стратегічне планування розвитку громади. Бюджет участі, електронні петиції та інструменти е-демократії розширюють можливості залучення населення й відповідають сучасним стандартам участі громадськості, визначеним Радою Європи та дослідженням у сфері цифрового врядування (Рада Європи [51], [90]).

Отже, участь громадськості у прийнятті управлінських рішень є структурованою системою, у якій кожна складова виконує роль: інформаційна забезпечує поінформованість і прозорість діяльності органів місцевого самоврядування; консультаційна формує зворотний зв'язок і врахування суспільних інтересів; партнерська залучає громадськість до спільної розробки та реалізації рішень; контрольна гарантує підзвітність і корекцію управлінських дій; партисипативна надає громадянам реальні інструменти впливу на розподіл ресурсів і стратегічний розвиток громади. Ефективність цієї системи залежить від інституційного закріплення механізмів участі, їх систематичного застосування на практиці та дотримання принципів відкритості, підзвітності й партнерства, що дозволяє перейти від формального залучення населення до реального впливу громадян на місцеве управління.

Водночас практична реалізація участі на місцях залежить від специфіки управління в органах місцевого самоврядування, особливо в умовах прифронтових територій, де прийняття та реалізація рішень відбуваються в режимі підвищених ризиків і обмежених ресурсів.

1.3 Особливості управлінського процесу в генеруванні, прийнятті та адмініструванні реалізації управлінських рішень в органах місцевого самоврядування в умовах прифронтових територій

Сучасний стан управління органами місцевого самоврядування на прифронтових територіях характеризується підвищеною динамічністю та високим рівнем невизначеності. Обставини, що супроводжують ведення адміністративної діяльності в умовах війни включають ризики безпеки, обмеженість ресурсів, нестабільність соціально-економічної ситуації та посилений тиск з боку населення і державних інституцій. Ефективність управлінського процесу значною мірою залежить від здатності керівників оперативно генерувати, приймати та реалізовувати управлінські рішення.

Особливості управлінського процесу на прифронтових територіях визначаються рядом специфічних чинників. По-перше, прискорені темпи зміни обстановки вимагають оперативного реагування та високої гнучкості управлінських рішень. По-друге, обмеженість фінансових, матеріальних та кадрових ресурсів ставить перед органами місцевого самоврядування завдання пріоритетизації дій та ефективного розподілу наявних ресурсів. По-третє, значна роль надається комунікації та взаємодії з громадянами, громадськими організаціями, волонтерськими та міжнародними структурами, що потребує застосування сучасних підходів до адмінструктури і процедур прийняття рішень. У цьому контексті розуміння специфіки етапів управлінського процесу генерації, прийняття та адміністрування управлінських рішень стає критично важливим для забезпечення стабільності та ефективності функціонування місцевих органів влади.

Розділ присвячений системному аналізу цих етапів, зокрема механізмів формування управлінських рішень, методів їх обґрунтованого прийняття та практик їх адміністрування у складних умовах, що формуються на прифронтових територіях.

Зосередження уваги на цих аспектах дозволяє не лише виявити специфічні труднощі та ризики, а й окреслити можливості для підвищення ефективності управлінських практик у кризових та посткризових умовах. Підхід формує практично орієнтовані рекомендації щодо вдосконалення управлінського процесу та підвищення стійкості місцевого самоврядування в умовах прифронтових територій.

Неурядові організації (НУО) та організоване громадянське суспільство сприяють розвитку демократії та захисту прав людини. В демократичному суспільстві рішення приймають обрані представники, які реалізують їх через державні органи. Передача повноважень і ресурсів на місцевий рівень вимагає, щоб базування рішень на прозорих політичних принципах і ефективне планування [105]. Європейський досвід показує, що залучення громадян до процесу через різні механізми, окрім обраних представників, дозволяє враховувати їхні інтереси та робить політику більш демократичною. НУО збагачують цей процес знаннями та незалежним досвідом, відображають різноманітні інтереси громади і виступають каналом участі громадян. [99, 101].

Аналізуючи монографії Куїбіди та Бєлєя (Публічне управління в умовах криз і надзвичайних ситуацій) [94, 97], Кравченка (Місьцеве самоврядування в Україні: проблеми та шляхи реформування) [102], роблю висновок, що розвиток в Україні забезпечують два рівні управління: місцеве самоврядування та місцеві органи виконавчої влади, що продемонстровано на рис. 1.3. Первинним елементом управління є територіальна громада – жителі, об'єднані постійним проживанням у межах села, селища, міста або об'єднання кількох сіл з єдиним адміністративним центром. Адміністративно-територіальними одиницями є також райони та області. Важливу роль у вирішенні місцевих проблем і визначенні розвитку громад відіграють організації громадянського суспільства, які представляють інтереси мешканців у взаємодії з органами місцевого самоврядування та виконавчої влади. Місьцеве самоврядування – невід'ємне право громади, яке реалізується безпосередньо та через виборні представницькі органи, що приймають рішення від її імені (рис 1.3).



Рис. 1.3 Місцевий розвиток в Україні [21, с.7]

Організації громадянського суспільства - добровільні громадські формування, створені на основі єдності інтересів для спільної реалізації громадянами своїх прав і свобод; метою їх створення не може бути отримання прибутку. Об'єднання громадян є незалежними від державної влади та можуть функціонувати у формі політичної партії або громадської організації. Основною метою діяльності політичних партій є участь у формуванні органів влади та виробленні політики. Громадські організації створені для захисту законних інтересів громадян. ОГС можуть мати всеукраїнський, місцевий або міжнародний статус [19, 105, 107]. Співпраця ОМС з НУО показана у табл. 1.6.

Таблиця 1.6

Ланки співпраці на місцевому рівні

Громадяни	Представляють інтереси своєї громади
Організації громадянського суспільства	Представляють і захищають колективні інтереси громадян
ОМС	Здійснюють представництво територіальних громад і володіють відповідними повноваженнями.
Місцеві органи виконавчої влади	Забезпечують узгодження та баланс місцевих і державних інтересів.

Місцеве самоврядування в Україні здійснюється на принципах народовладдя, законності, гласності, колегіальності, поєднання місцевих і державних інтересів, виборності, правової, організаційної та фінансової самостійності, а також судового захисту прав територіальних громад. [94, 98]

Діяльність місцевих державних адміністрацій базується на засадах відповідальності перед людиною та державою, верховенства права, пріоритетності прав людини, гласності та поєднання місцевих і державних інтересів [94, 100]. І органи місцевого самоврядування, і місцеві органи виконавчої влади законодавчо зобов'язані взаємодіяти не лише між собою, а й із громадянами, у тому числі через ОГС та ОСН для ефективного захисту прав та інтересів громадян [100, 102]. ОМС є підзвітними, підконтрольними та відповідальними перед територіальними громадами, а держава повинна підтримувати та гарантувати місцеве самоврядування.

Посадові особи відповідних органів періодично, але не менше двох разів на рік звітують перед територіальними громадами про свою діяльність (інформують про реалізацію програм соціально-економічного та культурного розвитку, виконання місцевого бюджету, вирішення інших питань. Територіальна громада може припинити повноваження органів і посадових осіб місцевого самоврядування у випадку порушення ними Конституції або законів, обмеження прав і свобод громадян, неналежного здійснення наданих повноважень [5, 92].

Місцеве самоврядування – це право громадян, будь-яке обмеження якого залежно від раси, кольору шкіри, політичних, релігійних або інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, терміну проживання на певній території, мовних чи інших ознак є неможливим.

Місцева виконавча влада – це ланка управління, що належить до вертикалі державної влади та є відповідальною за здійснення покладених державою функцій практично вирішувати проблеми місцевого значення в інтересах населення певної територіальної одиниці. Громадянин і громада

мають розглядатися як основне джерело влади на місцях та бути головним суб'єктом прийняття рішень [95, 92].

Місцеві державні адміністрації зобов'язані взаємодіяти з об'єднаннями громадян (політичними партіями, громадськими, релігійними організаціями, професійними спілками та їх об'єднаннями). Об'єднання громадян можуть вносити пропозиції на розгляд місцевих державних адміністрацій, а також бути присутніми під час розгляду таких питань і давати необхідні роз'яснення. Громадяни мають право звертатися до місцевих органів виконавчої влади щодо вирішення питань, які належать до компетенції останніх; адміністрації повинні у визначений термін прийняти рішення та дати обґрунтовану відповідь. Посадові особи адміністрацій проводять особистий прийом громадян.

Отже, місцеве управління передбачає співпрацю ОМС та державних адміністрацій з громадою, а також відповідальність за прийняті рішення. Ефективна участь громадян і *неурядових організацій* (НУО) у прийнятті рішень органами місцевого самоврядування є критичною для розвитку демократії на прифронтових територіях. Місцева влада зобов'язана гарантувати недискримінаційний внесок НУО та громадян, підтримувати демократичні процедури, створювати умови для діалогу, доступ до ресурсів і довготривалу підтримку сталого громадянського суспільства. Водночас НУО повинні діяти прозоро, підзвітно, репрезентувати інтереси громадян коректно та використовувати всі можливості для ефективної участі, дотримуючись законності та демократичних процедур.

Загалом управлінський процес в органах місцевого самоврядування на прифронтових територіях відзначається динамічністю, невизначеністю та обмеженістю ресурсів, що потребує оперативності, гнучкості та ефективного і пріоритетного розподілу фінансових, матеріальних і кадрових ресурсів. Ключову роль у забезпеченні ефективності управління відіграє взаємодія з громадянами, громадськими організаціями, волонтерськими та міжнародними структурами, що підвищує адаптивність і стабільність місцевих органів влади. Схему взаємодії місцевого самоврядування в Україні представлено на рис 1.4.

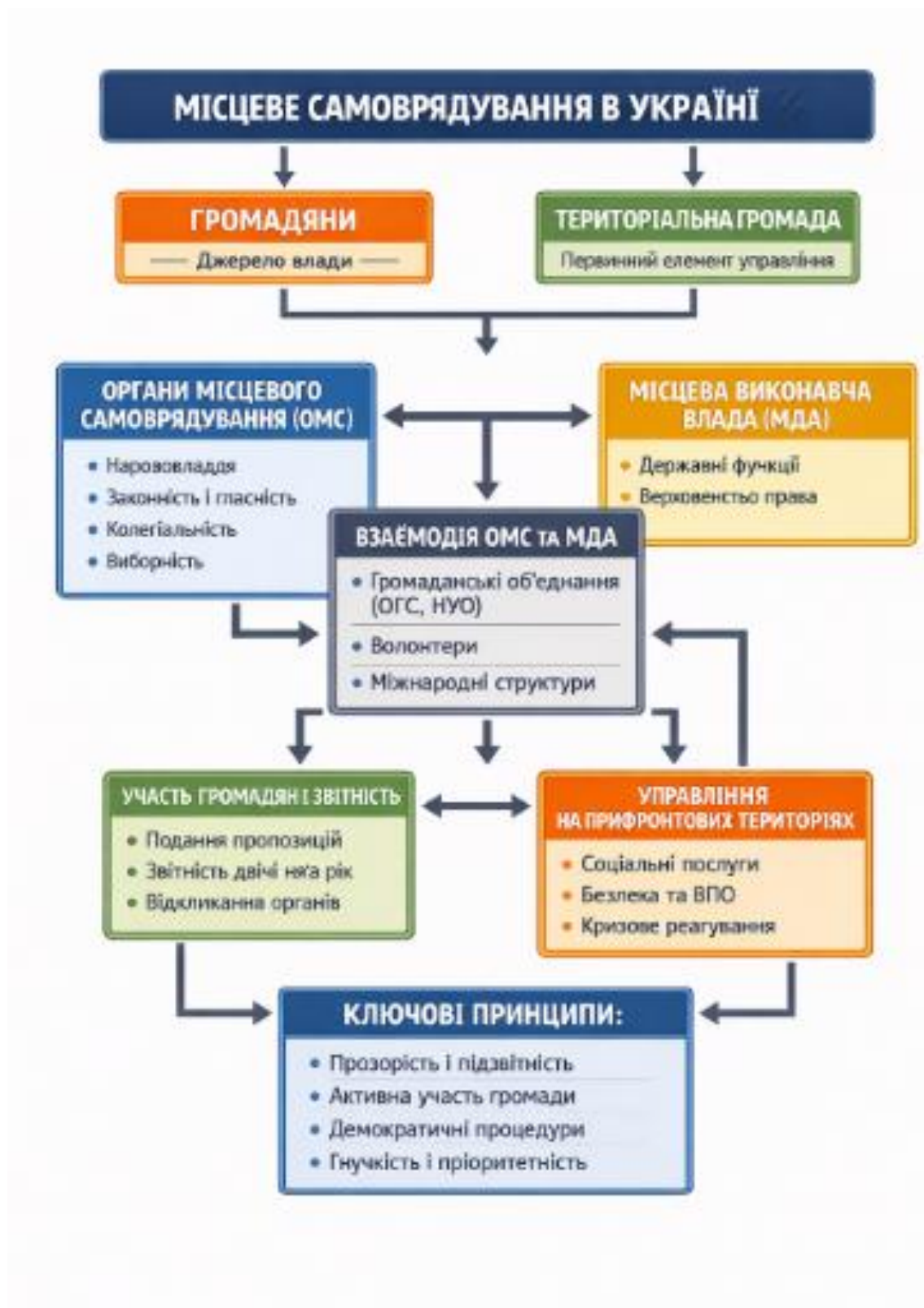


Рис. 1.4 Блок-схема взаємодії місцевого самоврядування в Україні

*Джерело: намальовано автором на основі [36, 105]

Первинним елементом управління є територіальна громада. У межах Заводського району Запорізької міської ради адміністративне управління реалізується через Заводську адміністрацію ЗМР, яка підпорядкована Запорізькій міській раді та координує роботу закладів соціальної сфери, здійснює контроль за виконанням програм розвитку району, веде бюджетну діяльність, звітує перед громадянами. Адміністрація організовує взаємодію з громадськими організаціями та волонтерськими структурами для оперативного вирішення проблем мешканців, наприклад забезпечення житлово-комунальних послуг, безпека, соціальні програми та підтримка ВПО. Організації в районі забезпечують представництво і захист колективних інтересів громади, а ОМС через виборні органи реалізує права територіальної громади та приймає рішення від її імені. Місцева виконавча влада відповідальна за практичне виконання державних функцій, підтримку балансу між місцевими і державними інтересами та своєчасне реагування на кризові ситуації.

Ефективне управління на території Заводського району передбачає прозору взаємодію адміністрації ЗМР з громадянами, ОСН та НУО, дотримання демократичних принципів, недискримінаційність, підзвітність і відповідальність за прийняті рішення. Активна участь мешканців і громадських об'єднань сприяє підвищенню якості управлінських рішень, зміцненню демократії та стійкості місцевого самоврядування навіть в умовах прифронтового стану. Керівництво адміністрації своєчасно реагує на нові виклики та намагається швидко адаптуватися в умовах нехватки ресурсів, кадрів та постійної загрози з фронту.

Висновки до розділу 1

У першому розділі детально проаналізовано теоретичні основи та правові засади діяльнійшої участі громадськості у прийнятті управлінських рішень на місцевому рівні, що формує цілісне уявлення про зміст, структуру та практичне значення діяльнійшої участі громадян в органах місцевого самоврядування.

Конституція України закріплює принципи народовладдя (ст.5, 7, 38, 69, 140) та гарантує право громадян на участь у державних і місцевих референдумах, виборах, місцевих ініціативах, зборах та дорадчих органах. КУ створює правову основу для безпосередньої та представницької демократії [2]. Закон «Про місцеве самоврядування» визначає структуру органів місцевого самоврядування (сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі органи), регламентує повноваження територіальних громад і процедури ухвалення рішень та передбачає форми участі громадян, а саме: збори, громадські слухання, місцеві ініціативи, дорадчі органи [5]. Закон «Про доступ до публічної інформації» гарантує право фізичних та юридичних осіб на доступ до публічної інформації. Встановлює механізми реалізації цього права (наприклад - письмові, усні та електронні запити). Закон забезпечує прозорість діяльності органів влади, збільшує підзвітність та дає можливість громадського контролю. [7]. Закон «Про звернення громадян» закріплює право громадян на подання заяв, скарг і пропозицій, визначає порядок їх розгляду та строки реагування. Гарантує захист заявників від незаконних дій чи бездіяльності працівників органів влади [6]. Виборчий кодекс України уніфікує процедури виборів на всіх рівнях, забезпечує прозорість виборчого процесу, пропорційну систему з відкритими списками, гендерні квоти, створює механізми представницької участі громадян у формуванні місцевих рад та голів. Закон «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» встановлює принципи прозорості та відкритості регуляторної діяльності. Зобов'язує оприлюднювати проекти актів, проводити консультації з громадськістю,

враховувати зауваження та пропозиції, передбачає відстеження результативності та перегляд актів [8]. Закон «Про добровільне об'єднання територіальних громад» надає громадам право самостійно об'єднуватися. Передбачає громадські обговорення та консультації на всіх етапах прийняття рішення, забезпечує прозорість процесу та врахування інтересів населення [10]. Закон «Про органи самоорганізації населення» визначає правовий статус ОСН, порядок їх створення та функціонування. Дає можливість мешканцям районів брати участь у вирішенні місцевих питань через збори, опитування, консультації, громадські слухання; формалізує взаємодію з органами місцевого самоврядування [11]. Постанова КМУ «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» встановлює порядок проведення консультацій з громадськістю у формуванні державної політики, передбачає публічні обговорення, електронні консультації, вивчення громадської думки. Зобов'язує органи влади враховувати результати консультацій [13].

Європейська хартія місцевого самоврядування закріплює міжнародні стандарти участі громадян у публічних справах. Європейська хартія визначає основні принципи субсидіарності, прозорості та підзвітності, як орієнтир у прийнятті управлінських рішень. Передбачає обов'язкові консультації з громадою та референдуми при ухваленні рішень. [16].

Встановлено, що участь громадськості у прийнятті управлінських рішень є невід'ємним елементом демократичного врядування та ключовою умовою реалізації принципу народовладдя. Участь громадян у прийнятті рішень на місцевому рівні розглядається як системна багаторівнева взаємодія між органами місцевого самоврядування, місцевою виконавчою владою та інститутами громадянського суспільства, спрямована на узгодження публічних і приватних інтересів, підвищення якості управлінських рішень та забезпечення їх легітимності.

Система громадської участі в управлінні складається з взаємопов'язаних складових, кожна з яких виконує конкретну функцію - інформує, консультує, залучає до співпраці, контролює та забезпечує співуправління. Це напряду

впливає на якість управлінських рішень, рівень довіри та легітимності влади, що призводить до переходу від формального залучення населення до реального впливу громадян на місцеве самоврядування.

Інформаційна участь забезпечує відкритість і прозорість діяльності ОМС, що впливає на поінформованість громадян та їх готовність до співпраці; у свою чергу це призводить до усвідомленої участі населення у консультаційних та партисипативних процесах, створює зворотний зв'язок між владою і громадянами. Це впливає на врахування суспільних інтересів у проєктах рішень, призводить до зниження конфліктності та підвищення легітимності управлінських дій. Співпраця та партнерство залучають громадян до розробки й реалізації рішень. Громадяни мають вплив на використання експертних ресурсів громади та волонтерських ініціатив, що призводить до підвищення ефективності місцевої політики та якості управління. Контрольна та наглядова участь забезпечують моніторинг і оцінку виконання рішень, підвищується прозорість і підзвітність влади перед громадськістю, що призводить до формування довіри та створює можливості коригування управлінських програм. Партисипативна (діяльнісна) участь надає громадянам реальні інструменти співуправління (бюджет участі, е-петиції, е-голосування). На відміну від формальної участі, яка лише закріплює право без практичного впливу, та консультаційної участі, що обмежується висловленням думки без гарантії її врахування; символічної участі, яка створює ілюзію залучення без реальних наслідків, у діяльнісній участі населення має вплив при розподілі ресурсів громади і залучене до стратегічного планування, що дозволяє втілювати інноваційні практики (наприклад, запозичення міжнародного досвіду та реалій сусідніх міст) та посилювати автономію громад. У мирних ОТГ механізми участі реалізуються через планові слухання, бюджет участі та стратегічні програми розвитку, тоді як у прифронтових ОТГ (м.Запоріжжя) акцент робиться на волонтерських ініціативах, онлайн-форматах, швидкому реагуванні та пріоритетності питань безпеки й гуманітарної підтримки. Органи

влади змушені працювати в режимі постійної нестачі ресурсів та підвищених безпекових ризиків.

Модель взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю відображає постійний циклічний характер управлінських процесів і складається з послідовних етапів: планування (визначення цілей та пріоритетів розвитку громади), інформаційне забезпечення (оприлюднення програм, бюджетів, рішень через офіційні портали, ЗМІ та звіти), консультації (громадські слухання, опитування, електронні платформи), співпраця (робочі групи, партисипативне бюджетування, партнерські проєкти з НУО), контроль (громадський моніторинг, участь у комісіях, публічні звіти), оцінка (аналіз результативності програм, корекція управлінських рішень) та зворотний зв'язок (повернення висновків у новий цикл планування). Модель забезпечує адаптивність управлінських рішень, дозволяє враховувати реальні потреби громади, коригувати бюджети та програми розвитку, а також підвищує легітимність і довіру до влади. В умовах прифронтових територій, вона стає інструментом для швидкого реагування, ефективного розподілу ресурсів та залучення громадянського суспільства до спільного управління.

Комплексний аналіз нормативно-правових засад участі громадськості у прийнятті управлінських рішень на місцевому рівні підтвердив, що законодавство України створює достатню правову основу для залучення громадян до місцевого управління через інструменти доступу до інформації, консультацій, участі у дорадчих органах, громадських слуханнях, місцевих ініціативах, електронних петиціях та формах партисипативної демократії. Водночас ефективність реалізації цих інструментів значною мірою залежить не тільки від наявності правових норм, а від організаційної спроможності органів місцевого самоврядування, кадрового забезпечення, рівня політичної волі та адміністративної культури. Основні обмеження та ризики участі громадськості: збільшення тривалості управлінських процедур, додаткове фінансове й організаційне навантаження на органи місцевого самоврядування, формалізація процесів за відсутності реальної зацікавленості влади, низький рівень

обізнаності та пасивність населення, дефіцит кваліфікованих кадрів, а також спроби окремих активних груп використовувати механізми участі для політичного тиску або просування вузьких інтересів.

Отже, результати першого розділу свідчать, що ефективна участь громадськості у прийнятті управлінських рішень є системним процесом, який потребує чіткої нормативної бази, інституційної спроможності органів місцевого самоврядування, розвинених каналів комунікації та активної позиції громадян. Отримані висновки створюють методологічне підґрунтя для подальшого аналізу практичних механізмів участі громадськості на місцевому рівні та обґрунтування їх удосконалення у наступних розділах роботи.

РОЗДІЛ 2.

АНАЛІЗ УЧАСТІ ГРОМАДСЬКОСТІ У ПРИЙНЯТТІ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ У РАЙОННІЙ АДМІНІСТРАЦІЇ ЗАПОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ПО ЗАВОДСЬКОМУ РАЙОНУ

2.1. Аналіз форм і способів участі громадськості в управлінському процесі прийняття рішень в самоврядних інституціях

Сучасні тенденції розвитку місцевого самоврядування в Україні та світі спрямовані на посилення децентралізації, автономії громад, прозорості та відкритості управлінських процесів, активне залучення громадян, впровадження цифрових технологій і принципів good governance та сталого розвитку. Вони забезпечують ефективне, демократичне управління, здатне реагувати на потреби населення та сприяти розвитку територій [32, 42].

Концепція good governance визначає стандарти прозорості, підзвітності, ефективності, справедливості та участі громадськості у прийнятті рішень. Прозорість та підзвітність дозволяють громадянам контролювати діяльність органів влади через відкриті дані, звіти та консультації. Участь громадян забезпечує врахування інтересів всіх груп та підвищує якість рішень. Ефективність гарантує оптимальне використання ресурсів і рівний доступ до управлінських процесів [32, 107].

У Заводській адміністрації, застосування принципів good governance сприяє розвитку демократії, підвищенню прозорості та активній участі населення у прийнятті рішень на рівні громади. Це створює умови для рішень, що відповідають інтересам сталого розвитку місцевого самоврядування.

Гуд товернанс— це концепція ефективного, прозорого, підзвітного та інклюзивного управління, яка забезпечує дотримання законності, прав людини, соціальної справедливості та участь громадян у прийнятті рішень [42].

У контексті місцевого самоврядування *гуд гвернанс* передбачає формування політики та процедур, які відповідають потребам громади, сприяють залученню громадян до обговорень, консультацій та моніторингу діяльності органів влади. Основні приципи концепції *good governance* представлені на рис. 2.1.



Рис. 2.1 Основні приципи концепції *good governance* для ОМС

*Джерело: намальовано автором на основі [32, 42]

Основні принципи концепції *good governance* включають законність, прозорість, підзвітність, участь громадськості, відповідальність, ефективність та результативність. *Good governance* підвищує якість рішень та розширює участь громадян в управлінні ОМС та зміцнює довіру владі. *Good governance* як механізм розвитку участі громадськості у прийнятті управлінських рішень ОМС робить передумови для систематизації форм участі громадян у прийнятті управлінських рішень, підвищення якості управління, зміцнення довіри громадян (рис. 2.2).



Рис. 2.2 Good governance як механізм розвитку участі громадянськості у прийнятті управлінських рішень ОМС

*Джерело: створено автором на основі [42, 107]

Районна адміністрація ЗМР по Заводському району стикається з наступними проблемами: незважаючи на наявність формальної участі, фактична активність громадян часто залишається низькою. Це спричинено відсутністю мотивації, недовірою до органів влади та недостатньою обізнаністю про можливості участі у прийнятті рішень.

Відсутність відкритого доступу до інформації про бюджет, плани розвитку та інші важливі документи обмежує можливості громадян для ефективної участі у процесах прийняття рішень. Недостатня кваліфікація спеціалістів та часові ресурси. Небажання “старого” колективу покращуватись та змінювати свої принципи. Неможливість навчати новий колектив через недостатність устаткування. Брак часу і обмежені фінансові, кадрові ресурси перешкоджають впровадженню ефективних механізмів участі громадянськості, наприклад - електронні платформи або організація громадських слухань.

Суперечності між формальною та реальною участю. Існує великий розрив між формальними механізмами участі та реальним впливом громадян на прийняття рішень. Громадяни можуть бути залучені до консультацій, але їхня думка не завжди враховується у фінальному рішенні. Деякі комісії можуть взагалі не проводитися або не пропонувати мешканцям участь. Нерівний доступ до технологій та відсутність цифрових навичок. Більшість мешканців району не мають рівний доступ до цифрових технологій, що обмежує можливості участі через онлайн-платформи, особливо серед літніх людей або мешканців віддалених регіонів.

Перспективи для подальшого розвитку районної адміністрації:

а) Інтеграція електронного урядування та цифрових платформ. Впровадження електронних платформ для збору громадської думки, подачі петицій та організації онлайн-слухань може значно підвищити доступність та ефективність участі громадян у процесах прийняття рішень. Наразі відсутнє окреме забезпечення саме районних питань у е-форматі.

б) Розвиток інклюзивних механізмів участі. Створення умов для залучення різних соціальних груп, включаючи молодь, жінок, представників меншин та осіб з обмеженими можливостями. Збільшиться репрезентативність та справедливість в процесах прийняття рішень. Потрібне створення електронного запису для людей з обмеженими можливостями до пересування чи можливості особистої присутності на консультаціях: матерів-одиначок, осіб з інвалідністю, літніх людей, УБД. Конкретна визначеність у діях з онлайн-форматом зроби черги мешками, скоротить час надання консультацій.

в) Підвищення прозорості через відкриті дані. Публікація даних про бюджет, витрати, проекти та інші важливі документи в доступних форматах сприятиме підвищенню довіри громадян до органів місцевого самоврядування та забезпечить можливість громадського контролю. Наразі дані заповнюються у форматі ворд, ексель, передаються між органами ЗМР та ДЖКГ у звітах, проте не публікуються через відсутність загального сайту від міста Запоріжжя.

г) Навчання та підвищення кваліфікації представників органів місцевого самоврядування. Інвестування в навчання та розвиток компетенцій посадових осіб щодо організації та управління процесами участі громадськості допоможе забезпечити ефективне впровадження принципів доброго врядування. Проведення одночасно кількох консультацій зменшить обурення відвідувачів.

г) Залучення громадян до спільного управління та прийняття рішень. Розвиток механізмів спільного управління, таких як спільні робочі групи, комітети та ініціативи, дозволить громадянам брати активну участь у формуванні та реалізації політик на місцевому рівні. Запрошення реальних учасників до переговорів та участі у комісіях та засіданнях. Реальна участь замість “видимості” у рішеннях.

Для наглядності дії принципів у майбутньому, розглянемо реальні приклади застосування принципу гуд говернанс в Україні. М.Одеса втілює принцип прозорості й інформативності на сайті «Безбар’єрні», який працює над створенням інклюзивного середовища для людей з інвалідністю, ветеранів та осіб з інвалідністю внаслідок війни. «Безбар’єрні» організовують тренінги, спеціалізовані перевезення та заходи для дітей військових [40].

Україна співпрацює з Радою Європи в рамках партнерства заради доброго врядування (Partnership for Good Governance), що сприяє реформуванню публічного управління в Україні відповідно до європейських стандартів. Останній звіт про виконання програми Ради Європи датується за період з вересня по грудень 2024 року.

Основні досягнення програми включають розробку стратегії захисту прав національних меншин відповідно до рекомендацій Ради Європи, підвищення кваліфікації 60 правоохоронців та суддів за курсом HELP «Боротьба з мовою ворожнечі», підтримку діяльності громадських організацій через гранти для підвищення обізнаності населення, проведення Третього форуму «Маріуполь» щодо конституційної ідентичності України та зміцнення міжвідомчої координації для ефективної реалізації реформ [42].

Програма Ради Європи «Зміцнення демократичного врядування та стійкості в Україні» (2023–2025) спрямована на підтримку публічного управління та місцевого самоврядування в умовах війни та післявоєнного відновлення. Основні досягнення програми:

Підтримка багаторівневого врядування та демократії: Програма сприяла зміцненню багаторівневого врядування, демократії та прав людини на місцевому рівні, зокрема через підтримку діалогу, партнерства та консультацій між різними рівнями влади, а також підвищення участі громадян у процесах прийняття рішень. Розробка політичних рекомендацій та правових висновків: Програма надала консультації щодо вдосконалення міжмуніципальної співпраці, покращення надання публічних послуг на місцевому рівні, зміцнення інститутів доброчесності та публічної етики, а також розробила політичні рекомендації та правові висновки, які сприяли оновленню концепції децентралізації та реформуванню державного піднаглядного представництва.

Підвищення спроможності громадянського суспільства: Програма підтримала діяльність громадських організацій, спрямовану на підвищення обізнаності на місцевому рівні та поширення контраргументів проти мови ворожнечі через надання грантів, що сприяло зміцненню демократичних процесів та залученню громадян до прийняття рішень.

Підтримка реформування публічної служби: Програма сприяла реформуванню публічної служби в Україні, зокрема через організацію Рішельєвського форуму публічної служби, що обговорював важливість прав людини для високоякісних публічних послуг, а також надавала консультації щодо розробки нового закону про місцеву публічну службу.

Розвиток інклюзивного врядування та участі громадян: Програма сприяла розвитку інклюзивного врядування та участі громадян через впровадження інноваційних методів та інструментів, що дозволяють громадянам активно брати участь у формуванні політик, зокрема через створення перших в Україні Громадянських асамблей та участь у розробці стратегій розвитку громад [43].

Програма Партнерство відкритого уряду (Open Government Partnership, OGP) в Україні спрямована на підвищення прозорості, підзвітності та участі громадян у процесах прийняття рішень. У рамках національних планів дій на 2023–2025 роки Україна реалізує ініціативи, що включають: розвиток електронних платформ для подачі петицій і моніторингу рішень органів влади; забезпечення відкритого доступу до даних державних установ; інтеграцію механізмів участі громадськості у формуванні політик; підвищення прозорості бюджетного процесу та антикорупційних заходів; посилення співпраці між державними органами та громадянським суспільством.

Заходи сприяють зміцненню демократичних інститутів, підвищенню довіри громадян та ефективності місцевого самоврядування [45].

Огляд доброчесності та боротьби з корупцією від Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР) за 2025 рік містить низку рекомендацій для України щодо зміцнення правової та інституційної бази, впровадження культури доброчесності в державних органах та суспільстві.

Для покращення способів участі громадськості в управлінському процесі прийняття рішень Районній адміністрації ЗМР по Заводському району необхідно інтегрувати електронне урядування та розробити цифрові платформи та інструменти для збору громадської думки, подачі петицій та проведення онлайн-слухань. Це підвищить доступність участі громадян у прийнятті рішень щодо районних питань; одночасно необхідно розвивати інклюзивні механізми участі, забезпечивши умови для залучення молоді, жінок, представників меншин, осіб з обмеженими можливостями, ветеранів та інших соціальних груп. Також слід запровадити електронні записи та ведення онлайн-карток для консультації онлайн для категорій населення, що мають труднощі з фізичною присутністю, що скоротить черги, підвищить оперативність процесів; особлива увага має приділятися підвищенню прозорості через відкриті дані, включно з публікацією бюджетних, проектних та інших ключових документів на загальному сайті міста, що сприятиме довірі громадян і громадському контролю.

Паралельно слід інвестувати кошти в навчання та підвищення кваліфікації посадових осіб, надаючи їм компетенції для організації ефективних консультацій і управління процесами участі громадськості, зокрема проведення одночасних консультацій для мінімізації обурення та незадоволення відвідувачів.

Крім того, варто активно залучати громадян до спільного управління, створюючи робочі групи, комітети та ініціативи, що дозволяє реальну участь у формуванні та реалізації політик замість формальної «видимості». Для цього можна використовувати найкращі практики з інших міст, такі як Одеса з платформою «Безбар'єрні», партнерство Ради Європи та OGP, для підвищення прозорості, інклюзивності та демократичності процесів, що в цілому забезпечить ефективне впровадження принципів доброго врядування, зміцнить довіру громадян та покращить якість місцевого самоврядування.

2.2. Оцінювання організаційного забезпечення участі громадськості у прийнятті управлінських рішень публічної установи

Районна адміністрація Запорізької міської ради по Заводському району є складовою частиною єдиної системи місцевого самоврядування у місті. Районна адміністрація підзвітна і підконтрольна міській раді, підпорядкована виконавчому комітету міської ради, міському голові. Районна адміністрація бере участь у забезпеченні комплексного соціально-економічного розвитку району та реалізації політики міської ради у визначених законодавством сферах управління.

Діяльність Заводської районної адміністрації в умовах війни спрямована на забезпечення стабільного функціонування району, координацію заходів цивільного захисту населення, реалізацію рішень органів державної влади та місцевого самоврядування щодо оборони, безпеки та життєзабезпечення громади.

Особлива увага в роботі Заводської районної адміністрації приділяється соціальному захисту населення, зокрема внутрішньо переміщених осіб, осіб з інвалідністю, ветеранів, сімей військовослужбовців та інших вразливих категорій громадян. Адміністрація забезпечує взаємодію з гуманітарними організаціями, благодійними фондами та волонтерськими ініціативами з метою координації надання допомоги мешканцям району.

В умовах обмежених ресурсів та підвищених безпекових ризиків Заводська районна адміністрація здійснює свої повноваження з урахуванням пріоритетів оборони, безпеки та безперервності надання базових публічних послуг, забезпечуючи при цьому дотримання принципів законності, підзвітності та відкритості у межах, дозволених чинним законодавством.

У період воєнного стану Заводська районна адміністрація виступає ключовою ланкою реалізації управлінських рішень на районному рівні, забезпечуючи адаптацію механізмів місцевого самоврядування до умов війни та підтримку стійкості територіальної громади.

Адміністрація є юридичною особою, має самостійний баланс, рахунки, відкриті в органах Державної казначейської служби України та установах банку згідно чинного законодавства, печатку із зображенням Державного Герба України і своїм найменуванням, штамп та бланк встановленого зразка. Районна адміністрація має всі права юридичної особи у відповідності до чинного законодавства України. Адміністрація є неприбутковою організацією.

Заводська адміністрація у своїй діяльності керується Конституцією України, ЗУ “Про місцеве самоврядування в Україні”, іншими законами України, постановами і розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями КМУ, рішеннями Запорізької обласної ради, розпорядженнями голови Запорізької обласної державної адміністрації, рішеннями міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, а також Положенням про районну адміністрацію ЗМР по Вознесенівському, Дніпровському, Заводському, Комунарському, Олександрівському, Хортицькому, Шевченківському району [38, 39].

В адміністрації є розповсюдженими наступні форми участі громадян у процесі прийняття управлінських рішень: подання пропозиції, заяви, клопотання та скарги. Окрім цього у громадян є можливість запису до керівництва адміністрації для представництва своїх інтересів напряду, та можливість участі в громадських зборах за певними категоріями.

Інформація про актуальні консультативні, дорадчі та інші допоміжні органи, які створено в районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району за участю громадськості зазначена в Додатку 1.

Під зверненнями громадян треба розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, які містять пораду, рекомендацію щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, удосконалення

правової основи державного й громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави та суспільства.

Заява – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їхніх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їхньої діяльності.

Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо. *Скарга* – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Звернення адресують органам державної влади та органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форми власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне). Звернення може бути усним чи письмовим.

Звернення, оформлені відповідно до вимог і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядають повторні звернення до тих самих органів від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких уже минули. Скарги, подані з порушенням

зазначеного терміну, не розглядають. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів державної влади, місцевого самоврядування, інших суб'єктів, визначених законом, має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім під час розгляду заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали наслідком порушень встановленого порядку розгляду звернень.

Зі свого боку, органи державної влади і місцевого самоврядування, інші суб'єкти, визначені законом, їхні керівники та інші посадові особи в межах своїх повноважень зобов'язані:

- об'єктивно, усебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації під час розгляду заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;
- на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;

- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів щодо припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання рішень, прийнятих у зв'язку із заявою чи скаргою;

- письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;

- уживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину внаслідок ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;

- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження такого рішення;

- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;

- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, уживати заходів щодо усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

Звернення розглядають упродовж місяця від дня їхнього надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання). Якщо упродовж місяця неможливо вирішити порушені у зверненні питання, керівник відповідного органу, або його заступник встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляють особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти

днів. Порівняння аналізу змісту звернень громадян допомагає визначити найважливіші проблеми, які турбують громадян (рис. 2.3, рис. 2.4).



Рис. 2.3 Аналіз змісту звернень громадян, 2022

*Джерело: складено автором на основі додатку В

Найбільш актуальними були звернення громадян з наступних тем: соціальний захист, комунальне господарство, у рівних долях – житлова політика та питання сім'ї, дітей, молоді, рівності. Станом на 2025 рік, з розгортанням війни, найбільш актуальними стали звернення громадян з теми надання житла для ВПО. На другому місці за пріоритетом знаходяться надання гуманітарної допомоги, включаючи ВПО та місцеве населення та соціальний захист населення. Найменш актуальними виявилися питання екології та захисту природи, попри велику кількість масових ЗМІ, що повідомляють про топову позицію цього питання у місті Запоріжжі (рис. 2.4).



Рис 2.4 - Аналіз змісту звернень громадян, 2025

*Джерело: складено автором на основі додатку В

Таблиця 2.1

Порівняння аналізу вмісту звернень громадян за 2021-2025 рр.
(у відсотках)

Категорія / рік	2022	2025
Соціальний захист	33%	20%
Комунальне господарство	17%	13%
Житлова політика	20%	10%
Екологія та природні ресурси	10%	2%
Сім'я, діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура і спорт	20%	5%
Надання житла для впо	-	30%
Гуманітарна та соціальна допомога	-	20%

*Джерело: складено автором на основі додатку В

У порівнянні, в 2022 році пріоритетними були категорії соц. захисту і житлової політики, в той час, як з приходом війни стало актуальним питання надання допомоги постраждалим від збройної агресії РФ.

Потреби населення змістилися від загальних соціально-побутових питань до кризових напрямів, пов'язаних з переміщенням населення та гуманітарною підтримкою.

Це свідчить про адаптацію органів влади до нових викликів і зміну запитів громадян під впливом воєнних та соціальних факторів. Це підтверджує й поява постійної ради жінок загиблих Героїв при районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району, ради ветеранів при районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району збори яких проходять щомісяця (додаток А). Загальна кількість звг за 2021-25 рр. приведена на рис 2.5.

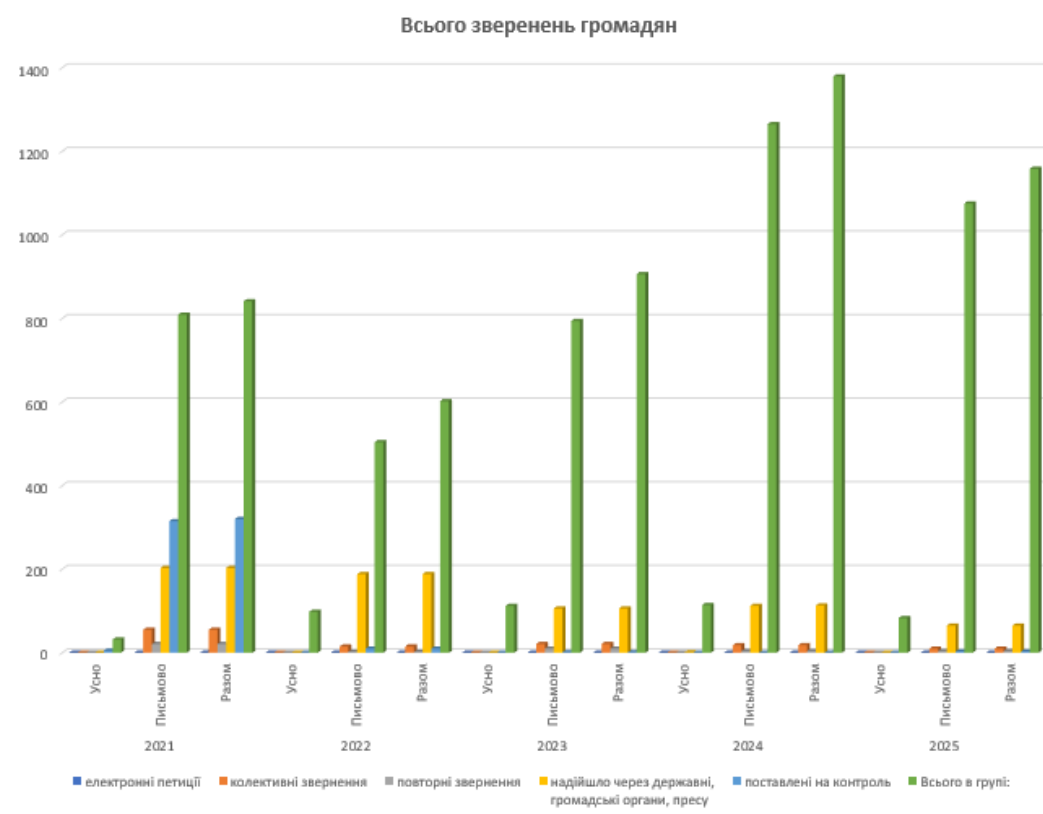


Рис 2.5 – Кількість зверень громадян за 2021-2025 рр.

*Джерело: складено автором на основі додатку В

Упродовж 2021-2025 років, не дивлячись на карантин під час ковіду та збройну агресію РФ, спостерігається динамічне зростання кількості звернень громадян до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району. У 2025 році значно зросла кількість термінових листів (строк розгляду яких не перевищує 15 днів, частіше зустрічаються листи зі строком розгляду до 3-5 днів), у їх числі й ті, що переслані за належністю до РА, відповідно до ст.7 ЗУ «Про звернення громадян» та містять у собі "Заяву", тобто «звернення громадян». Багато листів переадресовуються в адміністрацію з Виконавчого комітету ЗМР, пенсійного фонду, ЦНАП, та інших організацій. Зважаючи на розподіл функціональних обов'язків та повноважень, деякі звернення отримують статус "відмовлено у розгляді". Після 2023 року не було жодного звернення або листа, які розглядалися більше 45 днів. Це свідчить про покращення співпраці між відділами та підтверджує ефективність розподілу праці. 2025 рік підвищив кількість заяв громадян, що можна також прослідкувати за кількістю обробки звернень до 30 днів (відповідно до ЗУ "Про звернення громадян". Через активізацію бойових дій стало як мінімум в 3 рази більше заяв від уязвимих категорій, таких як УБД та ВПО, осіб з інвалідністю I, II, III групи внаслідок війни, та багатодітних родин.

Найбільше звернень (по категоріям) приходить на постановку громадян на квартирний облік (відповідно до Постанови Ради міністрів УРСР і УКРПРОФСПІЛКИ від 11 грудня 1984 р. №470 “Про затвердження правил обліку громадян, які потребують поліпшення житлових умов, і надання їм житлових приміщень”, з внесеними змінами), в тому числі ВПО і УБД. Найчастіше на зборах та консультаціях виникають питання грошової компенсації або надання житлових чеків. Багато звернень громадян не фіксуються у звіті, адже громадяни приходять на консультації до вузьких спеціалістів, а не у Загальний відділ, де реєструються заяви [117].

Проведене оцінювання організаційного забезпечення участі громадськості у прийнятті управлінських рішень у районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району дає підстави стверджувати, що

в установі сформовано необхідну нормативно-правову базу для взаємодії з громадянами та їх участі у прийнятті управлінських рішень (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

**Критерії оцінювання організаційного забезпечення участі громадськості у прийнятті управлінських рішень у районній адміністрації
Запорізької міської ради по Заводському району**

№	Критерій	Зміст	Показники	Актуальність (дотримання)	Оцінка з 5-ти балів
1	Нормативно-правове забезпечення	Наявність та актуальність локальних і загальнодержавних актів, що регламентують участь громадськості	Дотримання ЗУ «Про звернення громадян», Положення про РА, наявність консультативних органів	Чітке дотримання норм законодавства, надання відповідей на звернення в умовлений законом строк	5
2	Організаційна спроможність	Наявність структур, відповідальних за роботу з громадянами	Функціонування загального відділу, профільних підрозділів, визначення відповідальних осіб	Загальний відділ відповідальний за вхідні ЗВГ та їх реєстрацію, надання відповідей. Обробка звернень виконується окремо спеціалістами відділу ЖКГ та благоустрою. Особистий прийом громадян (за графіком) головою адміністрації та його заступником.	3

Продовження табл. 2.2

2				Недоліки: 1. Мала кількість співробітників та відсутність інформації на стенді та електронного запису ускладнюють роботу. 2. Невихованість та відсутність навчання старих працівників приводить до «перекладання» обов'язків між відділами та затягує строки.	3
3	Доступність механізмів участі	Простота та реальність доступу громадян до інструментів участі	Можливість подання письмових, усних звернень, особистий прийом, консультації	Постійний доступ до Загального відділу для подання заяв у робочий графік з пн по чт, з 8.00 по 17.00, пт з 8.00 по 15.45, окрім обідньої перерви з 12.00 по 12.45 і обмежень під час повітряної тривоги; окремі графіки для особистого прийому та проведення консультацій. Прослідковується тенденція прийому громадян поза графіком, за потребою	5

Продовження табл. 2.2

4	Оперативність реагування	Дотримання строків розгляду звернень	Відсутність порушень 15-, 30- та 45-денних строків	Постійний контроль за строками у системі Мегаполіс, нагадування від Загального відділу про терміни виконання завдань	5
5	Залученість громадськості	Участь громадян у дорадчих, консультативних органах	Функціонування рад ветеранів, рад родин загиблих, громадських зборів	Як вказано у додатку А, існує 8 консультативних, дорадчих та інших допоміжних органів, утворених в районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району за участю громадськості. Окремо в будівлі ведеться прийом громадян депутатами, зустрічі з квартальними та рада ветеранів. Також, окремо ведуть прийом спеціалісти Служби у справах дітей.	5
6	Вплив звернень на управлінські рішення	Використання звернень як підстави для коригування управлінських дій	Прийняття рішень щодо соціальної допомоги, житлового обліку, гуманітарної підтримки	Окрім проведення постійної допомоги щодо надання дров (за заявою), залучені й інші благодійні організації. Щомісяця надається гуманітарна допомога із залученням благодійних організацій.	5

7	Прозорість та зворотний зв'язок	Інформуванн я громадян про результати розгляду	Надання письмових відповідей, консультацій, роз'яснень	Головні спеціалісти відділу ЖКГ та благоустрою, с залученням юристів, проводять консультації відповідно до графіку прийомних годин. ЗВГ (заяви) виконуються встрок в межах повноважень. Після винесення рішенн та його затвердження розпорядженням голови РА, громадяни отримують лист (відповідь) поштою або отримують смс/дзвінок, після чого забирають відповіді.	5
8	Адаптивність до умов воєнного стану	Гнучкість механізмів участі в кризових умовах	Пріоритезація термінових звернень, взаємодія з гуманітарними структурами	В пріоритеті завжди стоять нагальні питання – загроза життю, та здоров'ю людини, наслідки воєнних ударів (прильоти), пожежі, підтоплення, системи водо-, електро- та газо- постачання. Після них стоять термінові звернення щодо надання підтримки для ВПО, гуманітарної допомоги.	5

Вона охоплює такі інструменти участі населення, як механізм звернень громадян, консультативні, дорадчі та інші допоміжні органи, які створено в районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району за участю громадськості, що вказані в додатку А. Звернення громадян виступають не лише формою комунікації між населенням і органами влади, вони є інструментом участі у прийнятті управлінських рішень, оскільки вони саме ініціюють управлінські дії, позначають слабкі місця та інформують про нагальні потреби. По суті, звернення мають забезпечувати зворотний зв'язок, слугувати підставою для розроблення або перегляду адміністративних рішень у сфері соціального захисту, житлової політики та гуманітарної допомоги. У практиці районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району вплив звернень громадян на управлінські рішення має переважно опосередкований характер: участь громадськості зосереджена головню на етапі ініціювання проблем, тоді як стадії їх обговорення та колегіального прийняття рішень залишаються обмеженими. Наявна організаційна модель забезпечує дотримання законодавчих вимог щодо розгляду звернень і комунікацію з громадянами через сервіси Телеграм, Фейсбук та Інстаграм, однак домінування звернень як основної форми участі свідчить про обмежений реальний вплив громадськості та недостатній розвиток проактивних і цифрових механізмів залучення. Умови війни звужують можливості для участі громадян, і водночас, посилюють потребу в ефективних і гнучких інструментах зворотного зв'язку, що зумовлює необхідність комплексної оцінки реального функціонування механізмів участі та їх впливу на управлінські рішення.

2.3. Діагностика елементів механізму участі громадськості у прийнятті управлінських рішень у районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району

У Запоріжжі утверджено наступні ОСН, що вказані офіційно на сайті ЗМР: Міська молодіжна рада при ЗМР, Громадська рада, Консультаційна рада ВПО, рада з питань утвердження національної та громадянської ідентичності, рада безбар'єрності, рада ветеранів, консультаційна рада жінок загиблих Героїв, Громадські слухання, робоча група з питань розроблення нової редакції статуту громади, Гендерна рівність. На цьому ж сайті можна подати скаргу онлайн, електронні петиції, повідомити про корупцію, зайти в "чат бот Свої", переглянути мапу пунктів незламності, ознайомитися з вакансіями, отримати онлайн консультацію [115].

Аналіз консультативних, дорадчих та інших допоміжних органів, створених в районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району за участю громадськості, зазначених у додатку А, показує, що до участі у прийнятті управлінських рішень залучені різні категорії населення. До ключових форм об'єднань громадян належать: координаційна рада з питань діяльності ОСН, що об'єднує керівників квартальних комітетів та збирається щоквартально; комісія з розгляду подань на нагородження Почесною відзнакою районної адміністрації «За значний внесок у розвиток Заводського району м.Запоріжжя», до складу якої входить «Товариство сприяння обороні України»; рада опіки та піклування («Запорізьке обласне об'єднання батьків дітей з інвалідністю, осіб з інвалідністю»); рада ветеранів та Рада жінок загиблих Героїв, що забезпечують постійний контакт з уразливими категоріями населення та щомісячне обговорення актуальних питань; координаційна рада з питань утримання житлового фонду; робоча група з боротьби з карантинними рослинами та бур'янами: комісія з встановлення фактичного проживання/непротримання осіб, які об'єднують представників ОСББ та квартальних комітетів для вирішення локальних проблем району.

Адміністрація спільно з утвореними органами забезпечують безпосереднє включення мешканців у процес прийняття рішень, формуючи комунікаційний місток між адміністрацією та громадою. Водночас, частота засідань та обмежена кількість органів вказує на потребу подальшого розвитку регулярних інтерактивних механізмів участі, зокрема цифрових платформ для залучення ширшого кола громадян. Наприклад, немає жодної ради з питань дітей-сиріт чи дітей, позбавлених батьківського піклування. Також немає громадської участі щодо забезпечення житлом малозахисних категорій населення. Не буває «відкритих засідань», на яких можуть бути присутніми усі верстви населення. Замість них йде «депутатський прийом», на якому задаються питання і не йдуть далі у маси.

Для комплексної оцінки ефективності механізмів залучення громадськості до прийняття управлінських рішень у районній адміністрації Заводського району було проведено діагностику, яка охоплює як традиційні форми участі, так і перспективні цифрові інструменти. Результати цієї діагностики подано у таблиці 2.3, де систематизовано основні механізми, їх доступність для мешканців, регулярність проведення, вплив на прийняття рішень та основні проблеми, що потребують усунення.

Таблиця 2.3

Механізми участі громадськості у прийнятті рішень, вплив на рішення та подальші рекомендації для Заводської адміністрації

Механізм участі	Реалізація	Доступність для мешканців району	Регулярність та вплив на рішення
Громадські слухання	Обговорення питань розвитку району	Середня (потрібно попередньо дізнатись про дату і місце)	Нерегулярно, частковий вплив
Електронні петиції	Подання через портал ЗМР	Висока (онлайн доступ)	Постійно, за необхідності, Середній вплив на рішення

Продовження табл. 2.3

Опитування/анкетування	Онлайн та офлайн	Низька	За потребою, низький вплив
Громадські ради/консультації	Постійнодіючі утворення при ра ЗМР по Заводському району, рада депутатів, зустрічі з квартальними та главами осбб та осн, консультації	Низька (не всі можуть приєднатися)	за графіком (зазначено у додатку А) щомісячно, щоквартально, раз на пів року та за потреби, високий вплив
Медійність районної адміністрації	Офіційний сайт, соцмережі	Висока	Прямого впливу немає, адже це не відноситься до заяв, проте адміністрація реагує на коментарі та залучає їх до функцій зворотнього зв'язку

У першій частині таблиці 2.3 розписано механізми участі для громадян у процесі прийняття управлінських рішень. Реалізація цих механізмів на прикладі районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району, доступність для мешканців району з позначками від низької до високої та регулярність проведення відповідних ініціатив та слухань з рівнем їх впливу на прийняті рішення. У другій половині таблиці 2.3 приведено тіж механізми участі громадян у процесі прийняття управлінських рішень, проте наведені наявні проблеми та виклики у даний момент, що було помічено у практиці районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району і наведено інклюзивні рекомендації для покращення умов з можливістю практичного застосування.

Закінчення табл. 2.3

Механізм участі	Наявні проблеми та виклики	Рекомендації
Громадські слухання	Низька явка, недостатня поінформованість	Поширювати інформацію через соцмережі, місцеві ЗМІ, оголошення на сайті адміністрації.
Електронні петиції	Недостатня популяризація, довгий розгляд. Залучення лише активної молоді, неможливість підключення старшого покоління (відсутність гаджетів)	Навчати мешканців користуватися платформою, створити «пункти доступу» спільно з волонтерами для залучення більшої кількості учасників
Опитування/анкетування	Недостатня популяризація, довгий розгляд. Небажання громадян брати участь в опитуванні. Низька залученість молоді.	Оскільки загалом частіше анкети друкують та є проблема з залученням молоді, потрібно зробити окремий розділ на сайті з можливістю залишити коментар
Громадські ради/консультації	Формальна роль учасників, обмежена участь	Підвищити прозорість роботи, залучати активних громадян та молодь, зробити онлайн формат запрошень
Медійність районної адміністрації	Складний контроль за точністю інформації у зв'язку з її постійним оновленням	Окремий спеціаліст для заповнення інформації та ведення сторінок.

*Джерело: складено автором

Для подальшого аналізу механізмів участі громадян у прийнятті рішень на місцевому рівні, приводимо співвідношення кількості звернень громадян відносно поданих петицій за період 2021 – 2025 року (рис. 2.6).



Рис. 2.6 Кількість звернень громадян відносно подання петицій

*Джерело: складено автором на основі додатків В та Г

За 2021- 2025 рр. не було подано жодної електронної петиції, в той час як зросла кількість звернень громадян. Загальна кількість звернень громадян до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району демонструє коливання з помітним падінням у 2022 році, ймовірно пов'язаним із воєнними подіями та карантинними обмеженнями, що обмежили активність населення та можливості для звернень. Після цього спостерігається зростання кількості письмових та усних звернень, особливо у 2023-2024 роках, що свідчить про відновлення комунікації між громадою і владою. Водночас, відсутність звернень у форматі електронних петицій протягом усього періоду свідчить про недостатню популяризацію або неефективність цифрових платформ, а також низьку цифрову обізнаність мешканців району. Значне зниження звернень, поставлених на контроль після 2021 року, вказує на можливі проблеми у системі моніторингу та опрацювання звернень. Необхідне

посилення популяризації цифрових інструментів участі, зокрема електронних петицій, через навчальні кампанії та створення доступних точок допомоги для різних категорій населення. Важливо покращити систему контролю за розглядом звернень, щоб підвищити довіру громадян до влади. Окрім цього, слід розробити резервні канали комунікації, які працюватимуть в умовах воєнного стану чи надзвичайних ситуацій, забезпечуючи безперервний зв'язок між адміністрацією і мешканцями.

Утворені робочі групи забезпечують базову взаємодію адміністрації з громадою. Проте їх обмежена кількість і нерегулярність засідань свідчать про потребу у додаткових механізмах залучення громадян. Саме тут цифрові інструменти, як пілотний проєкт Заводського району «Портал Дій та подій», можуть стати ефективним доповненням традиційних форм участі, створюючи новий рівень інтерактивності та прозорості у процесі прийняття управлінських рішень. Окрім цього, як зазначалося раніше, місту вкрай необхідні цифрові сервіси для запису на консультації онлайн та навчання працівників для забезпечення інформаційності та медійності для громадськості.

Запоріжжя проводить активну політику цифровізації, до якої залучено використання новітніх електронних сервісів. Одним з них є «Портал Дій та подій», який в найближчому майбутньому буде запущено. Наразі портал знаходиться на стадії завершення розробки та тестування. «Портал Дій» - пілотний проєкт Заводського району з розробки та впровадження електронних сервісів. «Портал Дій та подій» - це інноваційний інструмент для взаємодії з мешканцями міста для їх залучення до прийняття рішень.

По суті, «Портал Дій» –інтерактивна карта в реальному часі з можливістю редагування, перегляду інформації, що оновлюється щохвилино, можливістю коментувати події. З її виходом кожен громадянин зможе відслідкувати події у місті (буде створено загальний сайт для Запоріжжя на основі пілотного проєкту), стан справ щодо звернень, причини відключення водо-, газо-, електропостачання. Також, буде видно чи працює ремонтна бригада на місці. Для зворотнього зв'язку можна використовувати телефон та чат. Усі нові

проекти стосовно ремонту, будівництва, оновлення і т.д. будуть висвічуватися на мапі. Відповідно, громадяни побачать на якому етапі знаходиться їх ініціатива.

Схожими проектами є «Мапа України онлайн» [47]. Сайт дає можливість переглядати мапу України вцілому, та кожного міста онлайн, є особистий кабінет, проте нові назви вулиць не відображаються коректно. Геопортал відкритих даних Львівської міської ради [48]. Перевагою проекту є функція «соціальні об'єкти поруч». Недоліком є те, що карта показує лише геодані та кадастрові номери будинків. Всеукраїнська мапа ремонтів [49]. Новітня карта з яскравим меню, перевагою якої є чіткість позначок, точність адрес та яскраві кольори. Мінусом є відсутність шарів, іноді зустрічається застаріла інформація. Інтерактивна карта ремонту доріг [50]. Має 3 шари, чітко прописані назви доріг, проте не відображає «ремонт устаткування водопроводів» та інших структур, що впливають на якість проїзду.

Для чіткості порівняння існуючих проектів в Україні (по містам) та інноваційної розробки районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району приведений рис. 2.7 «Портал Дій та Подій». На рис. 2.3 висвітлено наступні теми: актуальність, мета проекту та проект, як сучасне рішення.

З огляду політики конфіденційності та необхідності захисту даних у зв'язку з постійними кібертаками в умовах війни, а також через те, що проект знаходиться у стадії розробки та тестування, публічного доступу до порталу «Дій та подій» наразі немає. Матеріали та інформація у межах проекту обробляються лише уповноваженими працівниками адміністрації з відповідним доступом. Це дозволить забезпечити контроль за даними, конфіденційність користувачів та безпеку інтерактивних сервісів до моменту їх офіційного запуску.

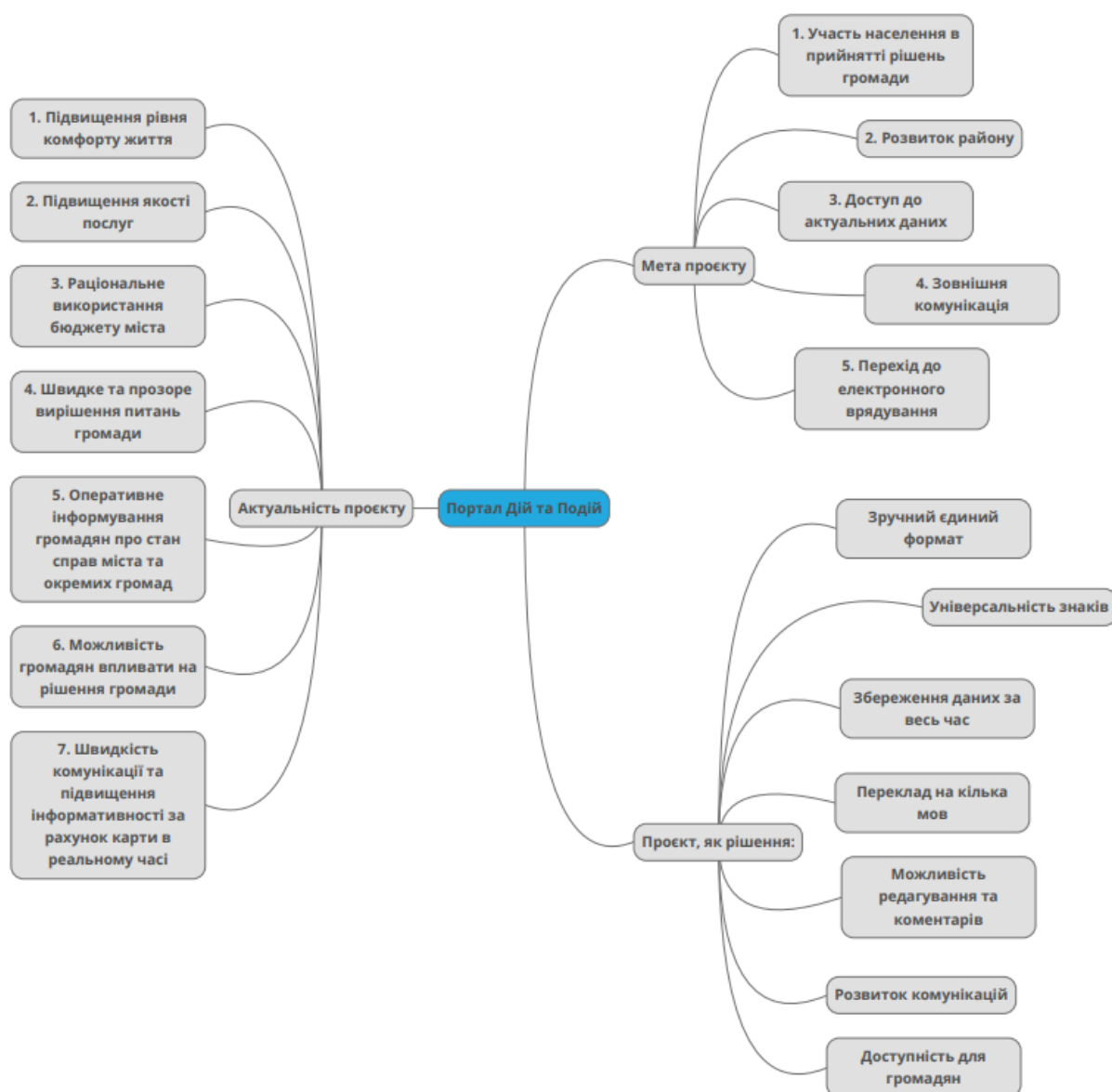


Рис. 2.7 Портал Дій та Подій: актуальність, мета проекту

Портал ілюструє, як цифрові сервіси доповнюють традиційні консультативні органи, підвищуючи прозорість і інтерактивність прийняття управлінських рішень.

І, хоча зараз традиційні консультативні органи наразі забезпечують базову участь громадськості у прийнятті рішень, цифрові сервіси відкривають новий рівень прозорості та інтерактивності для громадян та НУО у прийнятті рішень спільно з ОМС. У скорому майбутньому цифрові е-платформи стануть основою для діяльності органів публічної влади.

Проведена діагностика елементів механізму участі громадськості у прийнятті управлінських рішень у районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району засвідчила наявність базових інституційних та організаційних передумов для залучення громадян до управлінських процесів, водночас виявивши низку системних обмежень, пов'язаних із домінуванням реактивних форм участі, нерегулярністю роботи консультативних органів та недостатнім рівнем проактивного і цифрового залучення мешканців. За умов воєнного стану ці обмеження посилюються, що актуалізує потребу не лише у збереженні наявних механізмів, а й у їх цілеспрямованій модернізації та активізації. У зв'язку з цим подальше дослідження зосереджується на пошуку шляхів розвитку та оновлення змісту і форм участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в органах місцевого самоврядування з урахуванням викликів війни, безпекових обмежень та необхідності забезпечення стійкості територіальної громади. Саме цим питанням присвячено третій розділ магістерської роботи, у якому розглядаються напрями розвитку форм участі громадськості в умовах воєнного стану.

Висновки до розділу 2

У першому розділі було окреслено теоретичні правові засади участі громадськості у прийнятті управлінських рішень на місцевому рівні; у другому розділі здійснено аналіз практичних механізмів (реалізації за воєнних умов) участі громадськості у прийнятті управлінських рішень на прикладі діяльності районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району.

У практиці адміністрації застосовуються традиційні інструменти участі громадськості у прийнятті управлінських рішень (звернення громадян, громадські слухання, дорадчі органи) і сучасні форми (електронні петиції, онлайн-консультації). Водночас, їх ефективність залишається нерівномірною: звернення громадян є найбільш поширеним каналом комунікації, але вони мають опосередкований вплив на управлінські рішення. Громадські слухання та опитування проводяться нерегулярно; електронні петиції не набули популярності через низьку цифрову обізнаність населення.

Організаційне забезпечення участі громадськості в адміністрації має робочу налагоджену нормативно-правову базу та організаційні структури для роботи зі зверненнями, адміністрація дотримується строків їх розгляду, забезпечує прозорість і зворотний зв'язок. Проте виявлено проблеми кадрової спроможності, нерівномірний розподіл обов'язків між відділами та відсутність електронного запису на консультації до спеціалістів. Позитивним є функціонування рад ветеранів, рад жінок загиблих Героїв та інших консультативних органів, що забезпечують залучення вразливих категорій населення, що позначені у додатку А.

Діагностика елементів механізму участі громадськості у прийнятті управлінських рішень у Районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району підтвердила, що існуюча модель участі забезпечує базовий рівень комунікації та дотримання законодавчих вимог, але у реальності має обмежений вплив на управлінські рішення. Домінування звернень як основної

форми участі свідчить про недостатній розвиток проактивних цифрових інструментів. Умови війни і наближення лінії фронту ще більше звужують можливості для участі громадян, актуалізуючи потребу у гнучких інклюзивних механізмах зворотного зв'язку. Пілотний проєкт Заводського району «Портал Дій та Подій» демонструє потенціал цифрових сервісів як інноваційного інструменту для підвищення прозорості, інтерактивності та довіри до влади, проте вигоду від проєкту мешканці Запоріжжя отримають лише після його запуску. Окрім цього, органам місцевого самоврядування слід звернути увагу на онлайн- формат проведення консультацій, особистого прийому та збору документів.

Практична реалізація діяльнісної участі громадськості у районній адміністрації має як сильні сторони (наявність нормативної бази, прозорість, функціонування консультативних органів, адаптивність до умов війни), так і суттєві обмеження (низька цифрова обізнаність, нерегулярність засідань, кадрові проблеми, обмежений реальний вплив громадськості на рішення, певна «формальність» проведення нарад окремих робочих груп).

Виявлені проблеми під час оцінювання організаційного забезпечення та діагностика механізмів участі у діяльності районної адміністрації, посилені умовами воєнного стану, підтвердили наявність системних обмежень і невикористаних можливостей.

Це зумовлює необхідність практичного вдосконалення змісту, форм та інструментів участі громадськості в управлінському процесі в органах місцевого самоврядування, що потребує переходу від аналітичного рівня до розроблення та впровадження конкретних управлінських рішень, з можливістю їх втілення на практиці.

РОЗДІЛ 3

АКТИВІЗАЦІЯ ЗМІСТУ І ФОРМ УЧАСТІ ГРОМАДСЬКОСТІ У ПРИЙНЯТТІ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ (НА ПРИКЛАДІ РАЙОННОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ ЗАПОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ПО ЗАВОДСЬКОМУ РАЙОНУ)

3.1. Розвиток форм участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в органах місцевого самоврядування в умовах війни

Умови повномасштабної війни змінили механізми участі громадськості у прийнятті управлінських рішень на місцевому рівні. Якщо раніше громадська участь сприймалася як формальність або додатковий інструмент, то тепер вона стала критично важливою для забезпечення стійкості територіальних громад, оперативності рішень та довіри між владою й населенням. Районні адміністрації, зокрема Заводська районна адміністрація ЗМР, зіткнулися з потребою швидко адаптувати інструменти взаємодії з громадянами під реалії воєнного стану, постійних ризиків та підвищеного запиту суспільства на відкритість і прозорість управління.

Одна з ключових тенденцій - масовий перехід комунікацій у цифровий формат. Обмеження на проведення офлайн-зібрань та небезпека скупчення людей змусили місцеві органи влади активніше застосовувати онлайн-інструменти.

В Україні та світі поширилися електронні петиції, онлайн-прийоми громадян, дистанційні громадські обговорення через Zoom та інші платформи. Це зробило комунікацію оперативнішою та розширило коло тих, хто може долучатися до ухвалення рішень, навіть перебуваючи в укриттях або за межами міста. Водночас, відключення світла зберігають складнощі зі збором громадян онлайн. Багато організацій стикнулися з нестачею бюджету на закупівлі генераторів. Поки в РА ЗМР працюють, інші структури не мають доступу до своїх комп'ютерів та не виконують посадові обов'язки.

Тематика громадської участі також значно змінилася. На перший план вийшли питання безпеки, укриттів, комунальної інфраструктури під обстрілами, гуманітарної підтримки та організації волонтерської допомоги. Громадяни перестали бути лише джерелом пропозицій. Вони стали повноправними співвиконавцями рішень, активно беручи участь у розподілі допомоги, зборі даних про потреби населення та координації на місцях.

Саме під час війни суттєво зросла роль самоорганізованих ініціатив: органів самоорганізації населення (осн), ОСББ, дворових спільнот, груп будинкових старост. Вони допомагають органам місцевого самоврядування бачити реальну картину на землі та приймати більш точні управлінські рішення. Важливою зміною стало й помітне спрощення бюрократичних процедур. Регуляції, які в мирний час вимагали багаторівневих погоджень та тривалих консультацій, у воєнний період стали значно гнучкішими. Це дозволило пришвидшити ухвалення рішень, не втрачаючи при цьому елементу громадського обговорення. Багато консультацій тепер проводяться у форматі коротких онлайн-опитувань, коментарів у соцмережах або відкритих відеозвернень. Така динамічність забезпечує більш жвавий зворотний зв'язок і дозволяє адміністраціям швидше реагувати на проблеми району.

Прозорість стала ще одним ключовим елементом розвитку громадської участі. В умовах високої суспільної напруги районні адміністрації значно частіше публікують плани робіт, звіти про виконані заходи та пояснення щодо прийнятих рішень, зокрема в питаннях розподілу гуманітарної допомоги чи ліквідації наслідків обстрілів. Для жителів це важливо не тільки як джерело інформації, але й як підтвердження того, що їхній голос враховується. У результаті війна перетворила громадську участь з формального елементу місцевого врядування на реальний інструмент спільної роботи влади й мешканців. Громада стала партнером у виробленні рішень, а не стороннім спостерігачем.

Для районних адміністрацій, таких як Заводська, це означає необхідність підтримувати цифрову відкритість, швидку комунікацію та регулярну взаємодію з громадськими ініціативами, які фактично стали частиною управлінського процесу. Така модель забезпечує гнучкість і життєстійкість місцевого самоврядування в умовах воєнного часу.

Інститут звернень громадян існує у багатьох державах світу. Про це свідчить велика кількість джерел, що надають громадянам право на звернення. Для забезпечення та реалізації прав людини прийнято ряд основних документів:

- а) Загальна декларація прав людини;
- б) Міжнародний пакт про громадянські і політичні права;
- в) Хартія основних прав Європейського Союзу;
- г) Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод.

Удосконалення роботи зі зверненнями громадян у сучасному інформаційному суспільстві базується на розвитку електронного урядування. У багатьох країнах (США, Велика Британія, Шотландія, Італія) електронні звернення та е-петиції мають офіційний статус і забезпечують прямий, швидкий та прозорий зв'язок громадян із владою. Це підвищує відкритість управління та зменшує бюрократичні та корупційні ризики.

В Україні розвиток електронних звернень стартував із Указу Президента № 109/2008, після чого запроваджено «гарячі лінії» та створено Урядовий контактний центр. Підвищилась ефективність комунікації між громадянами та органами влади та розширено можливості громадської участі у прийнятті управлінських рішень.

У США та країнах ЄС електронні петиції давно є дієвим способом впливу на владу. В Україні механізм передбачає подання петиції з необхідними даними автора, оприлюднення на сайті та збір підписів. Петиції, що не містять забороненого змісту, розглядаються офіційно, а за умови збору 25 000 підписів протягом 3 місяців – підлягають обов'язковому розгляду. Якщо підписів бракує, петиція розглядається як звичайне звернення.

Петиції до вищих органів влади переважно стосуються політичних та економічних питань, тоді як місцеві петиції зосереджуються на проблемах благоустрою. Хоч петиції не зобов'язують владу ухвалювати конкретні рішення, вони дозволяють громадянам публічно з'ясувати позицію органів влади та впливати на порядок денний. Порівняльний аналіз практики звернень у країнах ЄС, поданий у додатку Б (Іспанія, Латвія, Литва, Польща, Португалія, Словенія) показує, що право на звернення всюди конституційно гарантоване. Україна вирізняється наявністю окремого виду звернення – скарги, обов'язковими особистими прийомами громадян та розвинутим контролем за дотриманням законодавства про звернення [56, 59].

Завдяки зверненням громадяни мають безпосередній вплив на ухвалення управлінських рішень, здійснюють контроль за владою, та забезпечують захист своїх прав, свобод і законних інтересів. Органи державної влади отримують зворотний зв'язок із жителями, розуміють проблеми, які виникають, та своєчасно реагують на них. Звернення громадян забезпечують прозорість діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

В більшості країн ЄС інститут звернення громадян не регулюється спеціальними законами (у Великобританії і Франції право громадян на звернення до публічних органів зафіксовано лише на конституційному рівні).

Робота по розгляду звернень громадян у районній адміністрації здійснюється згідно Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2008 року №348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та інших законодавчих актів.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» в районній адміністрації розроблено та затверджено розпорядженням голови районної адміністрації від 13 листопада 2015 року №444 «Порядок розгляду звернень громадян у районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району». На виконання вказаних нормативно-правових актів керівництвом проводиться системна робота, спрямована на забезпечення розгляду звернень громадян, які надходять до районної адміністрації.

Органи місцевого самоврядування здійснюють розгляд звернень у наступні строки: питання, що не потребують додаткового вивчення, або термінові листи – до 15 днів, заяви, скарги, звернення громадян до 30 днів, питання, що потребують додаткового аналізу (із попереднім повідомленням заявника) – до 45 днів. Звернення громадян розглядаються безоплатно.

Особистий прийом громадян є важливою формою участі жителів у місцевому управлінні та забезпечує можливість безпосередньо донести проблему посадовим особам, є додатковим способом контролю якості роботи адміністрації; дозволяє оперативно реагувати на критичні питання (особливо релевантно в умовах війни).

У районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району графіки прийому оприлюднюються на офіційних ресурсах, а прийом здійснюється керівництвом та відповідальними спеціалістами. У межах децентралізаційних та воєнних реалій Заводська адміністрація забезпечує:

- а) реєстрацію та контроль виконання всіх видів звернень;
- б) прийом письмових, електронних та усних звернень;
- в) взаємодію з виконавчими службами для оперативного вирішення питань;
- г) інформування громадян про результати розгляду.

Система електронних звернень та «гаряча лінія» дозволяють мешканцям швидко комунікувати з владою, що в умовах війни підвищує ефективність реагування на проблеми житлово-комунального господарства, соціального захисту, безпеки, евакуації та інфраструктури.

У воєнний період значно зростала кількість звернень, пов'язаних із:

- а) отриманням гуманітарної допомоги;
- б) відновленням пошкодженого житла;
- в) соціальною підтримкою ВПО та сімей військовослужбовців;
- г) питаннями безпеки та цивільного захисту.

Робота районної адміністрації спрямована на своєчасне, об'єктивне та уважне розглядання звернень громадян. На сайті районної адміністрації [38] існує розділ «Звернення громадян», де розміщено нормативно-правову базу, розпорядження голови районної адміністрації, а у підрозділі «Залишити запитання» є можливість залишити звернення в електронному вигляді (рис. 3.1).

Районна адміністрація Запорізької міської ради по Заводському району

м. Запоріжжя, вул. П.Чайкіної, 56
Тел: (061)239-71-21 (приймальня)
(061)239-71-30 (черговні)
Електронна пошта: reception.zavra@zp.gov.ua
adu.decentralization.gov.ua/zhdanivskyi Код АТУ: 042306007010395726

Соціальні мережі:

Новини та Події Заводський район Районна адміністрація Документи, статті Звернення громадян Публічна інформація Зворотній зв'язок Відео

Головна // Звернення громадян // Заводський район // **МИ = УКРАЇНА! #PEACEOFUKRAINEFOREVERua #ПЕРМОГАУКРАЇНИua/**

Інтернет-приймальня: питання та відповіді Сьогодні: 19 серпня 2023

Районна адміністрація
Запорізької міської ради
по Заводському району

м. Запоріжжя, вул. П.Чайкіної, 56
Тел/факс: (061) 239-81-14
Електронна пошта: reception.zavra@zp.gov.ua

Написати звернення

Контактна особа:

Контактні дані:

Текст повідомлення:

8483 – введіть захисний код

Відіслати

Перегляд звернень

Серпень 2023						
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Нд
1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Рис. 3.1 Сайт районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району. Розділ «Звернення громадян» [38]

Районні адміністрації в умовах війни виконують не лише сервісну, а й координаційну функцію, оперативно реагуючи на потреби населення та відображаючи реальний стан громади. Це забезпечує зв'язок влади з людьми, підсилює довіру та сприяє прийняттю рішень, що відповідають актуальним викликам воєнного часу. Керівництво районної адміністрації в роботі із зверненнями громадян:

- забезпечує необхідні умов для реалізації прав громадян на звернення;
- оперативно вживає заходів по суті порушених питань;
- виявляє та усуває причини, що породжують заяви та скарги громадян, вирішує питання про підвищення кваліфікації відповідальних осіб, та недопущення порушень;
- аналізує стан роботи із зверненнями громадян та інформує про це населення;
- враховує результати аналізу у практичній роботі.

У теперішніх умовах формування інформаційного простору, важливим напрямом підвищення ефективності роботи із зверненнями, вбачається впровадження заходів у рамках розвитку електронного урядування. Електронна взаємодія здатна зробити владу прозорішою та підзвітною громадськості. На сьогодні електронні звернення стали ключовим інструментом участі громадян у прийнятті управлінських рішень, особливо у воєнний час, коли швидкість комунікації та доступність каналів зв'язку критично важливі. Онлайн-форми - через офіційні сайти, е-пошту, платформи е-урядування - дозволяють владі оперативно отримувати сигнали про проблеми, потреби, загрози, гуманітарні запити та пропозиції від населення.

Водночас Закон «Про звернення громадян» не відповідає сучасним можливостям ІТ, тому система потребує модернізації. Її оновлення логічно відбувається у два етапи:

- 1) навести порядок у процедурі прийому й обліку звернень та уніфікувати нормативну базу;
- 2) забезпечити максимальну прозорість і цифровізацію всього процесу.

Розвиток е-урядування дає змогу посилити взаємодію між громадянами та владою, зменшити бюрократію й забезпечити стабільність управлінських процесів навіть у кризових умовах. У воєнний період це прямо впливає на безпеку, координацію та швидкість реагування держави на потреби людей. Україна знаходиться на порозі становлення електронного урядування. Електронна демократія розглядається як атрибут захисту громадянами своїх інтересів. Визначення електронної демократії включає «електронне» окреслення базових понять загальнополітичного процесу. Одним із секторів електронної демократії виступає «Е-звернення».

Е-звернення – це електронна доставка зауважень чи рекомендацій: громадян, формуючи і підписуючи звернення, можуть приймати участь в обговоренні важливої суспільної теми в режимі on-line. Вони полегшують контакт громадян з органами публічної влади, іншими демократичними інститутами, стимулюють громадську дискусію.

З метою забезпечення вільного доступу громадян до послуг електронного урядування впроваджуються центри колективного доступу та електронні приймальні. Діяльність Інтернет-приймалень органів влади потребує відповідного нормативно-правового врегулювання, зокрема, визначення переліку звернень, які підпадають чи не підпадають під такі, що потребують розгляду і прийняття відповідних рішень.

До того ж необхідно внесення зміни до Закону України «Про звернення громадян» у частині регламентації процедури звернення громадян через Інтернет. Організація функціонування електронних приймалень, які у реальному часі забезпечують проведення спілкування громадян з представниками влади у режимі телеконференцзв'язку, потребує розробки відповідної нормативної бази.

Було створено загальнодержавний єдиний інформаційний веб-ресурс звернень громадян до органів публічної з.gov.ua (рис. 3.2) і національну систему опрацювання звернень uks.gov.ua [74] (рис. 3.3).

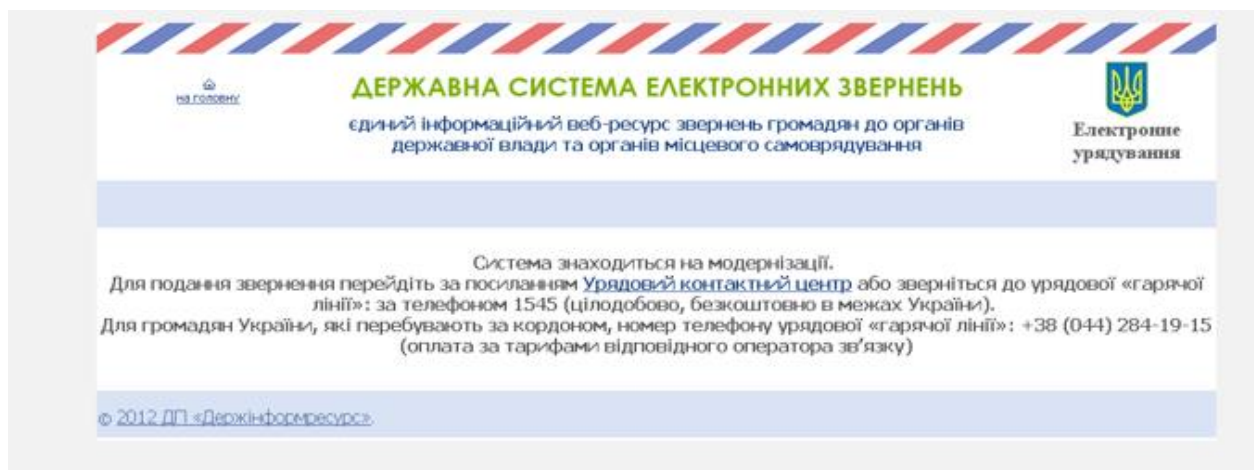


Рис. 3.2 Веб-ресурс «Державна система електронних звернень»

В умовах електронного урядування основним видом взаємодії є електронний документообіг, тобто, обмін документами у електронному вигляді.

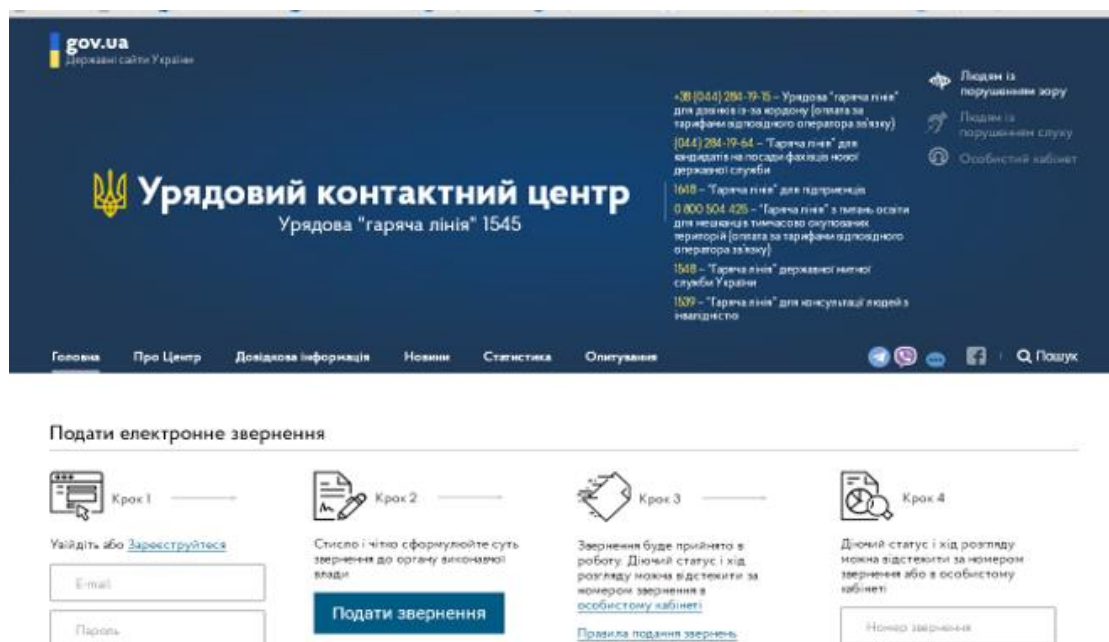


Рис. 3.3 Головна сторінка веб-ресурсу Урядового контактного центру

Під час аналізу встановлено, що кількість електронних звернень та звернень за телефонами «гарячої» лінії у 2025 р. збільшилась в порівнянні з 2021-22 р. До РДА, через виконавчий комітет міської ради, впродовж 2021 року

надійшло 85 (58) електронних звернень, до Урядового контактного центру – 114 (70), до Запорізького обласного контактного центру – 121 (69). Здебільшого питання, які постають у заявах, являються повноваженнями саме районних адміністрацій або установ місцевого значення. У зверненнях громадян турбує, здебільшого, вирішення питань особистого характеру або питань місцевого рівня. Як практика показує, до вищих інстанцій громадяни звертатися з надією тиску державних інституцій на інституції місцевого рівня у вирішенні будь яких питань.

З 2017 року Запорізькою міською радою створено та впроваджено портал «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» для комунікації мешканців міста Запоріжжя з підприємствами і організаціями, які задіяні у забезпеченні життєдіяльності міста з питання комунального та житлового господарства [74].

Робота порталу «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» є прикладом успішного впровадження цифровізації, яка здійснюється в трьох глобальних напрямках: контроль, аналіз даних та організаційна діяльність. Особливою відмінністю роботи даної служби є те що заявки до аварійної служби міста Запоріжжя приймаються цілодобово за допомогою онлайн-порталу (рис. 3.4), телефону та чат-боту.

Портал «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» дає можливість ведення обліку скарг та пропозицій від мешканців Запоріжжя, відкрита, прозора система прийому, обробки, класифікації, відстеження термінів виконання та якості послуг з життєзабезпечення мешканцям міста, що надаються суб'єктами комунального та житлового господарства. Надає можливість самостійно сповіщати про порушення або проблеми, подати скаргу на дії чи бездіяльність комунальних підприємств тощо; оцінювати роботу суб'єктів комунального та житлового господарства та державних установ; входити до Особистого кабінету на основі даних з облікових записів громадян у соціальних мережах (рис. 3.5); переглядати на онлайн карті свою скаргу або проконтролювати її статус та виконання.

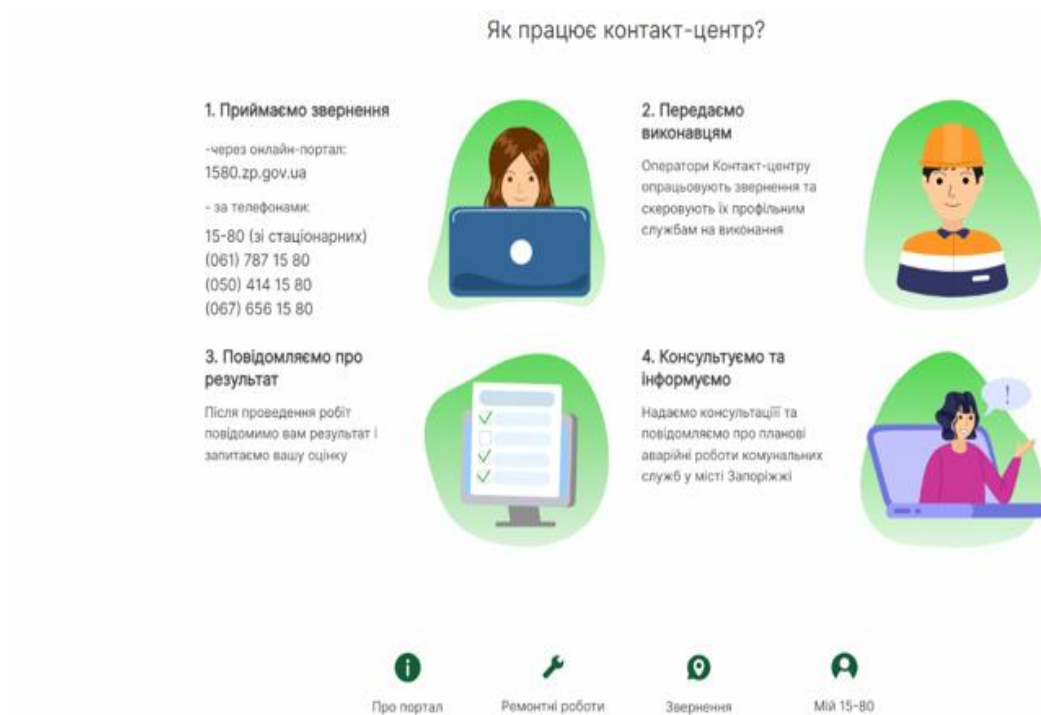


Рис. 3.4 Сторінка онлайн-порталу «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80»
Джерело: [74]

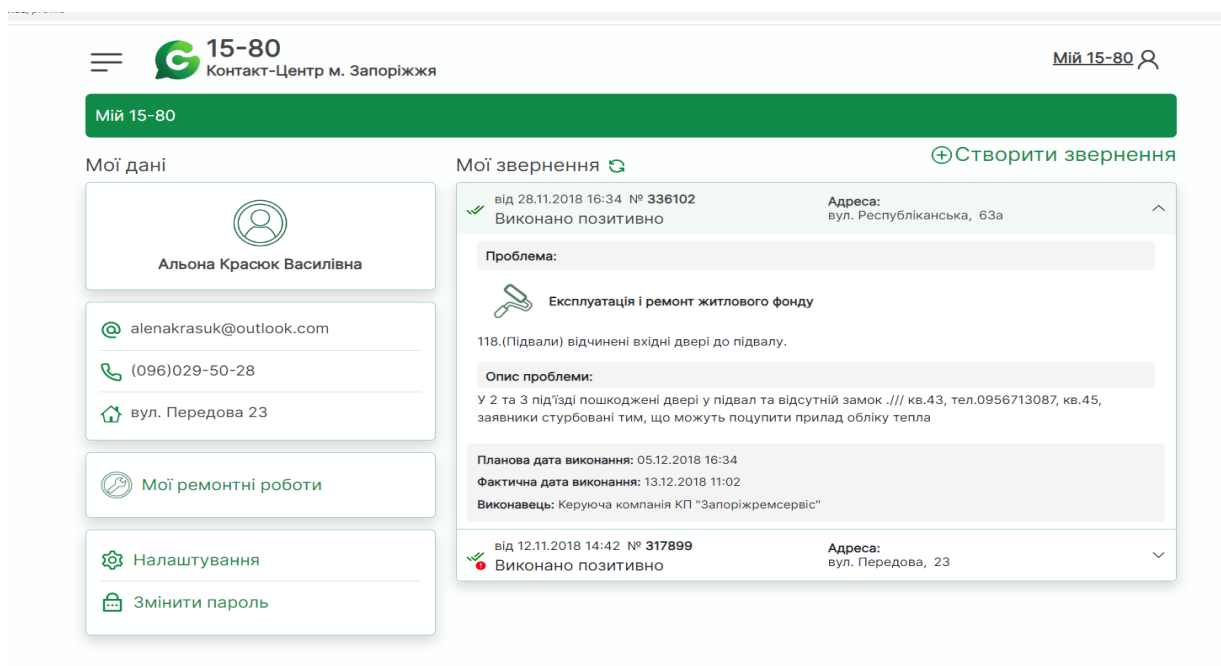


Рис.3.5 Особистий кабінет онлайн-порталу
«Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80»

*Джерело: [74]

Сучасні цифрові канали звернень значно розширили можливості участі громадян, але водночас проявили й проблему зловживань. Частина заявників багаторазово надсилає однакові звернення до різних інстанцій, що створює штучне навантаження на держслужбовців і уповільнює розгляд реально нових та важливих питань. Це не було враховано під час упровадження електронних звернень і телефонних ліній, тому система стикається з перевитратою ресурсів.

Щоб зменшити дублювання та забезпечити швидке інформування органів влади, доцільно впроваджувати сучасні комунікаційні інструменти - централізовані CRM-системи, що дозволяють відстежувати повторювані звернення, автоматизувати облік, уникати зайвого навантаження й підвищувати ефективність взаємодії між громадянами та органами управління, особливо у воєнний час. *CRM (Customer Relation Management)* – програмне забезпечення, комплекс програмних додатків, які оптимізують процеси взаємовідносин між суспільством та населенням, органів державного та місцевого управління, та надає змогу систематизувати, зберігати й опрацьовувати інформацію.

Основні можливості CRM у публічному управлінні - контроль якості роботи посадовців, оперативна статистика, підтримка е-урядування та відстеження причин повторних звернень. Система може обробляти e-mail і web-запити, автоматично структуруючи їх і направляючи відповідальному посадовцю. CRM дозволяє глибше аналізувати однотипні звернення, швидше виявляти проблеми в управлінні та посилювати діалог між владою й громадянами. Ефективне функціонування системи також потребує посилення інституту омбудсмена, зокрема спеціалізації уповноважених, як це роблять демократичні країни.

Для коректної роботи сервісу його слід оновити для наступних критичних питань: постраждали від вибухів, пошкодження житла, надання допомоги ВПО, питання надання гуманітарної допомоги, додати чат з оператором. Окремо слід додати розділ тема питання та контактні дані (обов'язкове для заповнення поле).

Указання контактних даних спротивить пошук заявника для уточнення даних. Наступні дії підвищать рівень обізнаності громадян стосовно їх проблеми та спростять пошук по категоріям для співробітників.

Станом на 2025 рік найбільш актуальні звернення з питань соціального захисту, допомоги постраждалим внаслідок війни, комунальні питання, питання діяльності державних адміністрацій та омс. Протягом 2024 – 2025 років стали набирати популярність питання грошової компенсації за зруйноване житло та виплат для УБД. Урядовий контактний центр, як ланка Національної системи опрацювання звернень, забезпечує роботу зі зверненнями для сприяння вирішення актуальних проблем суспільства і конкретних життєвих запитів громадян.

Починаючи з 2024 року, електронні петиції стали формою комунікації між громадянами та органами влади після ухвалення змін до Закону України «Про звернення громадян». Вони дають можливість подавати колективні звернення до Президента, Парламенту, Уряду та органів місцевого самоврядування через офіційні веб-сайти та збирати підписи онлайн, проте на практиці вони не доходять до адміністрації через низьку активність громадян.

Урядова «гаряча лінія» є інструментом оперативної взаємодії влади з громадянами: звернення приймаються цілодобово телефоном та електронними засобами, опрацьовуються Урядовим контактним центром і надсилаються відповідним органам для розгляду. Запровадження єдиного багатоканального скороченого номеру урядової «гарячої лінії» (1545) та доступу в інтернеті підвищило доступність сервісу та зменшило витрати на його обслуговування.

Система Центру побудована з урахуванням програмно-технічних засобів, що забезпечують строгий контроль за розглядом звернень - за термінами та змістом відповідей. Урядова «гаряча лінія» стала ключовим механізмом взаємодії влади з громадянами, особливо з початком повномасштабної війни: з 2022 року Центр перейшов на посилений режим прийому звернень з повідомленнями про загрози життю й потреби населення.

Створено єдиний веб-ресурс для електронних звернень громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування. Система має на меті підвищення якості та прозорості розгляду звернень, забезпечення юридичної значущості електронних звернень з електронним підписом, оперативний контроль за розглядом, створення єдиного адресного простору органів влади та формування статистики обліку звернень.

До системи мають приєднуватися всі державні органи, а також зацікавлені недержавні структури, що працюють із публічними запитами. Для користування ресурсом необхідні доступ до Інтернету та електронний підпис. Система безкоштовна та загальнодоступна. Важливою проблемою залишається цифрова нерівність між регіонами та обмежений доступ частини населення до сучасних інформаційних технологій.

Ключовим напрямом удосконалення є розвиток механізмів електронних та телефонних звернень, визначення правових гарантій отримання відповідей у електронній формі, популяризація електронних каналів взаємодії, методичне забезпечення та навчання громадян і держслужбовців користуванню сучасними каналами комунікації. Попри це, Державна система електронних звернень забезпечує надсилання юридично значимих звернень через «єдине вікно» онлайн, контроль за розглядом запитів та доступ до публічної інформації в режимі реального часу.

В умовах війни громадська участь у прийнятті управлінських рішень на рівні місцевого самоврядування набуває критичного значення для стійкості територіальних громад. Основними формами участі є звернення громадян, які можуть бути письмовими, усними або електронними; особистий прийом громадян керівництвом адміністрації, включно з головою та заступниками; а також консультації зі спеціалістами адміністрації, що дозволяє оперативно реагувати на актуальні проблеми. Окрему роль відіграють ради та інші допоміжні консультативні органи при адміністрації (деталі наведені у Додатку А).

Крім того, значущою є участь громадян у волонтерських ініціативах та у засіданнях з головами ОСББ, ЖБК, ОСН, НУО та квартальних, що сприяє координації надання допомоги та збору інформації щодо потреб населення

Чинне правове регулювання сфери звернень громадян потребує вдосконалення. Закон України «Про звернення громадян» одночасно охоплює пропозиції, заяви та скарги, хоча ці правові інструменти мають різну природу. Пропозиції (петиції) фактично виконують функцію загальнодемократичної участі населення, а не захисту індивідуальних прав, і їх процедура не врегульована чітко. Окремі норми закону залишаються декларативними — зокрема, право громадянина бути присутнім при розгляді чи брати участь у перевірці заяви або скарги, оскільки порядок реалізації цих прав не визначений.

Недостатньо врегульовані й питання неупередженості посадових осіб: українське законодавство не встановлює процедур відводу чи самовідводу у разі конфлікту інтересів. Адміністративна відповідальність за порушення порядку розгляду звернень існує, проте законодавство не визначає конкретний перелік «порушень», що ускладнює практичне застосування норм та контроль за їх виконанням. На сьогодні деякі форми участі фактично не функціонують: електронні петиції не надходять у період 2021–2025 років, дистанційні обговорення через Zoom не проводяться, а контроль за розподілом гуманітарної допомоги обмежений. Серед ключових проблем є бюрократизм, порушення строків, необґрунтовані відповіді, неправомірне перенаправлення звернень, формальний підхід до розгляду.

Це негативно впливає на якість взаємодії громадян із місцевою владою та знижує ефективність участі громади в управлінських процесах. Отже, законодавство у сфері залучення громадян до управлінських рішень на місцях потребує уточнення процедур та забезпечення реальних гарантій участі заявника та підвищення відповідальності посадових осіб.

Для покращення участі громадськості доцільно впровадити онлайн-платформи для громадських обговорень, наприклад Zoom або Google Teams, щоб залучити мешканців, які перебувають у небезпечних зонах, створити

ефективні механізми контролю за розподілом гуманітарної допомоги з залученням представників громадських організацій та рад при адміністрації, відновити роботу електронних петицій або застосувати альтернативні цифрові інструменти для збору пропозицій та розширити діяльність рад і консультативних органів при адміністрації, забезпечити регулярне інформування та обговорення важливих питань. Поєднання існуючих форм участі з запропонованими заходами дозволить зробити громадян повноправними учасниками прийнятих рішень, підвищити прозорість управління та оперативність реагування на потреби громади у воєнний період.

3.2. Обґрунтування Концепції самоврядної участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в ОТГ на засадах згуртованості

Концепція самоврядної участі громадськості в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ) на засадах згуртованості передбачає створення системи, яка дозволяє громадянам активно впливати на прийняття управлінських рішень. Це не просто процес інформування громадян або надання їм права голосу у виборах, а інтеграція громадян у безпосередні процеси формування місцевої політики та управлінських рішень. Основним акцентом концепції є принцип згуртованості, що означає зміцнення соціальних зв'язків між мешканцями громади, активну взаємодію між ними і органами місцевої влади, а також спільне вирішення локальних проблем.

Обґрунтування Концепції самоврядної участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в об'єднаних територіальних громадах спирається на сучасні наукові підходи до розвитку місцевого самоврядування та системи публічного управління. Історико-правові дослідження становлення інститутів самоврядності в Україні (Романюк, 2023; Куйбіда, 2018) засвідчують, що демократизація та децентралізація управлінських процесів виступають визначальними чинниками формування ефективної моделі взаємодії органів влади та громадянського суспільства. Водночас у працях Мельника (2010; 2012) окреслено ключові проблеми інституційного розвитку та наголошено на необхідності поєднання нормативно-правових засад із практичними інструментами залучення населення до процесів прийняття рішень, що безпосередньо корелює з методологічними завданнями даної концепції.

Важливим методологічним орієнтиром виступає європейський досвід організації місцевого самоврядування (Шаповал, 2014; Гончарук, 2018; Ковальчук, 2020), який демонструє ефективність застосування принципів відкритості, інклюзивності та субсидіарності у практиці врядування.

У цьому контексті концепція згуртованості громади набуває особливого значення, оскільки саме вона забезпечує консолідацію соціального капіталу, формує сталі горизонтальні зв'язки та створює передумови для довготривалого розвитку територіальних громад.

Метою концепції є створення системи активної самоврядної участі громадськості в процесах прийняття управлінських рішень в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ) на засадах згуртованості, яка забезпечить ефективне залучення мешканців до управлінських процесів, підвищення рівня прозорості, інклюзивності та підзвітності органів місцевої влади.

Реформа децентралізації в Україні суттєво трансформувала систему публічного управління, передавши значний обсяг повноважень і відповідальності на рівень об'єднаних територіальних громад (ОТГ). Водночас ефективне функціонування ОТГ неможливе без активної та системної участі громадян у процесах управління. Тому для забезпечення сталого розвитку громад необхідно створити умови для розширення участі населення в управлінських рішеннях. Зобов'язання держави та неурядових організацій для співпраці у розвитку громадянського суспільства створити умови для верховенства права, демократії, виконання чинних норм законодавства, чітке визначення норми та процедури участі громадян в прийнятті управлінських рішень, відкритий діалог та оступ о актуальних відкритих даних фінансова прозорість (рис. 3.6).



Рис. 3.6 Зобов'язання державних та неурядових організацій

*Джерело: створено автором на основі [88]

Самоврядна участь передбачає, що мешканці громади не лише отримують інформацію про рішення органів влади, а й безпосередньо впливають на формування пріоритетів, напрямків та способів реалізації цих рішень. Такий підхід дозволяє підвищити якість управлінських рішень і забезпечити більшу соціальну підтримку ініціатив.

Принципи громадської участі мають базуватись на засадах, які повинні застосовуватись до всіх учасників процесу прийняття управлінських рішень: взаємоповага між всіма учасниками як основа для чесної взаємодії і довіри; повага до незалежності неурядових організацій, навіть якщо їхні погляди не співпадають з позицією органів публічної влади; повага до позиції органів публічної влади, які несуть відповідальність за прийняття рішень; відкритість, прозорість і підзвітність; оперативність, коли всі учасники надають відповідний зворотний зв'язок; недискримінація та інклюзивність, забезпечення того, щоб усі вразливі групи могли бути почутими і їхні інтереси враховані; гендерна

рівність і рівноправна участь усіх груп, зокрема молоді, людей похилого віку, осіб з інвалідністю та меншин; доступність, завдяки чітким і зрозумілим комунікаціям та використанню різних каналів для участі, як офлайн, так і онлайн (рис. 3.7).



Рис. 3.7 Принципи громадської участі

*Джерело: створено автором

Ключовим принципом концепції є згуртованість населення, що проявляється у здатності членів громади об'єднуватися навколо спільних цінностей, цілей та проблем. Завдяки згуртованості створюється ефективна комунікаційна платформа, де інформація вільно передається між органами влади та громадянами, а також між самими членами громади. Така взаємодія дозволяє формувати колективні рішення, підтримувати місцеві ініціативи і оперативно реагувати на соціально-економічні виклики [97]. Водночас на практиці участь громадян часто має фрагментарний, формальний або реактивний характер, що знижує якість управлінських рішень [98].

У сучасних теоріях публічного управління (партисипативне управління, *good governance, new public service*), участь громадян трактується не як допоміжний елемент, а ключовий ресурс розвитку територій. Саме громадяни володіють локальним знанням, капіталом і мотивацією, які дозволяють приймати більш обґрунтовані, легітимні та стійкі рішення.

Концепція передбачає три основні засади самоврядної участі: інклюзивність, прозорість та згуртованість [32; 113]. Інклюзивність означає, що до процесу прийняття рішень залучаються всі категорії населення, незалежно від віку, професійного чи соціального статусу, а також географічного розташування [32; 42]. Це гарантія представництва інтересів всіх груп населення та забезпечення збалансованості управлінських рішень. Прозорість передбачає відкритість процедур, доступ до повної інформації щодо проєктів рішень, бюджетних витрат та ходу реалізації заходів. Вона дозволяє громадянам відстежувати, як їхні пропозиції та зауваження враховуються в процесі ухвалення рішень, що підвищує довіру до місцевої влади. Згуртованість проявляється через активне залучення ініціатив, осн, волонтерських об'єднань та громадських структур. Громадяни стають не лише спостерігачами, а й активними учасниками процесів управління, де кожен відповідає за результат і готовий до кооперації [113]. Практична реалізація концепції включає розвиток структурованих форм участі, які поєднують традиційні та цифрові методи. До них відносяться громадські слухання, робочі групи при ОТГ, консультації через

онлайн-платформи, опитування та інтерактивні мапи потреб населення [42, 45]. Використання цифрових інструментів дозволяє залучати ширшу аудиторію, скорочувати час на збір і обробку пропозицій та забезпечувати прозорість процесу [51, 104].

Система зворотного зв'язку виступає критично важливим елементом концепції. Вона дозволяє не лише збирати пропозиції від громадян, а й демонструвати, як ці пропозиції були враховані при ухваленні рішень. Це підвищує мотивацію до участі, формує відчуття власної відповідальності та зміцнює довіру між владою та громадою [42, 104].

Матриця відповідності принципів до реальних інструментів участі з приведенням очікуваних результатів (табл. 3.1.) налічує 6 наступних принципів: демократичність, відкритість та прозорість, інклзивність, згуртиованість, субсидіарність, ефективність. Відповідно до принципів існують реальні механізми (інструменти) участі громадян, що зазначені у таблиці. Приведено можливі результати при використанні механізмів залучення громадян в прийнятті управлінських рішень на місцевому рівні.

Таблиця 3.1

**Матриця відповідності принципів до реальних інструментів участі з
приведенням очікуваних результатів**

Принцип	Інструменти	Можливі результати
Демократичність	Громадські слухання, консультації, електронні петиції	Зростання рівня довіри до ОМС, легітимність рішень
Відкритість та прозорість	Публічні звіти, онлайн-платформи, відкриті дані, трансляції засідань	Підвищення інформованості громадян, зменшення корупційних ризиків
Інклюзивність	Залучення молоді, малих груп, людей з особливими потребами; мобільні додатки	Розширення кола учасників, формування культури рівності та доступності
Згуртованість	Спільні проекти громади, міжсекторальні партнерства, локальні ініціативи	Консолідація громади, підвищення соціального капіталу, розвиток горизонтальних зв'язків

Продовження табл. 3.1

Субсидіарність	Делегування повноважень органам самоорганізації населення, підтримка локальних ініціатив	Зміцнення самоврядності, підвищення ефективності управління
Ефективність	Моніторинг та оцінка результативності, індикатори участі, регулярний перегляд рішень	Підвищення якості управлінських рішень, адаптивність до потреб громади

Згуртованість у громаді, коли мешканці активно взаємодіють між собою та з органами влади швидше реагують на виклики, спільно вирішують проблеми інфраструктури, безпеки, соціальної підтримки, ефективніше розподіляють ресурси, є ключовим чинником життєздатності та розвитку ОТГ у сучасних умовах. Концепція самоврядної участі забезпечує формування культури відповідальності, довіри, співпраці в громаді. [98, 42]

На прикладі Заводської районної адміністрації можна констатувати, що рівень залучення органів самоорганізації населення (ОСН) та їх інституційної підтримки залишається недостатнім. З огляду на чисельність населення району, наявної кількості зборів громадян є замалою, а окремі форми участі мають формальний характер і не забезпечують системного діалогу між мешканцями та органами управління. Це знижує ефективність врахування локальних потреб і стримує розвиток реальної самоврядної участі громади.

Реальна ситуація має наступні недоліки: неактивна участь громадян призводить до низької ефективності рішень, як наслідок - часткова відсутність довіри до влади. Погана взаємодія між громадянами і владою призводить до нерозуміння та конфліктів на місцевому рівні. Впровадження концепції самоврядної участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в ОТГ на засадах згуртованості дозволить досягти покращення якості рішень та їх відповідність до реальних потреб населення. Шляхом здійснення спільних ініціатив зросте соціальна відповідальність та підтримка населення. Для прикладу наведу Еко Толоку, яка вже була проведена спільно з мешканцями

Заводського району. Починаючи з жовтня до грудня 2025 р. не було зафіксовано звалищ на місцях проведення прибирання. Населення відповідально ставиться до навколишнього середовища та більше поважає дії влади на місці.

Робимо висновок, що основні функції громадської участі полягають у захисті прав та інтересів осіб, соціальних груп, територіальних громад і суспільства в цілому, інформуванні та приверненні уваги органів публічної влади до актуальних питань, наданні експертних оцінок і проведенні консультацій, розробці інновацій та моніторингу стану суспільно важливих проблем. Громадська участь не лише сприяє мінімізації соціальних і політичних ризиків, а й дає можливість визначати, формулювати та відстоювати інтереси громад, сприяючи більш ефективному управлінню та розвитку суспільства.

Таким чином, запропонована концепція є системним інструментом підвищення участі громадськості в ОТГ. Вона ґрунтується на принципах згуртованості, прозорості та інклюзивності, поєднує цифрові та традиційні форми взаємодії та забезпечує ефективний зворотний зв'язок. Реалізація цієї концепції дозволяє не лише підвищити ефективність управлінських рішень, а й зміцнити соціальну єдність та активну позицію громадян у житті громади.

3.3. Способи реалізації Концепції електронної демократії самоврядної участі громадськості з використанням принципів контролю та електронної демократії

Сучасні об'єднані територіальні громади стоять перед викликом забезпечення ефективної та прозорої взаємодії між органами місцевого самоврядування та громадянами. Реалізація Концепції електронної демократії передбачає не лише активне залучення мешканців до процесів ухвалення рішень, а й впровадження механізмів контролю, прозорості та електронних форм участі, які забезпечують швидкий, зручний та безпечний канал взаємодії.

Одним із основних способів реалізації електронної демократії є організація структурованих форм громадської участі, які дозволяють системно враховувати думку мешканців у процесі управління. До таких форм відносяться громадські слухання, громадські ради при ОТГ, робочі групи, комітети за напрямками та консультації з експертами. Ці механізми забезпечують активну взаємодію влади та громади, дозволяють обговорювати проекти рішень, вносити пропозиції та коригувати дії органів місцевого самоврядування [31].

Однією з ключових складових електронної демократії є система зворотного зв'язку. Громадяни повинні не лише подавати пропозиції, а й отримувати інформацію про те, як їхні зауваження та рекомендації були враховані. Цей принцип сприяє підвищенню довіри до влади та стимулює активну участь у подальших процесах управління [40, 45]. Для цього в громадах створюють портали електронних петицій, інтерактивні мапи потреб населення та онлайн-консультації, що дозволяє збирати думки великої кількості громадян та оперативно реагувати на потреби громади [46].

Цикл управління за участю громадян передбачає п'ять взаємопов'язаних етапів: пропозиція, обговорення, рішення, реалізація та зворотний зв'язок. Участь громадян у процесі має не разовий, а системний і повторюваний характер, оскільки результати зворотного зв'язку стають підґрунтям для формування нових ініціатив і запуску наступного управлінського циклу. Такий

підхід забезпечує безперервність взаємодії між органами влади та громадськістю, підвищує якість управлінських рішень і рівень довіри до публічної влади (рис 3.8).

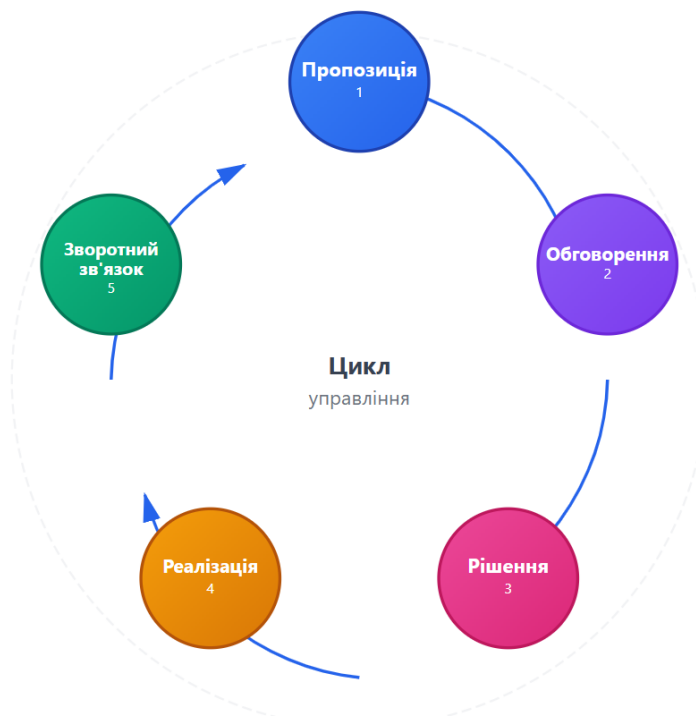


Рис. 3.8 Цикл управління за участю громадян

*Джерело: створено автором

Електронна демократія як інструмент тронної демократії передбачає використання сучасних цифрових технологій для організації процесу участі. Це включає системи електронного голосування, електронні платформи для обговорення проєктів рішень, автоматизовані анкети та опитування.

Такі інструменти дозволяють залучати не лише активних учасників, але й тих громадян, які через зайнятість або віддалене місце проживання не можуть брати участь у традиційних формах консультацій [64, 65].

Заводська РА активно залучає у цей процес контакт центр “15-80” та звітує перед громадянами. Важливою складовою є моніторинг - контроль, який реалізується через прозорі процедури звітування органів влади перед громадою.

В реальності, це скоріше відбувається на платформі Фейсбук та Телеграм, де жителів попереджують про засідання та інформують про стан справ.

Це включає публікацію бюджету, планів робіт, звітів про виконання рішень та інформацію про результати громадських обговорень. Завдяки такому підходу мешканці громади мають можливість контролювати ефективність використання ресурсів та оцінювати діяльність місцевих органів влади [7, 54].

Одним із механізмів реалізації Концепції є громадські ініціативи та проєкти на місцевому рівні, що підтримуються бюджетом участі (participatory budgeting). Механізм дозволяє мешканцям безпосередньо впливати на розподіл частини місцевого бюджету, обираючи пріоритетні проєкти розвитку інфраструктури, соціальної сфери або культури. Такий підхід сприяє не лише економічній ефективності, а й формуванню відчуття відповідальності за спільні ресурси [19, 80].

Впровадження тронної демократії в ОТГ передбачає поєднання традиційних та цифрових форм участі. Наприклад, традиційні громадські слухання доповнюються онлайн-опитуваннями, а робочі групи працюють паралельно з відкритими електронними платформами. Це дозволяє забезпечити максимальну інклюзивність та представництво всіх соціальних груп населення, включно з молоддю, людьми з обмеженими можливостями та віддаленими громадами [20, 46].

Принципи контролю реалізуються через регулярні аудитні перевірки, громадські наглядові комісії та внутрішні системи оцінки ефективності. Громадяни можуть брати участь у цих процесах як спостерігачі або члени комісій, що сприяє формуванню прозорої системи управління та підвищує рівень довіри до прийнятих рішень [54, 55].

Пряма участь громадян у прийнятті рішень на місцевому рівні. Цифрові інструменти для залучення громадян до управління - Е-платформи, онлайн опитування, електронне голосування. Механізми контролю та прозорості діяльності органів влади - громадський аудит, публічні звіти, моніторинг виконання (рис. 3.9).

Інтегрована модель тронної демократії в ОТГ

Багаторівнева система участі громадян у місцевому самоврядуванні

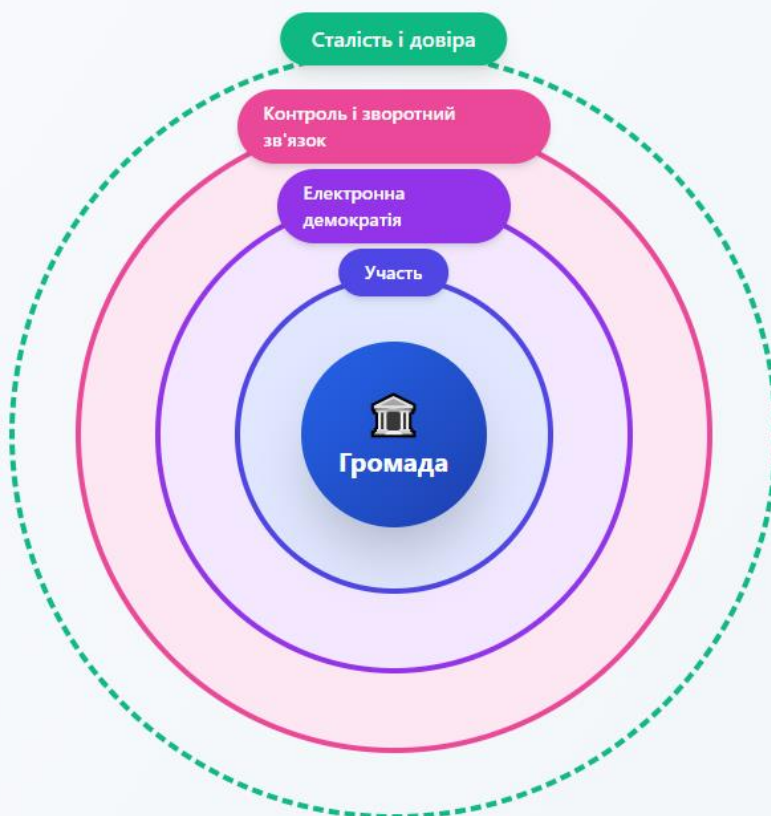


Рис.3.9 Інтегрована модель електронної демократії в ОТГ

*Джерело: створено автором на основі [75, 76]

Принципи моделі: інклюзивність – залучення всіх верств населення до процесів прийняття рішень; прозорість – відкритий доступ до інформації та процесів управління; підзвітність – постійна звітність та можливість громадського контролю; сталий розвиток – довгострокове планування з урахуванням інтересів громади.

Рівні реалізації електронної демократії зазначено на рис. 3.10.

Перший рівень реалізації електронної демократії – Інформування. Є одностороннім процесом – оприлюднення бюджетів, звітів, планів, публічні оголошення про зміни, та інше.



Рис. 3.10 Рівні реалізації електронної демократії

*Джерело: створено автором на основі [75, 76]

Другий рівень – Консультації. Двосторонній діалог з громадянами, є можливість урахування думки: громадські слухання, консультації, фокус-групи, опитування, анкетування.

Третій рівень – Спільне ухвалення рішень. Виникає «партнерський підхід» до вирішення питань: робочі громадські групи, спільні проєкти, та інше.

Четвертий рівень – Громадський контроль. Контроль громадськості за виконанням прийнятих владою рішень: моніторинг, інспекції, аудит, доступ до публічної інформації, антикорупційні ініціативи.

П'ятий рівень – Співвідповідальність за розвиток громади. Спільні дії громадськості (та громадський об'єднань) з владою: співфінансування ініціатив, створення громадських організацій, волонтерство, створення унікальних проєктів.

Більшість громад в Україні відносно цієї піраміди працюють на рівні 1-2, розвиваючись до рівня 3-4. Заводська адміністрація не виключення, адже, як було уже вказано, деякі ради та засідання мають поверхносний, формальний характер. Проте у 2025 році було залучено дуже багато волонтерських програм, в тому числі для допомоги постраждалим після вибухів – Карітас, «Об'єднання волонтерів Запоріжжя», ЗОКЛ, Червоний хрест, АРТАК. Виходячи з цього можна сказати, що районна адміністрація ЗМР по Заводському району найбільш наближена до 4-5 рівня.

Значну роль відіграє освітня складова, спрямована на підвищення правової та цифрової грамотності населення. Вона включає проведення тренінгів, семінарів та інформування громадян щодо механізмів участі, функцій органів влади та можливостей електронної взаємодії. Освічене населення більш активно залучається до процесу управління, пропонує конструктивні ініціативи та бере участь у контролі за їх виконанням [20, 53].

Для забезпечення ефективності Концепції важливо впроваджувати інтегровані цифрові платформи, що об'єднують усі інструменти участі та контролю в єдину систему. Це дозволяє відстежувати всі етапи прийняття рішень, збирати статистику по активності громадян та забезпечувати аналітичну підтримку для прийняття оптимальних рішень. Крім того, цифрові платформи дозволяють органам влади швидко реагувати на проблеми, що виникають, та своєчасно коригувати стратегії розвитку [75, 76].

Особливу увагу слід приділяти транспарентності та відкритості процесу. всі документи, рішення, бюджети та протоколи обговорень повинні бути доступні у відкритому форматі, зрозумілі для громадян та легко доступні через веб-портали та мобільні додатки. Це створює умови для ефективного громадського контролю та сприяє формуванню культури відповідальності та співпраці [6, 7].

Одним із механізмів тронної демократії є електронні петиції та звернення громадян, які дозволяють мешканцям оперативно висловлювати думку та

ініціювати зміни. Впровадження таких систем сприяє скороченню бюрократії, зменшенню витрат часу та забезпечує прозорість розгляду звернень [57, 71].

Успішна реалізація концепції передбачає комбінування локальних ініціатив з національними та міжнародними стандартами управління. Це включає дотримання законодавства про місцеве самоврядування, відкритий доступ до публічної інформації, використання практик електронного урядування та рекомендацій Ради Європи щодо участі громадськості [5, 51].

Застосування цифрових інструментів у тронній демократії також забезпечує інклюзивність та залучення соціально вразливих груп. Наприклад, платформи з голосуванням онлайн дозволяють брати участь людям з обмеженою мобільністю, жителям віддалених сіл та молоді, яка звикла до цифрових технологій. Це сприяє формуванню більш збалансованих і легітимних управлінських рішень [66].

Підсумовуючи, реалізація Концепції тронної демократії в ОТГ передбачає комплексне використання механізмів активної участі, контролю, прозорості та електронних платформ. Такий підхід дозволяє об'єднати інтереси громади та органів влади, підвищити ефективність управління, зміцнити соціальну згуртованість та формувати культуру відповідальності за спільні ресурси [80].

Концепція передбачає, що кожен мешканець стає співтворцем рішень, а органи влади забезпечують належні умови для такої участі, включаючи доступ до інформації, навчання та зручні електронні інструменти. Завдяки цьому утворюється динамічна система управління, здатна ефективно реагувати на сучасні виклики, забезпечуючи розвиток громади навіть у складних соціально-економічних умовах [75].

Реалізація Концепції тронної демократії самоврядної участі громадськості в ОТГ демонструє, що поєднання традиційних та електронних форм взаємодії створює нову якість управління. Це дозволяє забезпечити інклюзивність, прозорість та контроль, що є фундаментальними принципами сучасного публічного управління. Впровадження цифрових платформ та

інструментів електронної демократії сприяє розширенню можливостей участі громадян, особливо соціально вразливих груп. Таким чином, формується більш збалансована та легітимна система ухвалення рішень, яка відповідає потребам громади та міжнародним стандартам good governance.

Принципи контролю та зворотного зв'язку забезпечують підвищення довіри до органів місцевого самоврядування. Регулярні аудитні перевірки, громадські комісії та відкриті звіти формують культуру відповідальності та співпраці, що є ключовим чинником сталого розвитку територіальних громад.

Освітня складова концепції має стратегічне значення. Підвищення правової та цифрової грамотності населення створює умови для активної участі громадян у процесах управління, сприяє формуванню компетентних ініціатив та зміцнює соціальний капітал громади.

Важливим напрямом для подальшої реалізації Концепції електронної демократії є усталення участі громадян шляхом закріплення цифрових та контрольних механізмів у локальних нормативно-правових актах громад. На увазі мається розробка положень про електронні консультації, стандарти публічного звітування, порядок проведення громадського моніторингу та оцінки ефективності управлінських рішень.

Отже, Концепція електронної демократії є системним інструментом модернізації місцевого самоврядування в Україні. Концепція поєднує інституційні та технологічні механізми, забезпечує ефективний контроль, прозорість та інклюзивність, а також формує нову культуру взаємодії між владою та громадянами. Її практична реалізація дозволяє не лише підвищити якість управлінських рішень, а й зміцнити соціальну згуртованість, що є визначальним чинником життєздатності та розвитку ОТГ у сучасних умовах.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі магістерської роботи проведено комплексний аналіз активізації змісту і форм участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в органах місцевого самоврядування, на прикладі діяльності районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району. У першому розділі було закладено теоретично-правові засади, у другому розділі показано практичний стан реалізації механізмів участі; третій розділ було спрямовано на пошук шляхів удосконалення та обґрунтування концепції тронної демократії самоврядної участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в ОТГ засадах згуртованості з використанням принципів контролю та електронної демократії і визначення способів їх практичної реалізації в умовах воєнного стану.

Проаналізовано трансформацію форм участі громадян у прийнятті управлінських рішень під впливом повномасштабної війни та встановлено, що громадська участь перестала бути формальним елементом місцевого врядування і перетворилася на критично важливий інструмент забезпечення життєстійкості громад, оперативності рішень та довіри між владою і населенням.

Ключовим досягненням стало виявлення тенденції переходу комунікацій у цифровий формат. Обмеження на проведення офлайн-зібрань та постійна підвищена небезпека скупчення людей змусили органи місцевого самоврядування активніше застосовувати онлайн-інструменти: електронні петиції, дистанційні громадські обговорення, онлайн-прийоми громадян. Розширення кола учасників процесу, дозволило залучати мешканців навіть у небезпечних умовах, проте, водночас виявило нові проблеми – перебої з електропостачанням, відсутність технічних ресурсів, слабкий зв'язок, низьку цифрову грамотність окремих груп населення.

Тематика участі також змінилася: на перший план вийшли питання безпеки, укриттів, гуманітарної підтримки, організації волонтерської допомоги. Громадяни стали не лише джерелом пропозицій, а й співвиконавцями рішень, активно беручи участь у розподілі допомоги та координації на місцях. Це підтвердило, що в умовах війни громадська участь набуває діяльнісного характеру, а громада стає партнером влади у виробленні рішень. Авторський внесок полягає у систематизації нових форм участі та доведенні їх критичного значення для стійкості територіальних громад. Війна стала каталізатором переходу до діяльної участі громадян, що має враховуватися у майбутніх моделях управління.

У підрозділі 3.2 розроблено та обґрунтовано концепцію самоврядної участі громадськості в об'єднаних територіальних громадах на засадах згуртованості. Вона передбачає створення системи, яка дозволяє громадянам не лише інформувати владу чи брати участь у виборах, а й активно впливати на формування місцевої політики та управлінських рішень. Основним акцентом концепції є принцип згуртованості, що означає зміцнення соціальних зв'язків між мешканцями громади, активну взаємодію між ними і органами влади, а також спільне вирішення локальних проблем. Було показано, що згуртованість формує соціальний капітал, створює сталі горизонтальні зв'язки та забезпечує довготривалий розвиток громад. У цьому контексті проаналізовано проблеми чинного законодавства (закон «Про звернення громадян»), яке має декларативні норми та не забезпечує реальних гарантій участі. Проведено ретичний аналіз законодавчих прогалин та пропозиції щодо їх усунення: впровадження онлайн-платформ для обговорень, створення механізмів контролю за гуманітарною допомогою, відновлення роботи електронних петицій, розширення діяльності рад і консультативних органів. Закладено теоретико-методологічне підґрунтя для нової моделі участі, яка базується на принципах інклюзивності, прозорості та згуртованості. Розглянуто практичні способи реалізації Концепції електронної демократії самоврядної участі громадськості з використанням принципів контролю та електронної демократії.

Особливу увагу приділено цифровим інструментам: електронним петиціям, е-платформам, онлайн-голосуванню, інтерактивним мапам потреб населення. Використання цифрових інструментів забезпечує інклюзивність, залучення соціально вразливих груп населення та створює легітимні управлінські рішення. Авторський внесок полягає у розробці інтегрованої моделі тронної демократії, яка поєднує традиційні та цифрові форми участі, забезпечує прозорість і контроль, формує культуру співвідповідальності та партнерства між владою і громадою.

Модель тронної демократії самоврядної участі громадськості у прийнятті управлінських рішень заснована на принципах згуртованості, прозорості та інклюзивності є системним інструментом модернізації місцевого управління, забезпечує реальний зворотний зв'язок, підвищує якість рішень і формує активну позицію громадян. Модель поєднує традиційні та цифрові інструменти, формує системний цикл управління зі зворотним зв'язком, забезпечує прозорість, легітимність і довіру до влади, розширює інклюзивність та створює культуру співвідповідальності й партнерства у громадах.

Основою тронної демократії є інклюзивність, прозорість, підзвітність та сталий розвиток. Принципи забезпечують довіру до влади, контроль за її діями і довгострокове планування розвитку громади. Рівні реалізації включають у себе інформування, консультації, спільне ухвалення рішень, громадський контроль та співвідповідальність. Розроблена піраміда показує поступовий перехід від пасивного отримання інформації до активної співучасті у розвитку громади. Більшість громад України перебувають на рівнях 1 – 2; Заводська адміністрація у 2025 р. завдяки волонтерським программам наблизилася до рівнів 4 – 5, що свідчить про розвиток співвідповідальності та контролю.

Підвищення правової та цифрової грамотності населення активізує участь, сприяє конструктивним ініціативам та посиленню громадського контролю. Інтегровані платформи забезпечують аналітику, прозорість і швидкість процесів. Е-петиції та онлайн-голосування зменшують бюрократію та залучають соціально вразливі групи, мешканців віддалених територій і

молодь. Відкритий доступ до документів, аудит і публічні звіти формують культуру відповідальності та співпраці, підвищують довіру до влади. Використання на практиці принципів good governance та рекомендацій Ради Європи забезпечує легітимність моделі та відповідність міжнародним стандартам публічного управління.

Модель тронної демократії є системним інструментом модернізації місцевого самоврядування. Вона поєднує традиційні та цифрові форми участі, забезпечує прозорість і контроль, формує культуру співвідповідальності та партнерства, підвищує якість управлінських рішень і зміцнює соціальну згуртованість громад. Реалізація концепції тронної демократії є системним інструментом модернізації місцевого самоврядування в Україні. Вона забезпечує ефективний контроль, прозорість та інклюзивність, формує нову культуру взаємодії між владою та громадянами та підвищує якість управлінських рішень і соціальну згуртованість.

ВИСНОВКИ

Дослідження теоретичних засад і правових основ участі громадськості у процесах прийняття управлінських рішень свідчить про те, що ефективність функціонування системи органів місцевого самоврядування значною мірою обумовлена не лише чинною нормативно-правовою базою, а й залученням громадян до управлінського процесу із застосуванням сучасних форм взаємодії.

Поточні тенденції розвитку ОМС в Україні демонструють перехід до більш відкритих і прозорих механізмів управління, що базуються на співпраці органів влади з громадянами через такі інструменти, як громадські слухання, фокус-групи, електронні платформи та онлайн-опитування.

З точки зору структурної організації, залучення громадськості постає в багатокomпонентний елемент, що інтегрує консультативні, контролюючі та дорадчі функції, які одночасно сприяють легітимізації управлінських рішень та підвищенню їхньої ефективності.

Особливості управлінських процесів на прифронтових територіях вказують на важливість використання адаптивних форм участі, здатних оперативно реагувати на виклики у періоди воєнних дій та тривоги, забезпечуючи стабільність функціонування місцевого врядування.

Практичний аналіз функціонування районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району підтвердив реалізацію визначених теоретичних принципів через низку запропонованих інструментів. До таких належать відкриті засідання, електронні петиції, консультації із залученням громадських організацій, участь мешканців у процесах планування і моніторингу виконання рішень.

Результати оцінювання організаційного забезпечення засвідчили про наявність стабільної інституційної структури для залучення громадян до місцевого врядування, однак дослідження виявило певні обмеження, зокрема недостатню доступність інформації та відносно низький рівень активності місцевих жителів.

Аналіз механізмів участі також виявив існування потенціалу для покращення залученості громадськості через модернізацію електронних платформ, підвищення процедурної прозорості й запровадження систематичного інформування про результати ухвалених рішень. Активно залучаються передові світові технології та розробляються нові методи для покращення співпраці із мешканцями (Портал дій та подій, 15-80, гаряча лінія).

На підставі отриманих результатів вдалося визначити основні напрямки для посилення участі громадськості в управлінні. Розроблена концепція самоврядної участі громадськості в об'єднаних територіальних громадах передбачає системний підхід, що включає розвиток громадських рад, запровадження інструментів електронної демократії, вдосконалення механізмів контролю та моніторингу прийнятих рішень й посилення інформаційної прозорості адміністративної діяльності. Імплементация принципів електронної демократії дозволяє ефективно поєднувати елементи контролю, участі та зворотного зв'язку в єдиному циклі управління, таким чином забезпечуючи вищу результативність і легітимність прийнятих рішень.

Загалом, аналіз свідчить про те, що система участі громадськості у діяльності Заводської районної адміністрації відповідає сучасним нормативним і теоретичним засадам. Однак значущим аспектом подальшого розвитку залишається потреба усунення недоліків електронної комунікації та активізації населення.

Війна трансформувала громадську участь у прийнятті рішень на місцевому рівні з формальної у діяльну. Відбувся масовий перехід у цифровий формат (онлайн-прийоми, е-петиції, дистанційні обговорення). Тематика звернень змінилася на безпеку, укриття, гуманітарну допомогу та волонтерство. Громадяни стали співвиконавцями рішень, значно зросла роль ОСН, ОСББ, НУО. Прозорість і публічність стали ключовими елементами управління. Е-звернення та «гаряча лінія» стали критично важливими каналами комунікації, забезпечуючи швидке реагування на проблеми ЖКГ, соціального захисту, евакуації та інфраструктури. Кількість звернень зросла, особливо щодо

гуманітарної допомоги, відновлення житла, підтримки ВПО та сімей військовослужбовців. Електронні звернення стали ключовим інструментом участі громадян у кризових умовах. Онлайн-форми дозволяють владі отримувати сигнали про проблеми у реальному часі. Закон «Про звернення громадян» не відповідає сучасним ІТ-можливостям, тому потрібно його модернізувати: провести уніфікацію нормативної бази, цифровізувати процеси та забезпечити більшу прозорість.

Адміністрація виконує не лише сервісну, а й координаційну функцію: відображає реальний стан громади, оперативно реагує на проблеми, аналізує причини скарг та інформує населення, що в свою чергу підвищує довіру та легітимність рішень.

Створено загальнодержавний веб-ресурс z.gov.ua та національну систему uks.gov.ua для централізованої обробки запитів. У 2025 р. кількість електронних звернень та дзвінків на «гарячі лінії» значно зросла. Запорізька міська рада впровадила портал «Контакт-Центр 15-80», що забезпечує прозорий прийом скарг, контроль термінів виконання, можливість оцінки роботи комунальних підприємств, інтеграцію з соціальними мережами та онлайн-картою.

Виявлено дублювання звернень, що перевантажує апарат; цифрова нерівність між регіонами обмежує ефективність; електронні петиції залишаються малопопулярними. Закон має декларативні норми, не розрізняє природу заяв, скарг і пропозицій, не врегульовує конфлікт інтересів та не визначає чіткий перелік порушень. Необхідне впровадження CRM-систем для централізованого обліку та уникнення повторів, посилення інституту омбудсмена, оновлення сервісів для критичних категорій (ВПО, постраждалі від війни), створення онлайн-платформ для обговорень, відновлення роботи е-петицій, розширення діяльності рад і консультативних органів, а також внесення змін до законодавства для регламентації е-звернень у реальному часі.

Концепція самоврядної участі базується на принципах інклюзивності, прозорості, підзвітності та згуртованості та інтегрує громадян у процеси

формування місцевої політики, забезпечує консолідацію соціального капіталу та довготривалий розвиток громад. Держава має забезпечити верховенство права, чіткі процедури участі та відкритий діалог; НУО - прозорість, фінансову етику, достовірну аналітику та консультації з громадянами. Спільна мета - розвиток громадянського суспільства через партнерство.

Цифрові канали комунікації відкрили нові можливості, але їх ефективність стримується законодавчими прогалинами, дублюванням та низькою активністю у використанні петицій. Запропоновані заходи - CRM-системи, оновлення законодавства, розвиток е-урядування та концепція згуртованої самоврядної участі формують основу для перетворення звернень громадян із реактивного інструменту на повноцінний механізм електронної демократії. Зворотний зв'язок є ключовим елементом моделі самоврядної участі, що перетворює участь із формальної у діяльнішу. Громадяни бачать врахування своїх пропозицій, зростає мотивація, відповідальність і довіра до влади.

Основні принципи та інструменти самоврядної участі – демократичність (реалізується під час слухань, консультацій, е-петицій), прозорість (звіти, відкриті дані, що підвищують поінформованість громадян), інклюзивність (залучення молоді, малих груп людей з особливими потребами), згуртованість (спільні проєкти, партнерства), субсидіарність (делегування ОСН, зміцнення самоврядності), ефективність (моніторинг результатів, звітність, реальна участь громадян). Основні задачі - легітимність рішень, зменшення корупційних ризиків, рівність, доступність, консолідація громади, розвиток соціального капіталу, адаптивність і підвищення якості рішень.

На практиці (реалізація громадської участі у прийнятті управлінських рішень) у Заводському районі виявлено недостатнє залучення ОСН, часткова формальна участь у прийнятті рішень та участі в робочих групах. Приклад Еко Толоки (2025 р.) показав, що спільні ініціативи підвищують відповідальність населення та довіру до влади.

Неактивність громадян, часткова відсутність довіри та слабка взаємодія з владою знижують ефективність рішень і провокують конфлікти на місцевому рівні. Функції громадської участі - захист прав, інформування влади, експертні оцінки, консультації, розробка інновацій, моніторинг проблем, мінімізація соціальних і політичних ризиків. Громади повинні забезпечити прозору взаємодію з населенням, поєднуючи участь із механізмами контролю та електронними формами демократії. Громадські слухання, ради, робочі групи та консультації дозволяють системно враховувати думку мешканців і коригувати дії влади. Запропоновано цикл управління з п'яти етапів: пропозиція, обговорення, рішення, реалізація, зворотний зв'язок, які забезпечують безперервність взаємодії та підвищують якість рішень. Традиційні слухання та робочі групи доповнюються онлайн-опитуваннями й електронними платформами, що гарантує інклюзивність і представництво різних соціальних груп. Аудит, громадські комісії та системи оцінки ефективності створюють умови для прозорого управління, залучаючи громадян як спостерігачів і учасників.

Підсумовуючи, інтеграція традиційних і цифрових форм участі громадян в прийнятті управлінських рішень на місцях, систематизація консультативних процесів та сприяння прозорості процедур створюють сприятливі умови для підвищення соціальної активності громади і вдосконалення управлінських рішень. Після закінчення війни очікуваний приріст населення та активізація участі громадян у прийнятті рішень.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1 Методичні рекомендації до підготовки і захисту дипломної роботи для здобувачів вищої освіти спеціальності 281 – «Публічне управління та адміністрування», освітній ступінь – магістр, всіх форм навчання / укл. Т.В. Пуліна., П.В. Гудзь. Запоріжжя : Вид. НУЗП, 2024 47 с. (Укр. мов.)

2 Конституція України: офіц. текст. (редакція від 01.01.2020). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 06.07.2025)

3 Загальна декларація прав людини ООН. Міжнародний документ від 10.12.1948 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text (дата звернення 06.07.2025)

4 Міжнародний пакт про громадянські і політичні права ООН. Міжнародний документ від 16.12.1966. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_043#Text (дата звернення 06.07.2025)

5 Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1997 №280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 07.07.2025)

6 Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 (редакція від 31.12.2023) №393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 07.07.2025)

7 Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 №2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2939-17#Text> (дата звернення 06.07.2025)

8 Закон України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» від 11.09.2003 №1160-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1160-15#Text> (дата звернення 06.07.2025)

9 Закон України «Про місцеві вибори» від 14.07.2015 № 595-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/595-19#Text> (дата звернення 08.07.2025)

10 Закон України «Про добровільне об'єднання територіальних громад» від 05.02.2015 № 157-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/157-19#Text> (дата звернення 08.07.2025)

11 Закон України «Про органи самоорганізації населення» (від 11 липня 2001 року №2625-III). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2625-14#Text> (дата звернення 09.07.2025)

12. Постанова КМУ «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» від 03.11.2010 р. №996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#Text> (дата звернення 08.07.2025)

13 Порядок проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#n30> (дата звернення 09.07.2025)

14 Типове положення про громадську раду при міністерстві, іншому центральному органі виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласній, Київській та Севастопольській міській, районній, районній у мм. Києві та Севастополі державній адміністрації. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF/para173#n173> (дата звернення 10.07.2025)

15 Про ратифікацію Європейської хартії місцевого самоврядування: Закон України від 15.07.1997р. №452/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/452/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 10.07.2025)

16 Європейська хартія місцевого самоврядування м. Страсбург, 15 жовтня 1985 року (Офіційний переклад). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_036#Text (дата звернення 10.07.2025)

17 Додатковий протокол до Європейської хартії місцевого самоврядування про право участі у справах місцевого органу влади від

16.11.2009. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_946#n2 (дата звернення 10.07.2025)

18 Бібліографічне посилання (загальні правила складання) відповідно до ДСТУ 8302:2015, запровадженого в дію в Україні 01.07.2016 : метод. рек. / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. С. В. Карпенко ; відп. за вип. О. М. Штангей. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 19 с.

19 Місцеві ініціативи та залучення громадськості до здійснення місцевого самоврядування. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Карий О.І., Панас Я.В. Асоціація міст України – К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. С. 5, 8-12, 14-19.

20 Сергієнко О.І. Громадська участь/залучення громадян. Депутатська діяльність в округах (навчальний модуль) / Олександр Сергієнко, Олег Ватаманюк. К.: ІКЦ «Легальний статус», 2016. С. 21-56. URL: <https://www.csi.org.ua/wp-content/uploads/2016/10/Gromadskaychast.pdf> (дата звернення 12.07.2025)

21 Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні: посіб. – К.: Ленвіт, 2012. С. 7-8.

22 Дорох В.В., Черній О.В. Форми участі громадськості в процесах прийняття рішень: Навч. посіб. Вінниця: ТОВ «ТВОРИ», 2018.-104с.

23 Агафонова Н.О. Сутність зв'язків з громадськістю в системі публічного управління. *Публічне управління та регіональний розвиток*. 2018. №1. С.10-31.

24 Беззубко Л.В., Скопец О.В, Про деякі механізми взаємодії членів громади з органами місцевого самоврядування. 2007. № 1(39). С.76-81.

25 Висоцька С.М. Удосконалення діалогу органів влади і громадськості на регіональному рівні. *Державне управління: теорія та практика*. 2012. № 2. С.17-21.

26 Шумляєва І. Розвиток взаємовідносин органів публічної влади та громадян в умовах формування правової держави. *Державне управління та місцеве самоврядування*, 2019, вип. 2(41). С. 157-165.

27 Яремко І.І. Особливості прийняття та реалізації управлінських рішень в системі публічного управління. Міжнародний науковий журнал «Грааль науки». 2021. № 7. С. 57-61.

28 Взаємодія органів державної влади та громадянського суспільства: навч. посіб. за наук. ред. Ю. П. Сурміна, А. М. Михненка; авт. кол.: Ю.П. Сурмін [та ін.]. – Київ :НАДУ, 2011. С. 20-172.

29 Юрах В.М. Форми участі громадськості в управлінні державними справами, віднесеними до компетенції органів виконавчої влади. Прикарпатський юридичний вісник. 2018. Випуск 2 (23). Т. 3. С. 235–238. URL: http://pjbv.nuoua.od.ua/v2-3_2018/49.pdf

30 Юрах В.М. Форми участі громадськості в підвищенні ефективності функціонування органів виконавчої влади. Адміністративне право і процес. 2019. № 11. С. 240–244. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2019/11/42.pdf>

31 Домбровський О.І., Багірьянц Д.П., Участь громадськості у здійсненні публічного адміністрування на місцевому рівні: поняття та механізми забезпечення. Юридичний науковий електронний журнал № 2/2023, сс.610-613.

32. Галіцина Н. Принципи «good governance» і «good administration» в адміністративному праві. *Юридичний бюлетень*. 2020. № 13. С. 101-111. URL: <http://dx.doi.org/10.32850/LB2414-4207.2020.13.12>

33 Семьоркіна К. О. Механізми участі організацій громадянського суспільства у виробленні державної політики у сфері прав людини. *Державне управління*. 2018. №5. С. 118 – 122.

34 Халецький А. Зарубіжний досвід сприяння розвитку громадянського суспільства. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2012. Вип. 11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2012_11_12

35 Кравцова З.С. Окремі аспекти взаємодії органів державної влади та інститутів громадянського суспільства. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. № 2. URL: http://www.lsej.org.ua/2_2021/11.pdf

36 Дяченко М.І., Коваленко Г.О. Взаємодія органів місцевого самоврядування та органів державної влади з громадськістю регіону. *Державне*

управління: удосконалення та розвиток. 2018. № 3. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/3_2018/37.pdf (дата звернення 23.06.2025)

37 Ротар Н. Ю. Участь громадян України у циклічних політичних процесах трансформаційного періоду: дис. д-ра політ. наук. Чернів. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. Чернівці, 2007. С. 35-61, С. 329-365.

38 ЗМР по Завоському р-н. URL: <https://zp.gov.ua/uk/organizations/item/10/raionna-administraciya-zaporizkoi-miskoi-radi-po-zavodskomu-rajonu> (дата звернення 01.07.2025)

39 Положення про районну адміністрацію. URL: https://zp.gov.ua/upload/editor/polozhennya_pro_raionnu_administraciyu.pdf (дата звернення 01.07.2025)

40 Ротар Н.Ю. Громадянська участь у публічному управлінні: теорія, моделі, механізми. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. 412 с.

41 Безбар'єрний шлях до майбутнього. URL: https://bezbarierni.org/?utm_source (дата звернення 05.07.2025)

42 Partnership for Good Governance. URL: https://pjp-eu.coe.int/en/web/partnership-governance/ukraine?utm_source (дата звернення 06.07.2025)

43 Програма «Зміцнення демократичного врядування та стійкості в Україні». URL: https://www.coe.int/en/web/kyiv/strengthening-good-democratic-governance-and-resilience-in-ukraine?utm_source (дата звернення 10.07.2025)

44 Огляд доброчесності та боротьби з корупцією від Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР) за 2025 рік. URL: https://www.oecd.org/en/publications/2025/05/oecd-integrity-and-anti-corruption-review-of-ukraine_4d9e5ab7.html?utm_source (дата звернення 18.07.2025)

45 Gfhnythcndj dilrhbnjuj ehzle (Open Government Partnership| OGP) URL: https://www.opengovpartnership.org/members/ukraine/?utm_source (lfnf pdthytyyz 20/07/2025)

46 Міністерство цифрової трансформації. URL: <https://thedigital.gov.ua/> (дата звернення 20.07.2025)

47 Мапа України онлайн. URL: <https://map.i.ua/> (дата звернення 20.07.2025)

48 Геопортал відкритих даних Львівської міської ради. URL: <https://map.city-adm.lviv.ua/map/main#map=18//49.84151649727445//24.040735960006717&&layer=12047211593411934-1,100> (дата звернення 20.07.2025)

49 Всеукраїнська мапа ремонтів. URL: <https://map.shtab.net/> (дата звернення 20.07.2025)

50 Інтерактивна мапа ремонту доріг України. (дата звернення 01.09.2025). URL: <https://map.ukravtodor.gov.ua/?fbclid=IwAR3z4va4WVa6Znfe2fodzXG8dVMbWMG9rgc82L-NDaQ5vBP7KAp9KjNO-uI> (дата звернення 20.07.2025)

51 Участь громадськості в процесі прийняття рішень. Огляд стандартів та практик у країнах — членах Ради Європи Підготовано Європейським центром некомерційного права (Івана Розензвегова (Ivana Rosenzweigova) і Ваня Скоріч (Vanja Skoric)), за підтримки Ганни Асіповіч (Hanna Asipovich) під керівництвом Катеріни ХаджіМіцевої (Katerina Hadzi-Miceva), Виконавчого Директора для Європейської комісії з питань демократії та державного управління (ЄКДДУ) з метою підготовки рекомендацій щодо участі громадськості у процесі прийняття політичних рішень. м.Страсбург, травень 2016 року. URL: https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/17-civik-2018/rubrik_rekomehdation/civik_Europe_2016.pdf (дата звернення 09.08.2025)

52 Єгоров І.Ю., д.е.н., Красовська О.В., к.е.н. Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні: навчально-методичний посібник / ДП «Укртехінформ» Київ, 2013. 250 с. URL: <https://pumo.stu.cn.ua/wp-content/uploads/2023/02/uchast-gromadskosti-u-proczesi-pryjnyattya-rishen-na-miscevomu-rivni.pdf>

53 Проніна О.В., Оленковська Л.П. Забезпечення участі громадськості у прийнятті управлінських рішень на місцевому рівні в сучасних умовах. *Журнал Наукові перспективи* №1 (55) 2025. С.424-437. URL:

<http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/view/19381/19386> (дата звернення 09.10.2025)

54 Особливості ресурсного забезпечення механізму взаємодії місцевої влади з громадськістю/О.А. Галич, О.С. Демидкін //Публічне управління та митне адміністрування. 2022 №4. С. 28-33.

55 Іваніна О.В. Ризики та перешкоди громадської участі на рівні місцевих громад в Україні. *Політичні інститути та процеси*. Випуск 3. 2020. сс. 31 – 37. URL: http://politicus.od.ua/3_2020/7.pdf (дата звернення 10.10.2025)

56 Щорічна доповідь Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини про стан дотримання та захисту прав і свобод людини і громадянина в Україні у 2024 році. URL: https://www.ombudsman.gov.ua/storage/app/media/uploaded-files/18.06.2025%20%D0%A9%D0%BE%D1%80%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%B0_%D0%B4%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D1%8C_%D0%A3%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D1%83_2024_%D1%80%D0%BE%D1%86%D1%96-%20%D0%B2%D0%B8%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B0.pdf

57. Урядовий контактний центр (дата звернення 07.12.2025). URL:<https://ukc.gov.ua/>

58. Стамат Ю.С. Реалізація права громадян на звернення: міжнародний досвід та українська практика : автореф. магіс. робота. Миколаїв. 2020. URL : <https://krs.chmnu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/1216/1/Автореферат%20-%20Стамат.pdf> (дата звернення: 29.11.2025).

59. Міжнародний досвід реалізації права громадян на звернення : Інформаційна довідка, підготовлена Європейським інформаційно-дослідницьким центром на запит Апарату Верховної Ради України. URL : <http://euinfocenter.rada.gov.ua/uploads/documents/29289.pdf> (дата звернення: 15.11.2025).

60. Про правовий режим воєнного стану: Закон України від 12.05.2015 р. № 389 - VIII. *Відомості Верховної Ради України* (дата звернення 09.08.2025) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text>

61. Соболев В.А. Звернення громадян як механізм взаємодії держави та суспільства: автореф. дис. канд. наук. з держ. управління. Київ, 2014. 23 с.

62. Старіш О.Г. Інформаційна політика держави в контексті глобалізації: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д -ра політ. наук. Київ, 2008. 28 с.

63. Методика та організація наукових досліджень : Навчальний посібник С.Е. Важинський, Т.І. Щербак. Суми: СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. 260с.

64. Асанова А.А. Електронний уряд як дійовий механізм взаємодії і форма співпраці держави та громадян в інформаційному суспільстві. Державне управління. 2006. №1. URL: <http://www.nbu.gov.ua> (дата звернення: 16.09.2025).

65. Карпенко О. В., Куйбіда В. С., Наместнік В. В. Цифрове врядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Державне управління. 2018. №1. С. 5-11. URL: <http://academy.gov.ua/infpol/pages/> (дата звернення: 16.10.2025).

66. Кошеленко К. Цифровізація соціальної сфери. Чому це важливо навіть під час війни? URL: https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko (дата звернення: 17.10.2025).

67. Лукін С. Сучасні аспекти цифровізації публічних просторів. Аспекти публічного управління. 2020. Том 8. Спецвипуск №1. С. 91 - 93.

68. Наместнік В. В., Павлов М. М. Електронне, цифрове та smart-управління: сутність та співвідношення термінів. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Державне управління. 2020. №1(96). С.115 - 121.

69. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації :

Розпорядження Кабінету Міністрів України; Концепція, План, Заходи від 17.01.2018 №67-р. Відомості Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#doc_info (дата звернення: 17.10.2025).

70. Про схвалення Концепції створення Національного контактного центру : Розпорядження Кабінету Міністрів України. Концепція від 02.12.2015р. №1269-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1269-2015-%D1%80#doc_info (дата звернення: 17.10.2025).

71. Радчук О. Рік електронного діалогу: чи є користь від петицій? О. Радчук. Слово і діло : аналітичний портал. 03.06.2016. URL : <https://www.slovoidilo.ua/2016/06/03/kolonka/aleksandr-radchuk/suspilstvo/rik-elektronnoho-dialohu-chy-ye-koryst-vid-petycij> (дата звернення: 02.10.2025).

72. Факультативний протокол до Міжнародного пакту про громадянські та політичні права. ООН. Протокол. Міжнародний документ від 16.12.1966 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_086#Text (дата звернення: 05.10.2025).

73. Калашнікова О. Чи дійсно «гарячі» телефонні лінії центральних органів виконавчої влади. Українська правда. 12.08.2020. URL: www.pravda.com.ua/rus/columns/2020/08/12/7262682 (дата звернення: 19.10.2025).

74. Контакт-Центр м.Запоріжжя 1580. URL: <https://1580.zp.gov.ua> (дата звернення: 01.12.2025).

75. Vitalii Serohin, Svitlana Serohina, Liudmyla Horbata, Petro Gudz, Olha Maltseva. Digital platforms for social services administration in the context of sustainable community development. Journal of Theoretical and Applied Information Technology 15th May 2025. Vol.103. No.9 p.3611-3621. URL: <https://www.jatit.org/volumes/Vol103No9/6Vol103No9.pdf>

76. Shashyna, M., Gudz, P., Pankova, A., Benchak, O., Nemyrovska, O. Modernization of public administration in Eastern Europe in the context of implementation of digitalization. Eastern-European Journal of Enterprise

Technologies. 2023, 4 (13 (124)), 57–65. URL: doi: <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2023.285746>

77. Gudz P., Gudz M., Vdovichen O., Tkalenko O. Scientific Approaches for Planning the Architecture for Urban Economic Space. In: Onyshchenko V., Mammadova G., Sivitska S., Gasimov A. (eds) Proceedings of the 2nd International Conference on Building Innovations. ICBI 2019. Lecture Notes in Civil Engineering. 2020, vol 73. Springer, Cham DOI. URL: https://doi.org/10.1007/978-3-030-42939-3_57

78. Gudz P. Polish humanitarian aid for fighting Ukraine on the example of the city of Zaporizhia. (with M. Gudz 243-263 The European Union and selected member states towards the conflict in Ukraine, Lublin 2022. URL: https://sawp.org.pl/wp-content/uploads/Ksiazka_Unia-Europejska_final.pdf

79. Ensuring the socio-economic development of united territorial communities in the paradigm of governance. Collective monograph. For order. prof. Gudz P. Zaporizhzhia, 2020. p. 93-108.

80. Кравченко Т.А., Гудзь П.В. Пріоритети публічної політики регіонального та місцевого розвитку як домінанти повоєнного відновлення України. Успіхи і досягнення у науці (Серія «Право», Серія «Освіта», Серія «Управління та адміністрування», Серія «Соціальні та поведінкові науки»): журнал. 2025. №9 (19) 2025. С.553-571. URL: [https://doi.org/10.52058/3041-1254-2025-9\(19\)-553-57](https://doi.org/10.52058/3041-1254-2025-9(19)-553-57)

81. Гудзь П. В., Вельможко К. Р., Овсієнко В. Ю. Вплив інновацій на підвищення ефективності державних адміністративних послуг // Електронне наукове видання "Публічне адміністрування та національна безпека". 2025. №10. URL: <https://doi.org/10.25313/2617-572X-2025-10-11542>

82. Нечаєва І.А., Гудзь П.В. Роль публічного менеджера в управлінні ефективністю використання публічних фінансів в умовах воєнного стану. Економіка, управління та адміністрування. 2025. № 4. С.75-84.

83. Гудзь П.В., Гряниста С.В. Оцінювання ефективності діяльності посадових осіб місцевого самоврядування методом BSC. Актуальні проблеми

теорії і практики менеджменту та публічного врядування в контексті євроінтеграції: зб. матеріалів доп. учасн. Міжнар. наук.-практ. конф., м. Рівне, 22 травня 2025 р. [Електронне видання]. – Рівне : НУВГП, 2025, С.108-110.

84. Левченко К.О., Гудзь П.В. Організаційно-правові способи удосконалення надання органами місцевого самоврядування адміністративних послуг громадянам с.467-473. Відновлення України та її регіонів в контексті глобальних трендів: управління, адміністрування, забезпечення. Тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції, Запоріжжя, 23-24 травня 2024 р. [Електронний ресурс] / Редкол.:В.А. ШАЛОМЕЄВ (відпов. ред.) Електрон. дані. – Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2024. URL: <https://eir.zp.edu.ua/server/api/core/bitstreams/cfe6796a-d90b-4773-87db-26f3b4a5271f/content>

85. Нечаєва І.А., Гудзь П.В. Критичний огляд методів оцінки ефективності функціонування органів публічної влади. Публічне управління: концепції, парадигма, розвиток, удосконалення. 2024, №9. С. 107-122. DOI: <https://doi.org/10.31470/2786-6246-2024-9-107-122>

86. Гудзь П.А., Зінченко А.А. Розвиток інституту публічної служби у прифронтовій області С.105-108 Актуальні проблеми теорії і практики менеджменту та публічного врядування в контексті євроінтеграції: збірник матеріалів XIII Міжнародної науково-практичної конференції 16 травня 2024 року. [Електронне видання]. – Рівне: НУВГПб 2024. 556 с.

87. Гряниста С.В., Гудзь П.В. Розвиток змісту і форм участі громадськості у прийнятті управлінських рішень в органах місцевого самоврядування. Тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції, 21 жовтня 2025 року, на тему: «ОСВІТА І НАУКА В ГАЛУЗІ АДМІНІСТРУВАННЯ ТА БІЗНЕСУ: СУЧАСНІ ТРЕНДИ І ПРОБЛЕМИ».

88. Громадянське суспільство України в умовах війни 2022-2025 рр. Звіт щодо комплексного соціологічного дослідження. Серпень 2025 р. 186 с.

89. ЗМІНЮЙ МІСТО НА КРАЩЕ: *інструменти участі активних запоріжців*. Автори: Васильєв Д., Жавжарова Т., Морозова В., Савченко О. Запоріжжя, Екосенс. 2025. 57 с. URL: www.vidnova.info

90. Карпенко О.В. Цифрове врядування та електронна демократія: теорія і практика. Київ: НАДУ, 2020. С. 60-73, С. 94-120, С.204-267.

91. Жаровська І.М., Зарічний О.А. *Форми громадської участі у публічно-владній діяльності*. Київ: Видавництво «Людмила», 2020. — 136 с.

92. Місцеве самоврядування в Україні (XX – початок XXI століття). Західні землі: монографія / відп. ред. Михайло Романюк; НАН України, Інститут українознавства ім. І. Крип'якевича. Львів, 2023. С. 443 – 474, 567 – 645.

93. Місцеве самоврядування в Україні: історія та сучасність. Монографія / за ред. В. Куйбіди. Київ: НАДУ, 2018. С.70-92.

94. Белей С.В. *Публічне управління в умовах суспільних трансформацій: теорія та практика*. Київ: НАДУ, 2017. С. 140-178, С. 230-290.

95. Мельник А.Ф. *Місцеве самоврядування в Україні: проблеми становлення та розвитку*. Київ: КНЕУ, 2010. С. 135-156, С. 240-270.

96. Шаповал В.М. *Місцеве самоврядування в країнах Європи: теорія і практика*. Київ: Юрінком Інтер, 2014. С. 90-127, С. 130-147.

97. Куйбіда В.С., Белей С.В. *Публічне управління в умовах криз і надзвичайних ситуацій*. Київ: НАДУ, 2020. — 296 с. С. 67-90, С. 150-200, С. 240-278.

98. Мельник А.Ф., Васильєва О.І. *Місцеве самоврядування: сучасні проблеми та перспективи розвитку*. Київ: КНЕУ, 2012. С. 95-150.

99. Андрійчук В. *Місцеве самоврядування в Україні: сучасні виклики та перспективи*. Київ: Юрінком Інтер, 2021. С. 80-95.

100. Бабін І. *Розвиток інститутів місцевої демократії в Україні*. Львів: ЛНУ, 2019. С. 60-104.

101. Гончарук Н. *Місцеве самоврядування: європейські стандарти та українська практика*. Київ: НАДУ, 2018, С. 100-150, С. 230-300.

102. Кравченко В. *Місьцеве самоврядування в Україні: проблеми та шляхи реформування*. Київ: Парламентське видавництво, 2016. С. 38-110.
103. Дем'янчук О. *Громадянське суспільство в Україні: інститути та практики*. Київ: КНЕУ, 2017. С. 48-99.
104. Середа Г. *Участь громадськості у врядуванні: міжнародний досвід та українські реалії*. Харків: Право, 2020. С. 56-140.
105. Ткаченко В. *Громадська участь у місцевому самоврядуванні: механізми та інструменти*. Одеса: ОНУ, 2019. С. 43-68, 76-83.
106. Федоренко В. *Конституційні засади громадянської участі в Україні*. Київ: Юрінком Інтер, 2015. С. 35-63, 90-115.
107. Васильєв В. *Публічне управління: сучасні концепції та моделі*. Київ: НАДУ, 2018. С. 45-80.
108. Гончарук Н. *Адміністративні реформи в Україні: проблеми та перспективи*. Київ: НАДУ, 2016. С. 45-110.
109. Ковальчук Т. *Публічне управління та місцеве самоврядування: європейський досвід*. Львів: ЛНУ, 2020. С. 50-85.
110. Сурмін Ю.П. *Теорія державного управління*. Київ: НАДУ, 2010.
111. Бондаренко О. *Електронна демократія в Україні: стан та перспективи*. Київ: НАДУ, 2021. С. 60-90.
112. Костенко О. *Цифрове врядування: інноваційні підходи*. Харків: Право, 2022. С. 30-125.
113. Литвиненко І. *Smart-врядування: концепції та практика*. Київ: КНЕУ, 2020. С. 35-46.
114. Сидоренко М. *Електронні інструменти участі громадськості*. Львів: ЛНУ, 2019. С. 45-60.
115. Громадська участь. Запорізька міська рада. URL: https://zp.gov.ua/pages/125908-gromadska-ucast?utm_source
116. MinMup. URL: <https://app.mindmup.com/map/new/1766262894326>
117. Постанова Ради міністрів УРСР і УКРПРОФСПІЛКИ від 11 грудня 1984 р. №470 “Про затвердження правил обліку громадян, які потребують

поліпшення житловаих умов, і надання їм житлових приміщень. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/470-84-%D0%BF#Text>

118. Загорський В.С., Телешун С.О. Енциклопедія державного управління. Львівський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. Т. 8., 2013. С.88-95.

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця А.1

**Інформація про консультативні, дорадчі та інші допоміжні органи, які створено в районній адміністрації
Запорізької міської ради по Заводському району за участю громадськості [59, 60].**

№ з/п	Консультативний, дорадчий чи інший орган	Дата створення/останні зміни	Номер та дата документа, яким створено/внесено зміни	Періодичність засідань	Інститути громадського суспільства, які входять до складу органу
1	Координаційна рада з питань діяльності органів самоорганізації населення	21.10.2024	Розпорядження голови районної адміністрації від 21.10.2024 №526р	Щоквартально	Керівники квартальних комітетів № 46, 50, 51, 52, 55, 57
2	Комісія з розгляду подання на нагородження Почесною відзнакою районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району «За значний внесок у розвиток Заводського району м.Запоріжжя»	05.09.2024	Розпорядження голови районної адміністрації від 05.09.2024 №438р	За потреби	Заводська районна організація «Товариство сприяння обороні України»

Продовження табл. А.1

3	Рада опіки та піклування районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району	15.04.2025	Розпорядження голови районної адміністрації від 15.04.2024 №134р	За потреби	Громадська організація «Запорізьке обласне об'єднання батьків дітей з інвалідністю, осіб з інвалідністю»
4	Рада ветеранів при районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району	29.05.2025	Розпорядження голови районної адміністрації від 29.05.2025 №192р	Щомісяця	Благодійний фонд «Оберіг»
5	Рада жінок загиблих Героїв при районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району	05.05.2025	Розпорядження голови районної адміністрації від 05.05.2025 №170р	Щомісяця	Благодійний фонд «Оберіг»

Закінчення табл. А.1

6	Координаційна рада з питань утримання житлового фонду, в межах повноважень, об'єднань співвласників багатоквартирних будинків, житлово-будівельних кооперативів, будинкових комітетів та органів самоорганізації населення на території Заводського району	07.07.2025	Розпорядження голови районної адміністрації від 07.07.2025 №261р	За потреби	ОСББ «Метизник», ОСББ «МРІЯ-КІЧКАС», ОСББ «ОПТИМІСТ 16», керівники квартальних комітетів №57, 59
7	Робоча група з питання боротьби з карантинними рослинами та бур'янами на території Заводського району	17.03.2025	Розпорядження голови районної адміністрації від 17.03.2025 №87р	За потреби	ОСББ «Метизник», ОСББ «МРІЯ-КІЧКАС», ОСББ «ОПТИМІСТ 16», керівники квартальних комітетів №57, 59
8	Комісія з встановлення фактичного проживання/не проживання особи у Заводському районі	05.04.2024	Розпорядження голови районної адміністрації від 05.04.2025 №205р	За потреби	ОСББ «ОПТИМІСТ 16», голова квартального комітету №50

Додаток Б

Таблиця Б.1

Порівняльний аналіз реалізації права громадян на звернення

Країна	Іспанія	Латвія	Литва	Польща	Португалія	Словенія	Україна
Право на звернення гарантується Конституцією	Відповідно до ст.29 всі іспанці мають право подати індивідуальне чи колективне звернення	Відповідно до ст.104 кожен має право надіслати звернення (submissions) до державних чи місцевих урядових інституцій та отримати відповідь латвійською мовою	Ст.33 гарантується право громадян на подання петиції та право законодавчої ініціативи	Відповідно до ст.63 кожен має право подати звернення/петиції, пропозиції та скарги в інтересах суспільства, у власних інтересах або інтересах іншої особи за її згодою до держ. органів чи до організацій та громадських інституцій у зв'язку з виконанням ними своїх обов'язків, передбачених в галузі держ. управління	Ст. 52 гарантує громадянам право звертатися індивідуально або колективно, до держ.органів, керівних органів автономних областей або будь-якого іншого органу, із заявами, претензіями чи скаргами з метою захисту своїх прав, КУ, законів або загальних інтересів	Відповідно до ст. 27 кожен має право самостійно звертатися із запитами, пропозиціями, скаргами, що стосуються питань державного чи іншого загального характеру до органів державної влади чи органів місцевого самоврядування.	Відповідно до ст.40 кожен має право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів держ. влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк

Продовження табл. Б.1

Країна	Іспанія	Латвія	Литва	Польща	Португалія	Словенія	Україна
Закон, який регулює та гарантує реалізацію права на звернення	Закон «Про Право подачі петиції»	Закон «Про Звернення»	Закон «Про Петиції», Закон «Про Державне Управління» (описується процедура розгляду заяв, повідомлень і скарг, поданих особами)	Закон «Про Петиції». Адміністративно-процесуальний Кодекс (описується процедура подання та розгляду скарг та пропозицій)	Закон «Про Право на петицію»	Закон «Про Право подання петиції» Закон «Про Скарги»	Закон «Про звернення громадян»

Продовження табл. Б.1

Країна	Іспанія	Латвія	Литва	Польща	Португалія	Словенія	Україна
Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян	Парламентський Омбудсмен - відповідає за дотримання прав та свобод громадян, контролює діяльність державних органів. Розглядає скарги від будь-якої особи, групи осіб або організації. Діяльність регулюється окремим законом	Омбудсмен Латвійської Республіки	Омбудсман (Закону «Про Омбудсмана Сейму»).		Омбудсмена (регулюється окремим законом)		Уповноважений з прав людини Верховної Ради України

Продовження табл. Б.1

Країна	Іспанія	Латвія	Литва	Польща	Португалія	Словенія	Україна
Наявність у законі такого виду звернення як скарга, порядок її подання та розгляду	Чітко визначеного поняття законом не встановлено. Відповідно до Закону «Про Право подачі петиції» Петиція це пропозиція, ініціатива, скарга чи прохання	Закон не містить визначення поняття «скарга»	Закон не регулює порядок розгляду скарг, заяв та пропозицій. Петиція - це письмова заява, адресована до Сейму, Уряду чи муніципального уряду та адмін. інституцій, що містить вимоги чи пропозиції щодо вирішення питань, рішень яких може потребувати прийняття або зміни правового акту, доповнень або виключень	В законі немає такого виду звернення, як скарга. Предметом петиції може бути прохання щодо зміни законодавства, здійснення заходів чи інших дій стосовно питання, що піднімається в петиції, та стосовно суспільного життя, цінностей, що вимагають особливого захисту	Скарга означає денонсацію будь-якої неконституційності або незаконності чи незаконність діяльності будь-якого відомства чи служби з метою вжиття заходів проти відповідальних осіб. Порядок подання та розгляду законом не встановлений	Відсутнє.	Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб. Петиція - особлива форма колективного зв'язування та оми

Продовження табл. Б.1

Країна	Іспанія	Латвія	Литва	Польща	Португалія	Словенія	Україна
Коло суб'єктів законодавства про звернення (громадяни, юридичні особи, громадські формування, що не мають статусу юридичної особи, фізичні особи – підприємці	Будь-яка фізична або юридична особа, незалежно від громадянства, може здійснювати своє право подачі петиції індивідуально або колективно	Приватна особа	Громадяни країни	Фізичною особою, юридичною особою, організаційною одиницею, що не є юридичною особою, або групою таких одиниць	Громадяни Португалії, громадяни інших держав (громадяни країн ЄС та Спільноти португаломовних країн), іноземці та особи без громадянства, які проживають в Португалії. Будь-яка оформлена юридична особа також має право подавати клопотання	Кожен має право самостійно або спільно з іншими звертатися до органів державної влади із запитами, пропозиціями та скаргами	Громадяни України, особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території

Продовження табл. Б.1

Країна	Іспанія	Латвія	Литва	Польща	Португалія	Словенія	Україна
Процедура розгляду повторних звернень одним і тим же органом від однієї і тієї ж особи з одного і того ж питання	В законі поняття «повторне звернення» відсутнє. Петиції, щодо предмета яких вже ініційована парламентська, адміністративна процедура або судовий процес, розглядатися не будуть, якщо немає остаточного рішення	Процедура розгляду повторних звернень законом не встановлена. Зазначено, що установа має право залишити звернення без розгляду, якщо вже була надана відповідь на подібне звернення	Процедура розгляду повторних звернень відсутня. В законі прописано тільки, що заява не може бути визнана петицією, якщо протягом одного календарного року той самий заявник подав до тієї ж установи більше, ніж одну заяву, що містить ті ж вимоги та пропозиції	Суб'єкт, відповідальний за розгляд петиції, може залишити без розгляду петицію, яка вже розглядалась, якщо петиція не містить нових фактів чи доказів. Про відхилення розгляду петиції суб'єкт повідомляє петиціонера	Повторна петиція розглядатися не буде	Повторні звернення не розглядаються, за умови, якщо вони не містять нових фактів	Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті

Продовження табл. Б.1

Країна	Іспанія	Латвія	Литва	Польща	Португалія	Словенія	Україна
Існування визначення обов'язків заявника	Законом не встановлено	Відсутнє	Обов'язки заявника законом не прописані. Встановлено тільки права заявника	Немає, є лише вимоги до написання петиції	Петиціонери повинні вказати своє повне ім'я та номер посвідчення особи.	Особа, яка подає петицію, зобов'язана чітко вказати своє ім'я, прізвище, адресу та підпис у разі фізичної особи або імені та зареєстрованого офісу у випадку юридичної особи	Встановлено тільки права заявника та вимоги до написання скарги
Існування поняття «зловживання правом на звернення», його суть та відповідальність	Немає	Відсутнє	Заява не може бути визнана петицією, якщо заявник зловживає правом на петицію. Детальний опис в законі відсутній	В законі не прописано	Відсутнє	Відсутнє	Законом не встановлено

Продовження табл. Б.1

Країна	Іспанія	Латвія	Литва	Польща	Португалія	Словенія	Україна
Практика проведення особистого прийому: хто, з якою періодичністю та з яких питань; існування обмежень у прийомі	Орган, відповідальний за розгляд петиції, може запросити петиціонера для обговорення предмету петиції або для уточнення інформації	Посадова особа установи, якщо приватна особа вже подала звернення та зазначила шляхи вирішення питання, приймає особисто таку приватну особу. Установи забезпечують, щоб відвідувачі приймалися відповідно до таких процедур періодично, проте не рідше одного разу на місяць. Час прийому та процедури визначаються головою установи	В законі не прописано	В законі не прописано	У випадку подання петиції до Парламенту, якщо петиція набере більше 1000 підписів, петиціонера запрошують на обговорення до Парламентського Комітету	Компетентний державний орган може запросити заявника для уточнення інформації	Керівники та інші посадові особи органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян зобов'язані проводити особистий прийом громадян. Прийом проводиться регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання

Продовження табл. Б.1

Країна	Іспанія	Латвія	Литва	Польща	Португалія	Словенія	Україна
Існування єдиного національного центру з приймання та опрацювання звернень громадян	Законом не встановлено	Законом не встановлено	В законі не встановлено Створюються Комісії з розгляду петицій в Парламенті, уряді, в муніципалітетах	В законі не прописано	Законом не встановлено У випадку подання петиції до Парламенту, відповідальним за розгляд петицій є Комітет з петицій	Законом не встановлено Громадяни можуть створювати комітет з петицій для підготовки петиції, збору підписів громадянами, надсилання петиції до державних органів та переговорів з ним. Комітет з петицій не є юридичною особою	Законом не встановлено

Продовження табл. Б.1

Країна	Іспанія	Латвія	Литва	Польща	Португалія	Словенія	Україна
Наявність відповідальності за подання звернень з наклепами, погрозами та образами	Законом не встановлено	Законом не встановлено	Законом не встановлено. Заяви не можуть містити жодних вимог чи пропозицій, врегулювання яких обмежує права та свободи інших людей	В законі не прописано	Законом не встановлено	Здійснення права на подання петиції не повинно нікому шкодити	Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством

Продовження табл. Б.1

Країна	Іспанія	Латвія	Литва	Польща	Португалія	Словенія	Україна
Існування переважного права на прийом та розгляд звернень для окремих (пільгових) категорій осіб	Законом не встановлено	Законом не встановлено	При розгляді петицій слід дотримуватися принципу рівності перед законом - жоден заявник не може бути дискримінований та не може отримувати жодних привілеїв, наданих заявнику через його стать, расу, національність, мову, походження, соціальне становище, переконання та погляди	В законі не прописано	Всі мають рівні права	Законом не встановлено	Скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто

Продовження табл. Б.1

Країна	Іспанія	Латвія	Литва	Польща	Португалія	Словенія	Україна
Практика контролю за дотриманням законодавства про звернення	Законом не встановлено	Діяльність установи контролюється у порядку, встановленому Законом «Про Структуру державного управління», Адміністративно-процесуальним законодавством та іншими нормативними актами. Відмова від надання відповіді на звернення, невчасне надання відповіді установою може бути оскаржене.	Заявник має право подати скаргу щодо рішення Комісії з розгляду петицій до парламенту, уряду, муніципальної ради	В законі не прописано	Законом не встановлено	Законом не встановлено	Особи, винні у порушенні Закону «Про звернення громадян», несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України. Кодекс України про адміністративні правопорушення за незаконну відмову у прийнятті та розгляді звернення, інше порушення.

Закінчення табл. Б.1

Країна	Іспанія	Латвія	Литва	Польща	Португалія	Словенія	Україна
		Відмова у розгляді звернення також розглядається як адміністративна дія. Заява про адміністративні дії чи бездіяльність може бути подана до адміністративного окружного суду.					

*Джерело: створено автором на основі [56, 59]

Додаток В

Таблиця В.1

**Звіт по зверненням громадян до районної адміністрації
Запорізької міської ради по Заводському району за 2021 - 2025 роки.**

Звіт по зверненням громадян до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району за 2021 рік	Усно	Письмово	Разом
Всього звернень громадян	32	809	841
електронні петиції	0	0	0
колективні звернення	0	55	55
повторні звернення	0	21	21
надійшло через державні, громадські органи, пресу	0	203	203
поставлені на контроль	5	315	320
Всього звернулось громадян	32	1501	1533
через електронні петиції	0	0	0
Всього питань			
заяви	25	719	744
пропозиції	0	0	0
скарги	0	0	0

Продовження табл. В.1

Питання транспорту			
інші питання транспорту	0	1	1
Питання екологічної безпеки, раціонального природокористування			
охорона атмосферного повітря	0	2	2
інші питання екології та природокористування	0	3	3
житлова політка	0	2	2
всього по групі питань:	0	7	7
Питання житлового господарства			
експлуатація та ремонт житла (ліфтів, сан. обл.)	3	47	50
поліпшення житлових умов	0	20	20
продаж, передача житла в приватну власність	0	97	97
плати за житло та комунальні послуги	0	1	1
інші питання житлового господарства	0	87	87
приватних будинків	0	2	2
інших житлових і нежитлових фондів	0	1	1
експлуатація і ремонт державного і громадського житлового фонду	0	1	1
надання житлового приміщення громадянам, що мають право на його одержання	0	1	1
продаж, передача державного і громадського житла в приватну власність	0	3	3
Всього по групі питань:	3	260	263

Продовження табл. В.1

Питання комунального і дорожнього господарств, благоустрою			
опалення, забезпечення паливом, скрапленням газом (крім дитячих установ, учбових закладів)	0	2	2
газифікації населених пунктів, будинків	0	3	3
гарячого та холодного водопостачання	0	1	1
електропостачання населених пунктів, будинків	0	4	4
будівництво і ремонт доріг	2	2	4
відключення водо-, тепло-, газо- та енергопостачання за несплату	0	1	1
санітарного стану, благоустрою населених пунктів, прибудинкових територій, будівництва та ремонту доріг, вулиць	8	195	203
інші питання комунального і дорожнього господарства	0	8	8
опалення, газифікація, забезпечення паливом	0	1	1
водопостачання	0	2	2
благоустрій, інженерні комунікації, електрифікація населених пунктів	0	2	2
інші питання комунального і дорожнього господарства	0	3	3
Всього по групі питань:	10	224	234

Продовження табл. В.1

Питання торгівлі і громадського харчування			
робота магазинів, кафе і інш. в житлових будинках	0	2	2
стихійна торгівля	0	2	2
інші питання торгівлі і громадського харчування	1	2	3
Всього по групі питань:	1	6	7
Питання побутового обслуговування			
Звернення (скарги) громадян по питанням побутового обслуговування	0	2	2
Всього по групі питань:	0	2	2
Питання науки, освіти, виховання і навчання дітей, підлітків, молоді, студентів та діяльності навчально-виховних закладів			
виховання дітей (у т. ч. надання матеріальної, гуманітарної допомоги, створення необхідних житлово-побутових умов	0	4	4
інші питання	1	147	148
питання виховання та навчання дітей	0	2	2
Всього по групі питань:	1	153	154
Питання культурно-освітньої роботи, фізичної культури і спорту			
питання культурно-освітньої роботи	0	2	2
Всього по групі питань:	1	155	156

Продовження табл. В.1

Питання охорони здоров'я			
інші питання охорони здоров'я	1	1	2
Всього по групі питань:	2	156	158
Питання праці			
оплата праці, виплати зарплати, розрахунки при звільненні	0	1	1
Всього по групі питань:	2	157	159
Питання соціального захисту населення			
надання матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог	0	1	1
надання матеріальної допомоги	0	1	1
інші питання соціального захисту	1	42	43
інші питання соціального захисту населення	0	1	1
Всього по групі питань:	1	45	46
Питання забезпечення законності та охорони правопорядку			
інші питання забезпечення законності та охорони правопорядку	0	2	2
Всього по групі питань:	0	2	2
Питання діяльності місцевих Рад народних депутатів, розвитку місцевого самоврядування			
робота органів місцевого самоврядування	0	3	3
Всього по групі питань:	0	3	3

Продовження табл. В.1

Питання реформи економіки, переходу до ринкових відносин, підприємництва, роздержавлення і приватизації власності			
приватизація державної комунальної власності	0	3	3
розвитку підприємництва та діяльності комерційних структур	8	1	9
Всього по групі питань:	8	4	12
Інші питання (не передбачені переліком)			
Всього по групі питань:	0	1	1
Результати розгляду питань			
Відмовлено у задоволенні	0	18	18
Дано роз'яснення	8	332	340
Передано за належністю	0	2	2
Звернення, що пересилається за належністю відповідно до ст.7 ЗУ "Про звернення громадян"	0	2	2
Вирішено позитивно	0	382	382
Терміни розгляду питань			
до 15 днів	30	643	673
до 30 днів	1	144	145
до 45 днів	0	17	17
більше 45 днів	0	4	4

Продовження табл. В.1

Звіт по зверненням громадян до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району за 2022 рік	Усно	Письмово	Разом
Всього звернень громадян	98	504	602
електронні петиції	0	0	0
колективні звернення	0	15	15
повторні звернення	0	2	2
надійшло через державні, громадські органи, пресу	0	188	188
поставлені на контроль	0	10	10
Всього звернулось громадян	98	603	701
через електронні петиції	0	0	0
Всього питань			
заяви	98	490	588
пропозиції	0	0	0
скарги	0	0	0
Питання транспорту			
робота пасажирського транспорту	0	2	2
інші питання транспорту	0	1	1
Пасажирський транспорт	0	1	1
Всього в групі транспорту питань	0	4	4

Продовження табл. В.1

Питання екологічної безпеки, раціонального природокористування	0	34	34
Питання житлового господарства			
експлуатація та ремонт житла (ліфтів, сан. обл.)	5	27	32
поліпшення житлових умов	0	4	4
продаж, передача житла в приватну власність	0	26	26
передачі житлових будинків, гуртожитків у комунальну власність (крім військових)	0	1	1
плати за житло та комунальні послуги (у т.ч. підвищення тарифів)	0	1	1
інші питання житлового господарства	0	45	45
житлово-будівельних кооперативів	0	1	1
всього по групі питань:	5	105	110
Питання комунального і дорожнього господарств, благоустрою			
електропостачання населених пунктів, будинків	0	3	3
будівництво і ремонт доріг	0	3	3
санітарного стану, благоустрою населених пунктів, прибудинкових територій, будівництва та ремонту доріг і вулиць	11	66	77
інші питання комунального і дорожнього господарства	1	1	2
інші питання комунального і дорожнього господарства	0	1	1
всього по групі питань:	12	74	86

Продовження табл. В.1

Питання торгівлі і громадського харчування			
робота магазинів, кафе і інш. в житлових будинках	2	0	2
інші питання торгівлі і громадського харчування	35	4	39
Всього по групі питань:	37	4	41
Питання побутового обслуговування			
Звернення (скарги) громадян по питанням побутового обслуговування	1	0	1
Всього по групі питань:	1	0	1
Питання науки, освіти, виховання і навчання дітей, підлітків, молоді, студентів та діяльності навчально-виховних закладів			
виплати допомоги на дітей, декретних, аліментів	0	1	1
інші питання	0	61	61
Всього по групі питань:	0	62	62
Питання культурно-освітньої роботи, фізичної культури і спорту			
питання культурно-освітньої роботи	1	2	3
Всього по групі питань:	1	2	3
Питання охорони здоров'я			
інші питання охорони здоров'я	1	0	1
Всього по групі питань:	1	0	1

Продовження табл. В.1

Питання соціального захисту населення			
влаштування в заклади соцзахисту, діяльність будинків-інтернатів	0	2	2
надання матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог	0	1	1
надання гуманітарної допомоги	4	77	81
інші питання соціального захисту	6	108	114
надання матеріальної допомоги	0	2	2
Всього по групі питань:	10	190	200
Питання забезпечення законності та охорони правопорядку			
інші питання забезпечення законності та охорони правопорядку	1	2	3
Питання діяльності місцевих Рад народних депутатів, розвитку місцевого самоврядування			
роботи місцевих, державних адміністрацій, їх відділів, управлінь	3	0	3
робота органів місцевого самоврядування	1	4	5
Всього по групі питань:	4	4	8
Питання реформи економіки, переходу до ринкових відносин, підприємництва, роздержавлення і приватизації власності			
приватизація державної комунальної власності	0	4	4
приватизація державної комунальної власності	0	3	3
розвитку підприємництва та діяльності комерційних структур	1	4	5
Всього по групі питань:	4	4	8

Продовження табл. В.1

Питання релігії			
міжконфесійних стосунків	0	1	1
Результати розгляду питань			
Відмовлено у задоволені	0	3	3
Дано роз'яснення	1	268	269
Передано за належністю	0	14	14
Вирішено позитивно	0	123	123
Терміни розгляду питань			
до 15 днів	98	371	469
до 30 днів	0	48	48
до 45 днів	0	7	7
більше 45 днів	0	78	78

Продовження табл. В.1

Звіт по зверненням громадян до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району за 2023 рік	Усно	Письмово	Разом
Всього звернень громадян	112	794	906
електронні петиції	0	0	0
колективні звернення	0	21	21
повторні звернення	0	10	10
надійшло через державні, громадські органи, пресу	0	106	106
поставлені на контроль	0	1	1
Всього звернулось громадян	112	1143	1255
через електронні петиції	0	0	0
Всього питань			
заяви	106	748	854
пропозиції	0	0	0
скарги	0	0	0
Питання промисловості, будівництва паливно-енергетичного комплексу, науково-технічного прогресу			
паливно-енергетичного комплексу	0	1	1
всього по групі питань:	0	1	1

Продовження табл. В.1

Питання транспорту			
інші питання транспорту	0	2	2
всього по групі питань:	0	2	2
Питання екологічної безпеки, раціонального природокористування			
охорона атмосферного повітря	0	6	6
всього по групі питань:	0	6	6
Питання житлового господарства			
експлуатація та ремонт житла (ліфтів, сан. обл.)	3	37	40
поліпшення житлових умов	2	3	5
продаж, передача житла в приватну власність	0	60	60
передачі житлових будинків, гуртожитків у комунальну власність (крім військових)	0	1	1
інші питання житлового господарства	8	157	165
приватизованих квартир	0	3	3
експлуатація і ремонт державного і громадського житлового фонду	0	23	23
надання житлового приміщення громадянам, що мають право на його одержання	0	1	1
Всього по групі питань:	13	285	298

Продовження табл. В.1

Питання комунального і дорожнього господарств, благоустрою			
опалення, забезпечення паливом, скрапленням газом (крім дитячих установ, учбових закладів)	0	3	3
гарячого та холодного водопостачання	0	3	3
електропостачання населених пунктів, будинків	1	3	4
будівництво і ремонт доріг	0	2	2
санітарного стану, благоустрою населених пунктів, прибудинкових територій, будівництва та ремонту доріг, вулиць	5	86	91
інші питання комунального і дорожнього господарства	0	2	2
інші питання комунального і дорожнього господарства	0	3	3
Всього по групі питань:	6	102	108
Питання торгівлі і громадського харчування			
робота магазинів, кафе і інш. в житлових будинках	0	3	3
інші питання торгівлі і громадського харчування	5	1	6
Всього по групі питань:	5	4	9
Питання науки, освіти, виховання і навчання дітей, підлітків, молоді, студентів та діяльності навчально-виховних закладів			
інші питання	4	253	257
Всього по групі питань:	4	253	257

Продовження табл. В.1

Питання праці			
оплата праці, виплати зарплати, розрахунки при звільнені	0	1	1
Всього по групі питань:	0	1	1
Питання соціального захисту населення			
надання матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог	0	1	1
надання гуманітарної допомоги	19	1	20
інші питання соціального захисту	49	85	134
Всього по групі питань:	68	87	155
Питання забезпечення законності та охорони правопорядку			
інші питання забезпечення законності та охорони правопорядку	0	2	2
Всього по групі питань:	0	2	2
Питання діяльності місцевих Рад народних депутатів, розвитку місцевого самоврядування			
робота органів місцевого самоврядування	2	2	4
Всього по групі питань:	2	2	4
Питання реформи економіки, переходу до ринкових відносин, підприємництва, роздержавлення і приватизації власності			
розвитку підприємництва та діяльності комерційних структур	7	0	7
Всього по групі питань:	7	0	7

Продовження табл. В.1

Інші питання (не передбачені переліком)			
Всього по групі питань:	1	3	4
Результати розгляду питань			
Надано відповідь	0	79	79
Відмовлено у задоволені	0	6	6
Дано роз'яснення	2	380	382
Передано за належністю	9	230	239
Звернення, що пересилається за належністю відповідно до ст.7 ЗУ "Про звернення громадян"	0	18	18
Вирішено позитивно	0	8	8
Терміни розгляду питань			
до 15 днів	112	511	623
до 30 днів	0	245	245
до 45 днів	0	29	29
більше 45 днів	0	0	0

Продовження табл. В.1

Звіт по зверненням громадян до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району за 2024 рік	Усно	Письмово	Разом
Всього звернень громадян	114	1265	1379
електронні петиції	0	0	0
колективні звернення	0	18	18
повторні звернення	0	4	4
надійшло через державні, громадські органи, пресу	1	112	113
поставлені на контроль	0	0	0
Всього звернулось громадян	114	1877	1991
через електронні петиції	0	0	0
Всього питань	106	1223	1329
заяви	106	1223	1329
пропозиції	0	0	0
скарги	0	0	0
Питання сільського господарства та землекористування			
виділення земельної ділянки для будівництва	0	1	1
всього по групі питань:	0	1	1

Продовження табл. В.1

Питання транспорту			
робота пасажирського транспорту	0	1	1
всього по групі питань:	0	1	1
Питання екологічної безпеки, раціонального природокористування			
Ліквідація безпритульних собак	1	0	1
інші питання екології та природокористування	0	1	1
всього по групі питань:	1	1	2
Питання житлового господарства			
експлуатація та ремонт житла (ліфтів, сан. обл.)	1	39	40
поліпшення житлових умов	0	9	9
продаж, передача житла в приватну власність	1	113	114
інші питання житлового господарства	13	427	440
приватних будинків	0	9	9
експлуатація і ремонт державного і громадського житлового фонду	0	1	1
надання житлового приміщення громадянам, що мають право на його одержання	0	22	22
продаж, передача державного і громадського житла в приватну власність	0	1	1
Всього по групі питань:	15	621	363

Продовження табл. В.1

Питання комунального і дорожнього господарств, благоустрою			
опалення, забезпечення паливом, скрапленням газом (крім дитячих установ, учбових закладів)	11	77	88
гарячого та холодного водопостачання	0	1	1
електропостачання населених пунктів, будинків	1	8	9
будівництво і ремонт доріг	0	2	2
санітарного стану, благоустрою населених пунктів, прибудинкових територій, будівництва та ремонту доріг, вулиць	30	80	110
інші питання комунального і дорожнього господарства	1	2	3
санітарний стан, озеленення	0	1	1
благоустрій, інженерні комунікації	0	2	2
інші питання комунального і дорожнього господарства	3	2	5
Всього по групі питань:	46	175	221
Питання торгівлі і громадського харчування			
робота магазинів, кафе і інш. в житлових будинках	0	1	1
інші питання торгівлі і громадського харчування	0	1	1
стихійна торгівля	1	0	1
Всього по групі питань:	1	2	3
Питання побутового обслуговування			
Звернення (скарги) громадян по питанням побутового обслуговування	0	1	1

Продовження табл. В.1

Питання науки, освіти, виховання і навчання дітей, підлітків, молоді, студентів та діяльності навчально-виховних закладів			
роботи дитячих дошкільних, середніх, спеціальних та вищих навчальних закладів	1	0	1
інші питання	2	370	372
Всього по групі питань:	3	370	373
Питання охорони здоров'я			
інші питання охорони здоров'я	1	0	1
Всього по групі питань:	1	0	1
Питання соціального захисту населення			
призначення, збільшення трудової, соціальної пенсії	0	1	1
інші питання соціального захисту	36	36	72
Всього по групі питань:	36	37	73
Питання забезпечення законності та охорони правопорядку			
порушення громадського порядку, боротьби з пияцтвом, наркоманією, організованою злочинністю і корупцією	0	1	1
Всього по групі питань:	0	1	1
Питання діяльності місцевих Рад народних депутатів, розвитку місцевого самоврядування			
робота органів місцевого самоврядування	1	1	2
Всього по групі питань:	1	1	2

Продовження табл. В.1

Інші питання (не передбачені переліком)			
Всього по групі питань:	2	12	14
Результати розгляду питань			
Дано роз'яснення	12	310	322
Відмовлено у задоволені	0	30	30
Передано за належністю	2	18	20
Звернення, що пересилається за належністю відповідно до ст.7 ЗУ "Про звернення громадян"	5	803	808
Відмовлено у розгляді	0	1	1
Всього по групі питань:	0	19	19
Терміни розгляду питань			
до 15 днів	112	863	975
до 30 днів	2	396	398
до 45 днів	0	6	6
більше 45 днів	0	0	0

Продовження табл. В.1

Звіт по зверненням громадян до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району за 2025 рік	Усно	Письмово	Разом
Всього звернень громадян	83	1075	1158
електронні петиції	0	0	0
колективні звернення	0	10	10
повторні звернення	0	4	4
надійшло через державні, громадські органи, пресу	0	65	65
поставлені на контроль	0	3	3
Всього звернулось громадян	83	1231	1314
через електронні петиції	0	0	0
Всього питань	82	1055	1137
заяви	82	1055	1137
пропозиції	0	0	0
скарги	0	0	0
Питання промисловості, будівництва, паливно-енергетичного комплексу, науково-технічного прогресу			
будівництва	0	1	1
всього по групі питань:	0	1	1

Продовження табл. В.1

Питання транспорту			
робота пасажирського транспорту	2	1	3
Пасажирський транспорт	0	2	2
Всього в групі питань:	2	2	4
Питання екологічної безпеки, раціонального природокористування			
інші питання екології та природокористування	0	2	2
Всього в групі питань:	0	2	2
Питання житлового господарства			
експлуатація та ремонт житла (ліфтів, сан. обл.)	1	25	26
поліпшення житлових умов	0	4	4
продаж, передача житла в приватну власність	0	94	94
плати за житло та комунальні послуги	0	1	1
інші питання житлового господарства	6	479	485
експлуатація і ремонт державного і громадського житлового фонду	0	1	1
надання житлового приміщення громадянам, що мають право на його одержання	0	40	40
Всього в групі питань:	7	644	651

Продовження табл. В.1

Питання комунального і дорожнього господарств, благоустрою			
опалення, забезпечення паливом, скрапленням газом (крім дитячих установ, учбових закладів)	9	71	80
гарячого та холодного водопостачання	0	1	1
електропостачання населених пунктів, будинків	0	1	1
будівництво і ремонт доріг	0	3	3
санітарного стану, благоустрою населених пунктів, прибудинкових територій, будівництва та ремонту доріг, вулиць	16	75	91
інші питання комунального і дорожнього господарства	0	2	2
опалення, газифікація, забезпечення паливом	0	1	1
Всього по групі питань:	25	154	179
Питання торгівлі і громадського харчування			
стихійна торгівля	1	0	1
Всього по групі питань:	1	0	1
Питання науки, освіти, виховання і навчання дітей, підлітків, молоді, студентів та діяльності навчально-виховних закладів			
виховання дітей (у т. ч. надання матеріальної, гуманітарної допомоги, створення необхідних житлово-побутових умов)	0	1	1
інші питання	1	191	192
Всього по групі питань:	1	192	193

Продовження табл. В.1

Питання культурно-освітньої роботи, фізичної культури і спорту			
питання культурно-освітньої роботи	0	2	2
Всього по групі питань:	0	2	2
Питання охорони здоров'я			
інші питання охорони здоров'я	0	1	1
Всього по групі питань:	0	1	1
Питання соціального захисту населення			
надання гуманітарної допомоги	8	1	9
інші питання соціального захисту	21	40	61
визначення соціального статусу/ветеран праці, особа похилого віку, ліквідатор, інше/, що дає право на пільги	2	0	2
інші питання соціального захисту населення	1	1	2
Всього по групі питань:	32	42	74
Питання забезпечення законності та охорони правопорядку			
порушення громадського порядку, боротьби з пияцтвом, наркоманією, організованою злочинністю і корупцією	0	1	1
Всього по групі питань:	0	1	1

Закічення табл. В.1

Питання реформи економіки, переходу до ринкових відносин, підприємництва, роздержавлення і приватизації власності			
розвитку підприємництва та діяльності комерційних послуг	1	0	1
Всього по групі питань:	1	0	1
Питання ліквідації наслідків стихійного лиха, техногенних аварій			
надання допомоги потерпілим	0	2	2
Всього по групі питань:	0	2	2
Інші питання (не передбачені переліком)			
Всього по групі питань:	13	12	25
Результати розгляду питань			
Відмовлено у задоволенні	0	17	17
Дано роз'яснення	7	251	258
Вирішено позитивно	1	733	734
Звернення, що пересилається за належністю відповідно до ст.7 ЗУ "Про звернення громадян"	0	2	2
Передано за належністю	0	3	3
Відмовлено у задоволенні	0	8	8

Додаток Д

Графічний матеріал, створений на основі аналізу звіту по зверненням громадян за 2021 – 2025 рр. в районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району

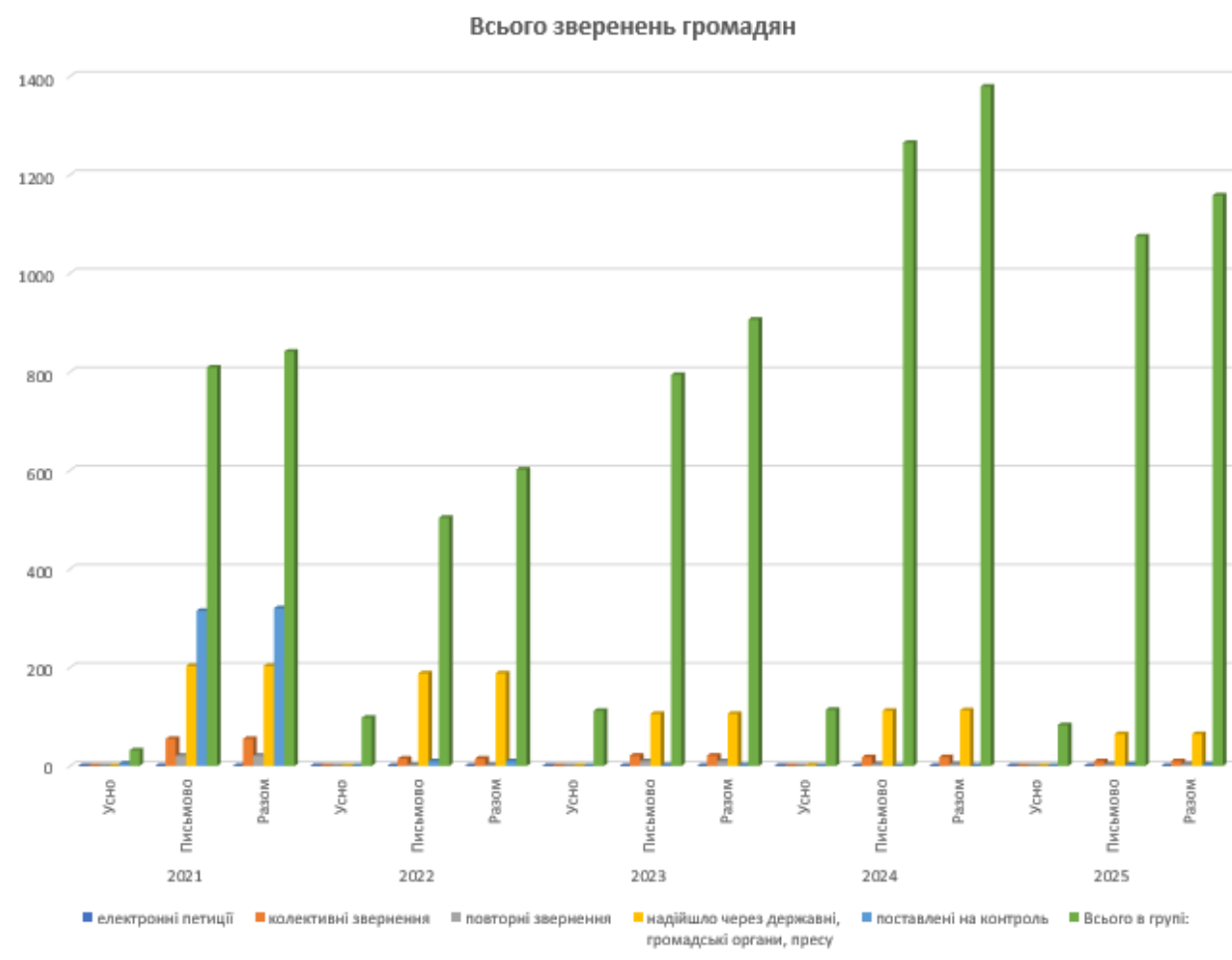


Рис. Д.1 Загальна кількість звернень громадян (усно, письмово, разом) за 2021-2025 рр, включно - електронні петиції, колективні звернення, повторні звернення.

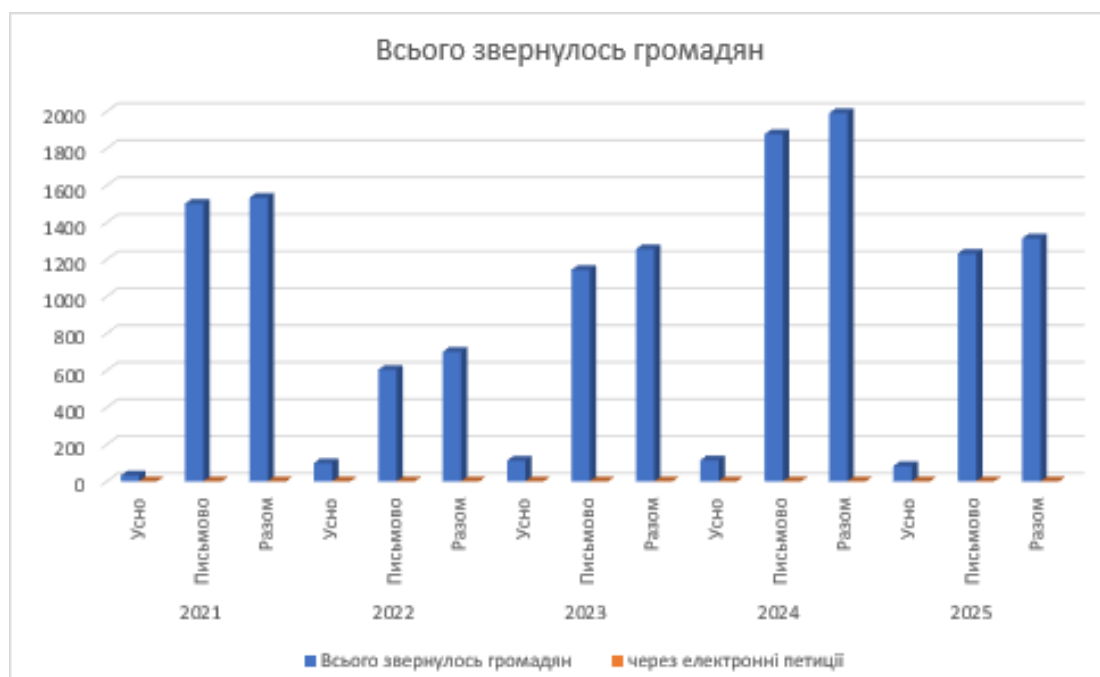


Рис. Д.2 Загальна кількість звернень громадян (усно, письмово, разом) за 2021-2025 рр відносно кількості поданих електронних петицій.

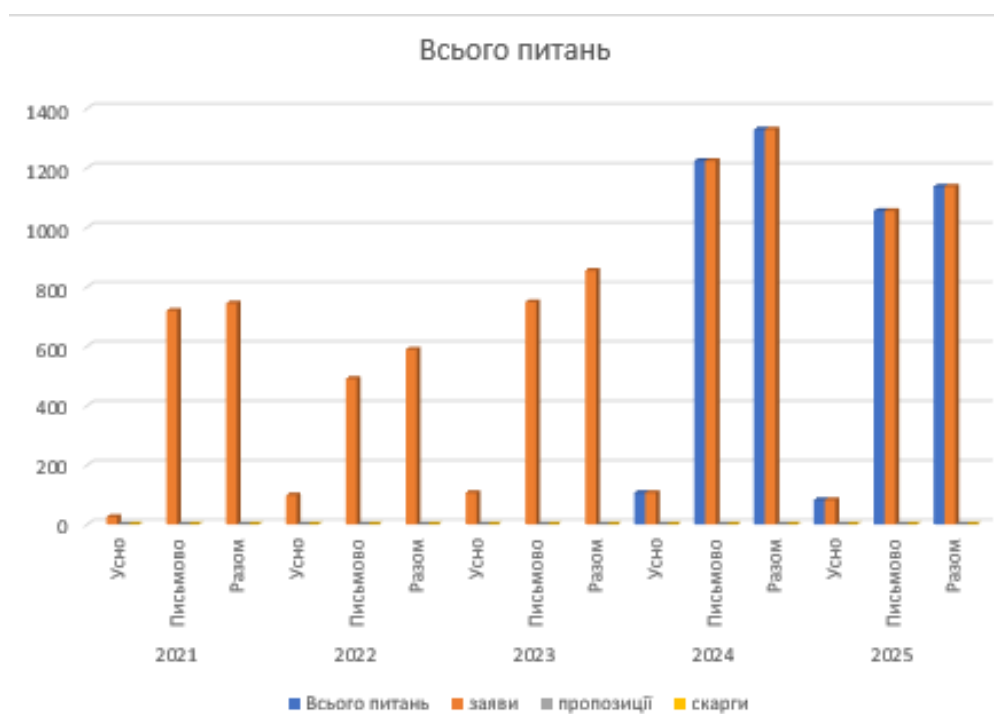


Рис. Д.3 Всього питань по категоріям: зави, пропозиції, скарги

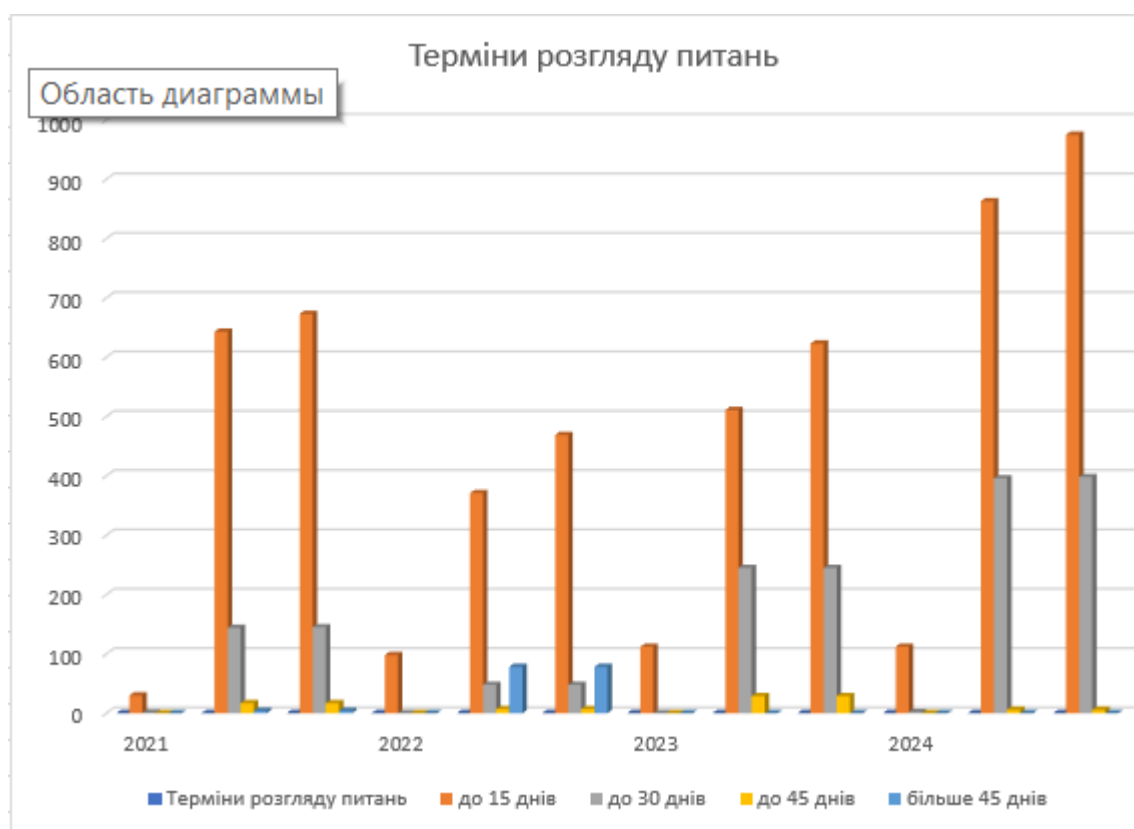


Рис. Д.4 Терміни розгляду питань: до 15, 30, 45 днів та більше 45 днів

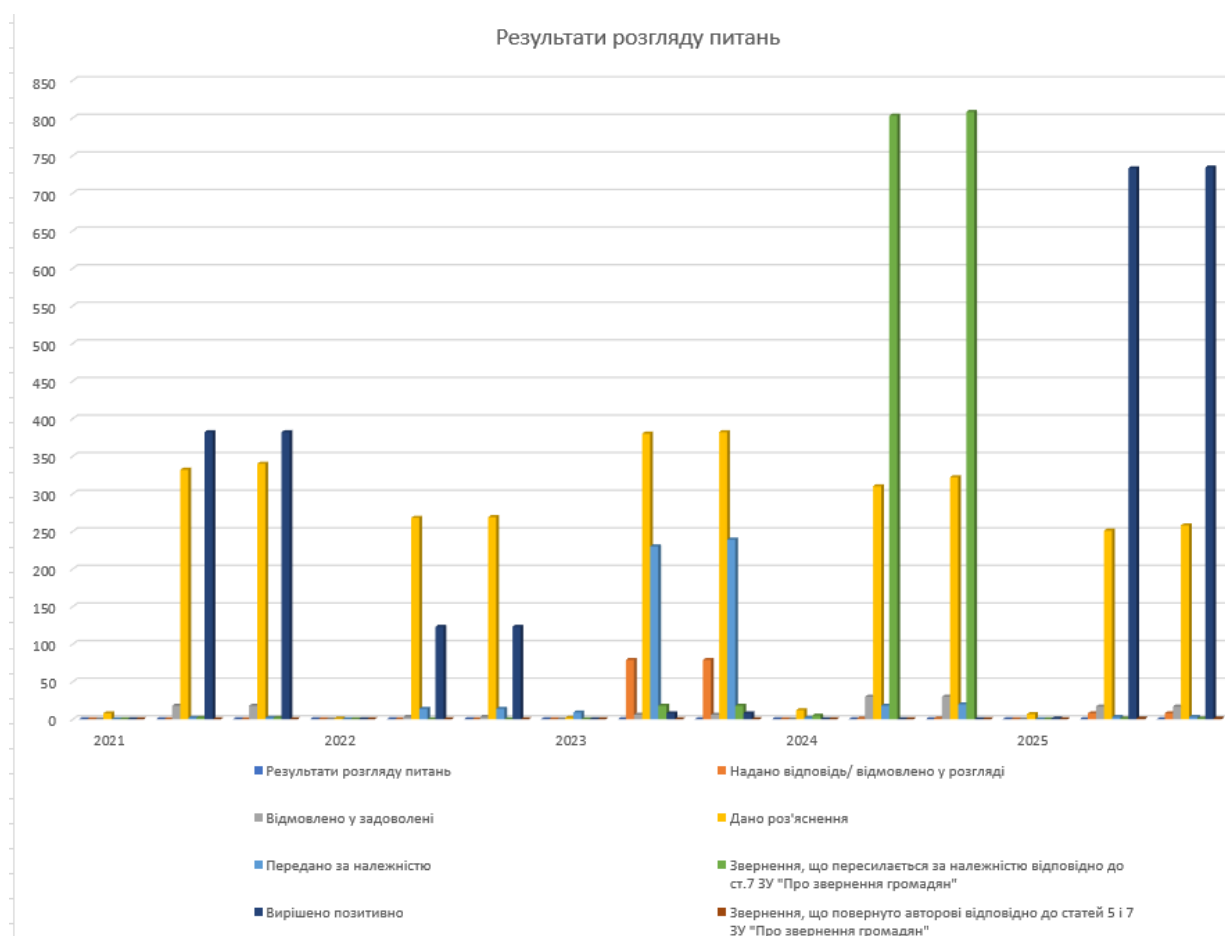


Рис. Д.5 Результати розгляду питань за період 2021 – 2025 рр.

Питання транспорту



Рис. Д.6 Питання транспорту

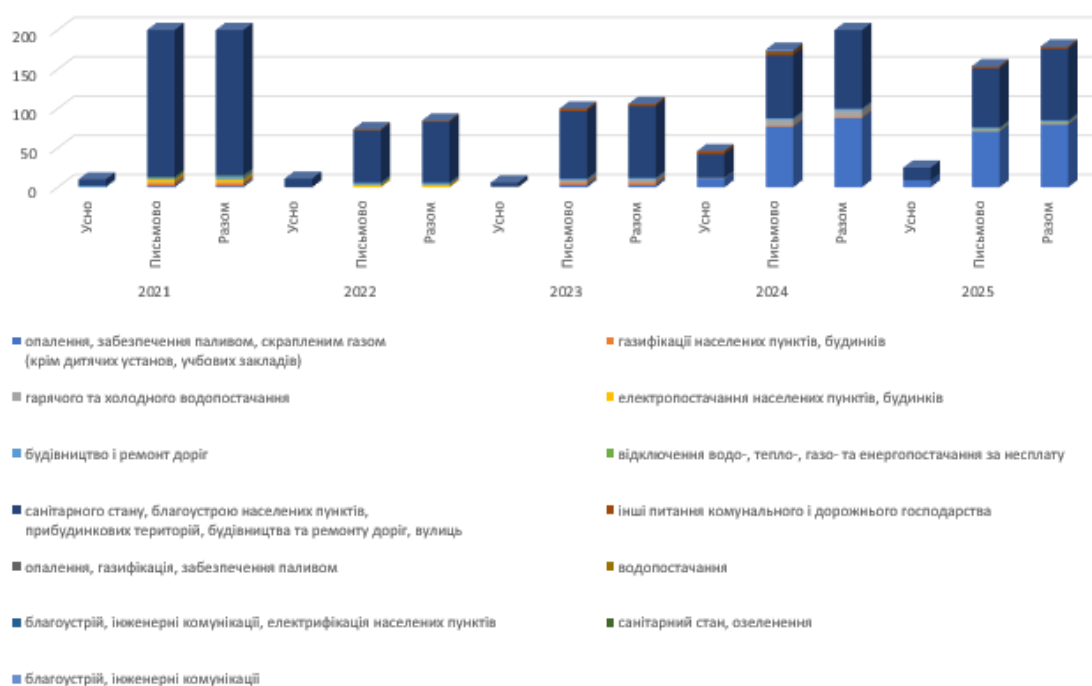


Рис. Д.7 Питання комунального і дорожнього господарств, благоустрою



Рис. Д.8 Питання житлового господарства

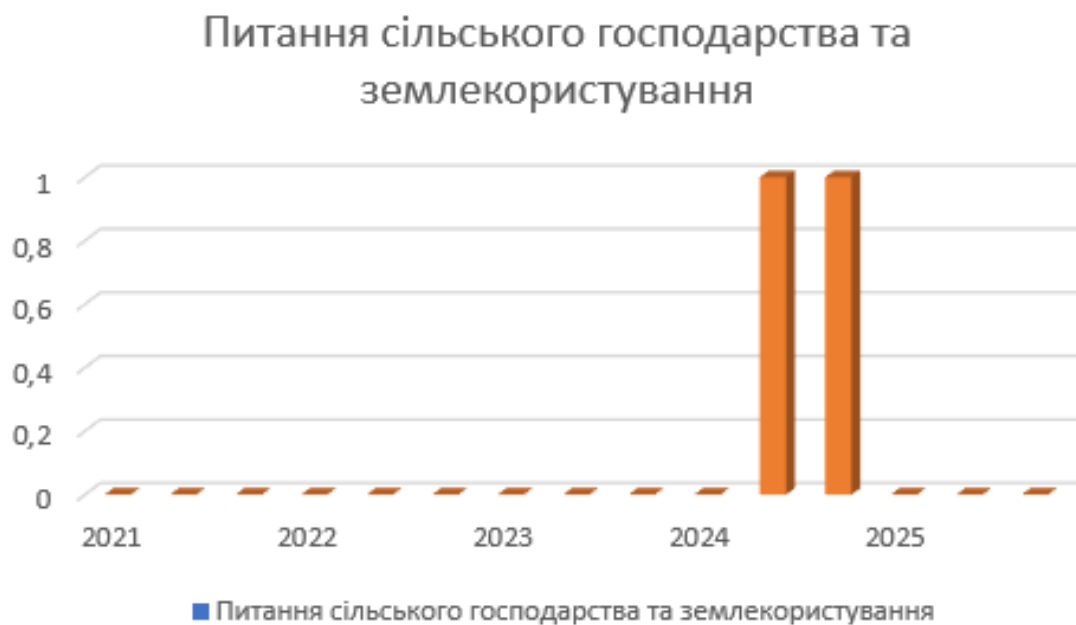


Рис. Д.9 Питання сільського господарства та землекористування



Рис. Д.10 Питання промисловості, будівництва паливно-енергетичного комплексу, науково-технічного прогресу



Рис. Д.11 Питання побутового обслуговування



Рис. Д.12 Питання екологічної безпеки, раціонального природокористування

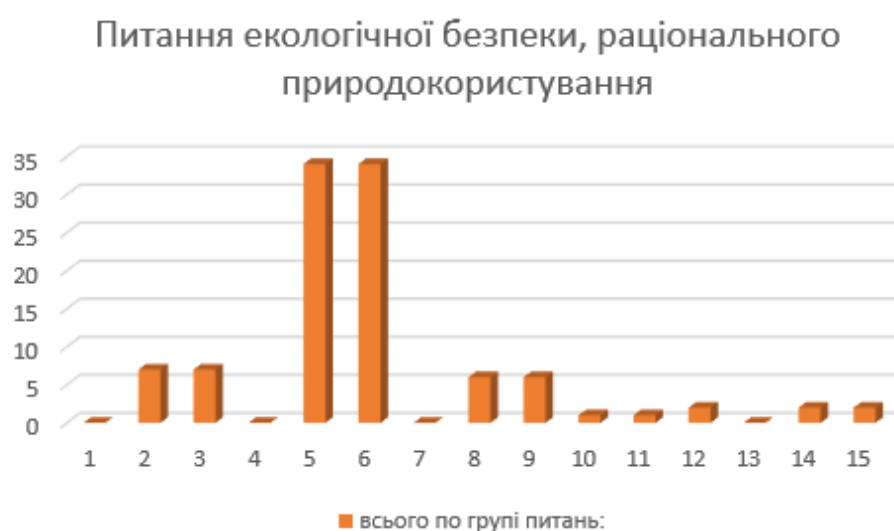


Рис. Д.13 Питання екологічної безпеки, раціонального природокористування



Рис. Д.14 Питання торгівлі і громадського харчування



Рис. Д.15 Питання праці та охорони здоров'я



Рис. Д.16 Питання культурно-освітньої роботи, фізичної культури і спорту



Рис. Д.17 Питання забезпечення законності та охорони правопорядку



Рис. Д.18 Питання соціального захисту населення



Рис. 19 Питання науки, освіти, виховання і навчання дітей, підлітків, молоді,
студентів та діяльності навчально-виховних закладів



Рис. Д.20 Питання діяльності місцевих рад народних депутатів, розвитку місцевого самоврядування



Рис. Д.21 Питання реформи економіки, підприємництва та приватизації власності



Рис. Д.22 Інші питання (не передбачені переліком)

Додаток Е

Графічний матеріал до проєкту «Портал Дій та подій»

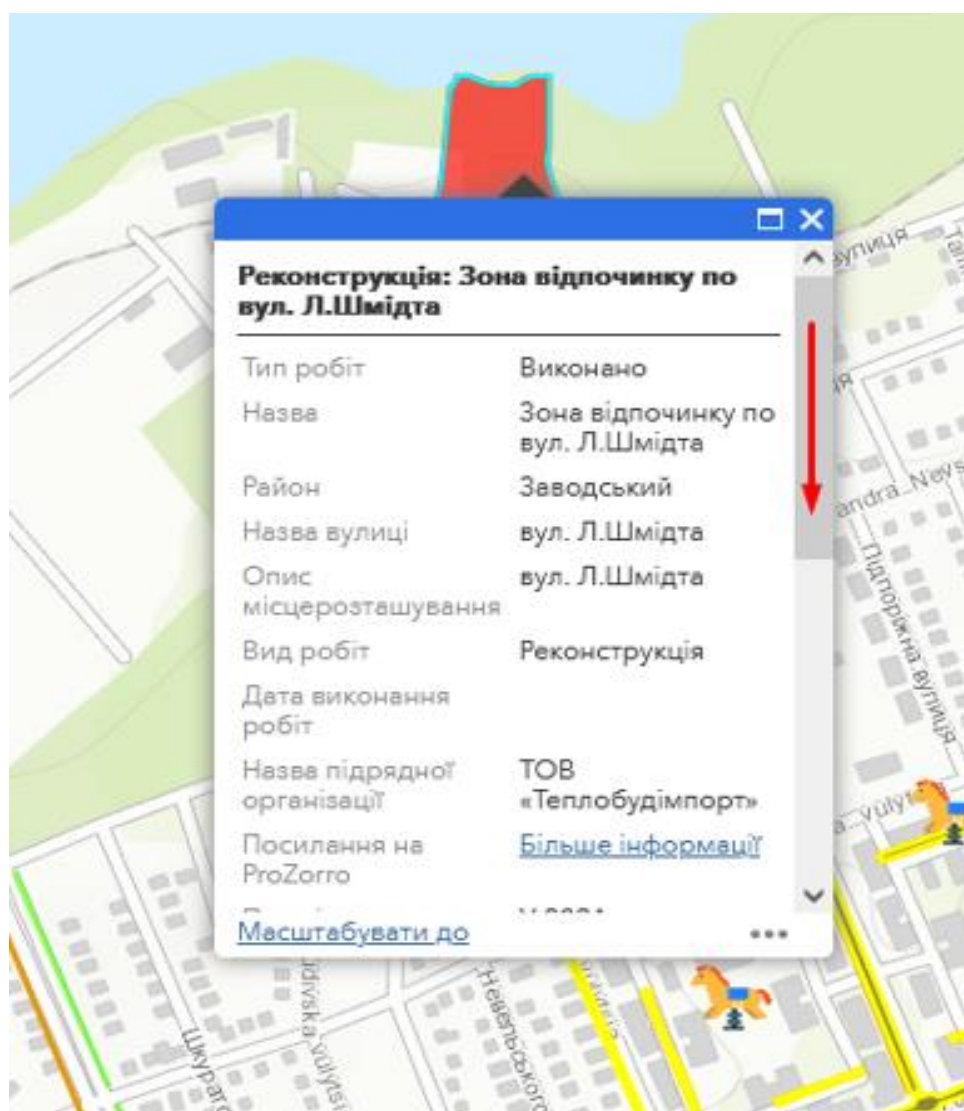


Рис. Е.1 Інформаційне вікно «Портал Дій та подій»

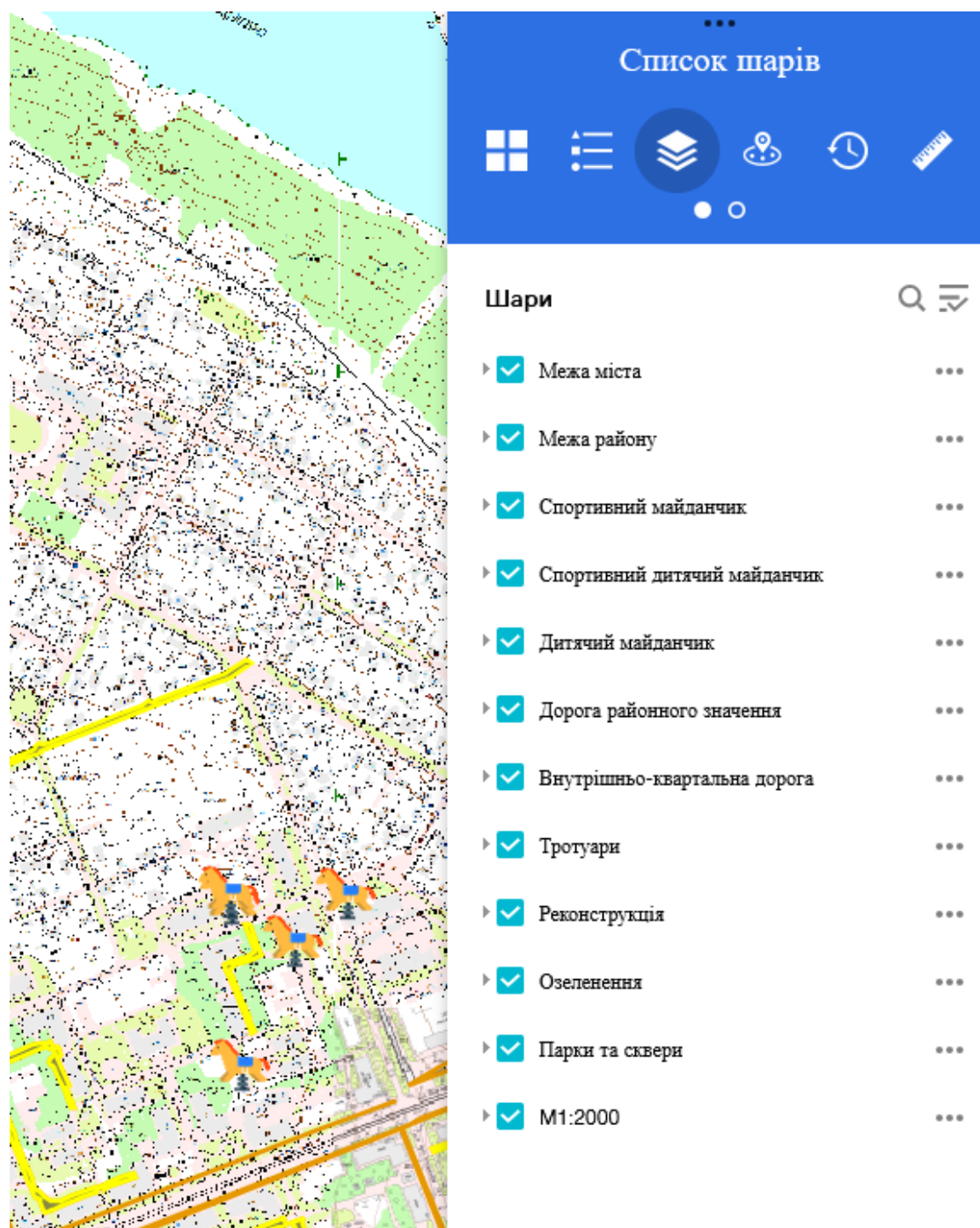


Рис. Е.2 Меню «Список шарів»

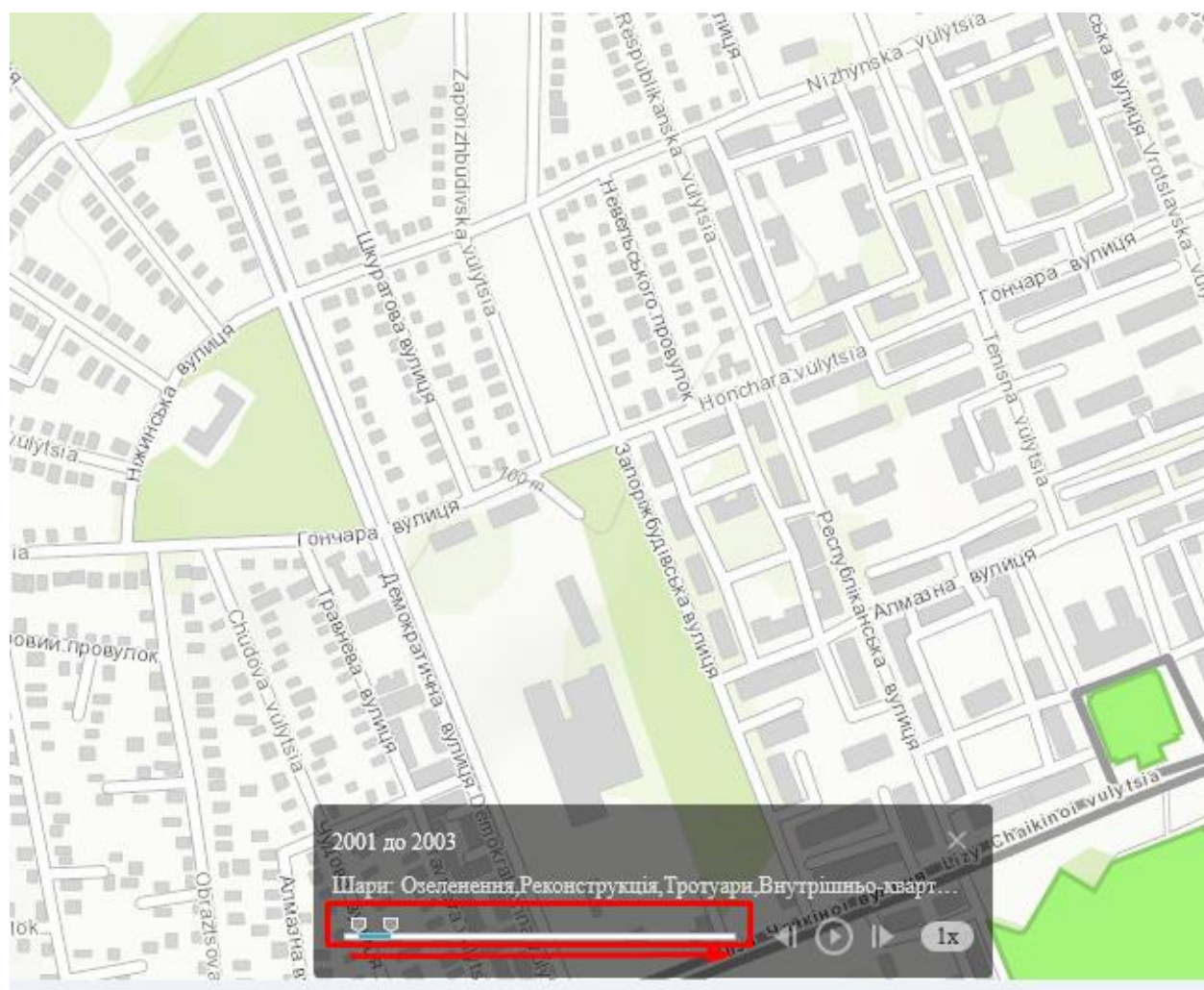


Рис. Е.3 Меню «Лінія часу»

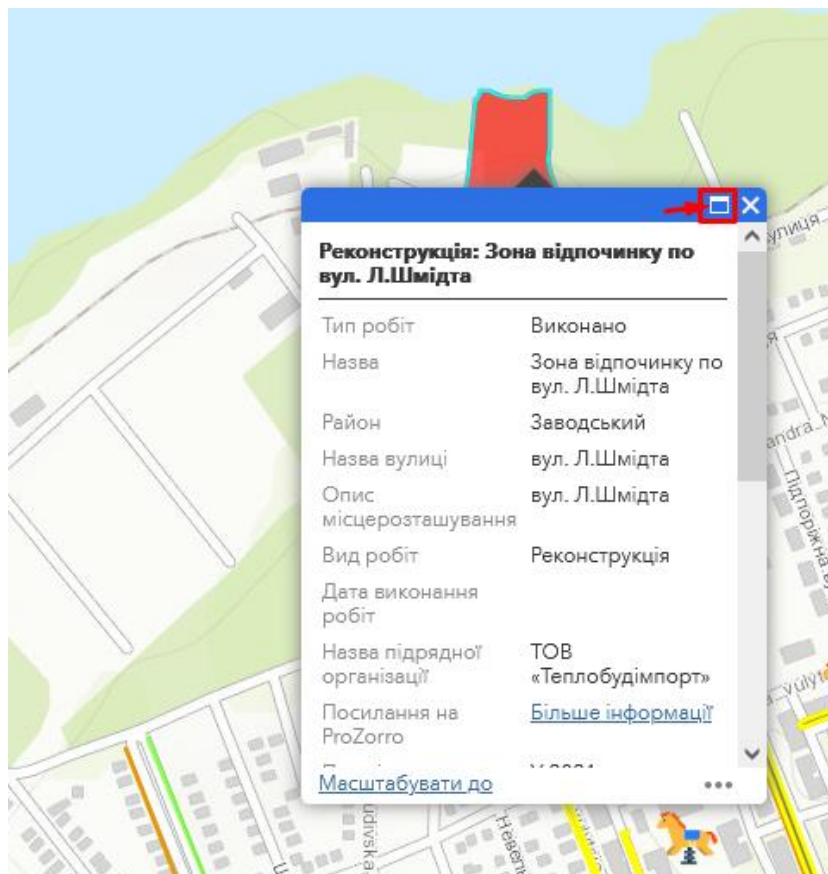


Рис. Е.4 «Інформаційне вікно»

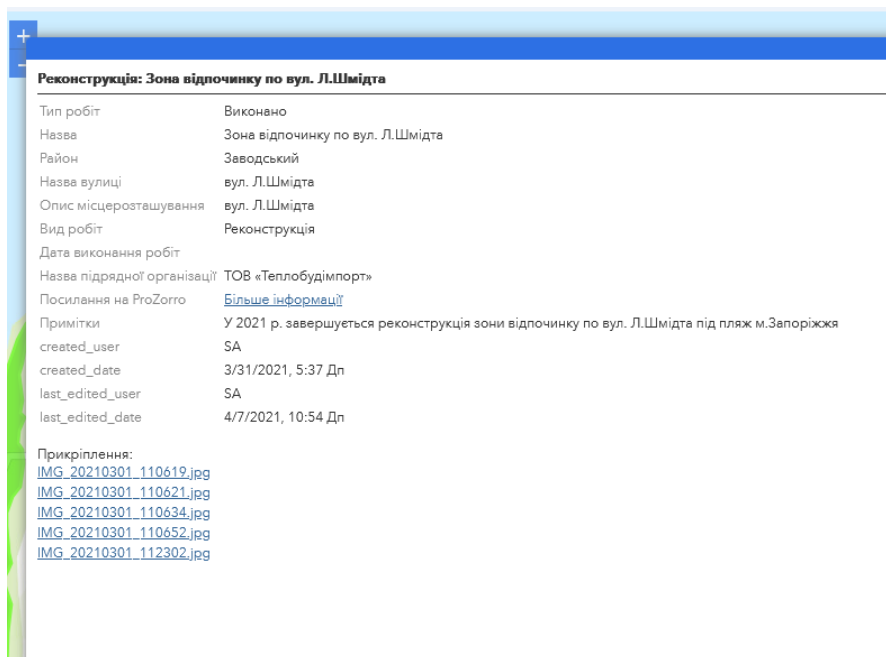


Рис. Е.5 «Інформаційне вікно» в повному масштабі

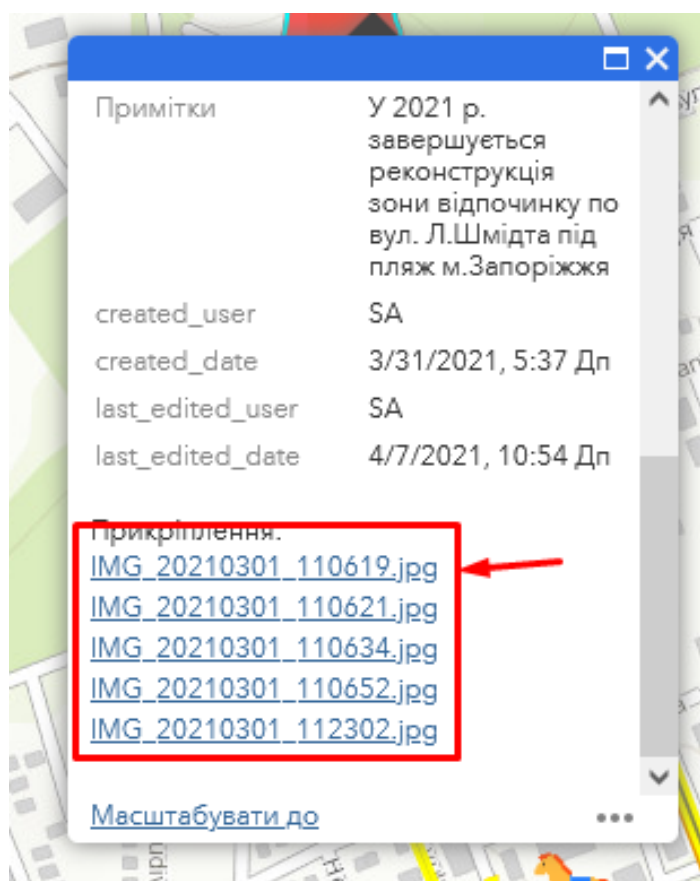


Рис. Е.6 Закріплені фото у вкладці «Інформаційне вікно»

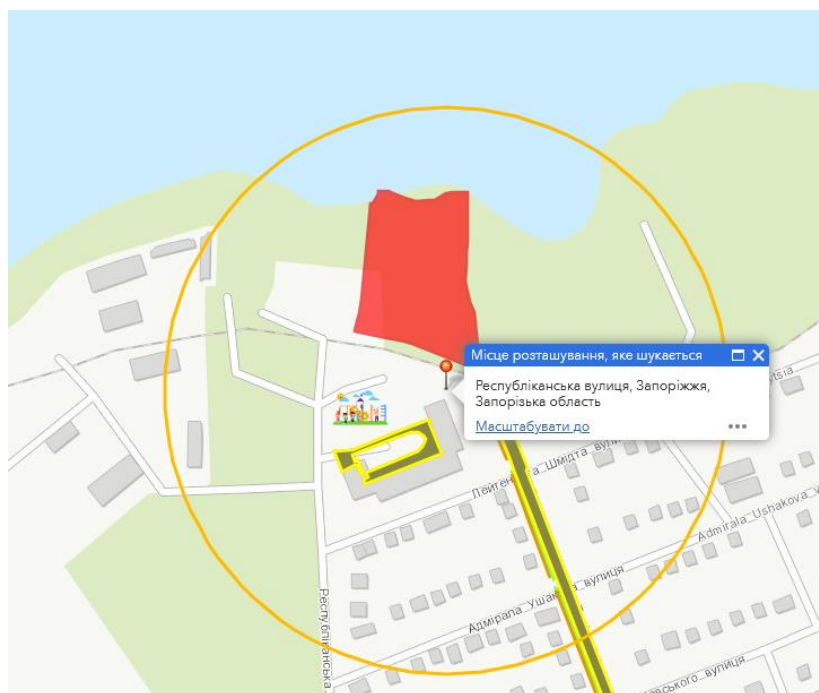


Рис. Е.7 Вибір об'єктів навколо адреси

Перевагами «Порталу Дій та подій» є точна нумерація адрес, перегляд фотоматеріалів на мапі, робота в режимі реального часу та коректне масштабування. Портал має зрозумілу структуру позначок, сучасне меню з різними типами мап, можливістю редагування шарів і вимірювання відстаней з точністю до 1 м. При виборі адреси або об'єкта відкривається інформаційне вікно з деталями робіт, контактами виконавців і можливістю коментування. Функція «лінії часу» дозволяє відстежувати процеси за роками, а чат у нижній частині інтерфейсу забезпечує зворотний зв'язок. «Моє розташування та об'єкти навколо» показує радіус дії користувача.