

ПУТІВНИК

із залучення **кращих**
практик е-участі громадян



ЗМІСТ

1. Вступ	4
2. Що таке найкращі практики?	5
3. Чому важливо документувати і поширювати кращі практики?	6
4. Як виявляти кращі практики?	9
Критерії ідентифікації кращих практик	9
Визначення потенціалу реплікації	10
Класифікація кращих практик	10
Поширення кращих практик	11
Найкращі практики всередині кращих практик	12
5. Як документувати кращі практики в сфері е-участі?	13
Основний критерій	13
Вхідна інформація	13
Структура опису	14
Ознаки участі	15
Сталість	15
Керівництво та делегування повноважень громаді	15
Гендерна і соціальна рівність	15
Інновація в рамках місцевого контексту і наявність потенціалу змін	16
Тематичний класифікатор за ознаками е-участі	16
Форми участі	16
Інструменти, сервіси, форми участі	16
Стадії участі громадян в прийнятті рішень	18
6. Організація і кодифікація кращих практик	19
Портал JoinUp кращих практик Європейського Союзу в електронному управлінні	19
7. Кращі практики Європейського руху ALL DIGITAL	30
Литовська Асоціація VIPT «Сільські точки доступу в Інтернет»	31
Телецентри (телебудинки) Південного Альфельду, Угорщина	32
8. Кращі практики як людські історії	33
9. Окремі приклади кращих практик е-участі в Донецькій і Луганській областях	36
Дружківка, Донецька область	36
Луганська обласна державна адміністрація	37
Біловодськ, Луганська область	38
Кремінна, Луганська область	39
10. Орієнтовний шаблон для документування кращих практик для порталу	40

Цю публікацію підготовлено в межах Програми ООН із відновлення та розбудови миру за фінансової підтримки Європейського Союзу.

Автор: Юрій Місніков, Асоційований професор, доктор наук, Факультет соціальних та гуманітарних наук, Каунаський технологічний університет, Литва.

Думки, зауваження, висновки або рекомендації, викладені в цьому документі, належать автору і не обов'язково відображають погляди ООН та ЄС.

Програму ООН із відновлення та розбудови миру реалізують чотири агентства ООН: Програма розвитку ООН (ПРООН), Структура ООН з питань гендерної рівності та розширення прав і можливостей жінок (ООН Жінки), Фонд ООН у галузі народонаселення (UNFPA) і Продовольча та сільськогосподарська організація ООН (ФАО).

Програму підтримують дванадцять міжнародних партнерів: Європейський Союз (ЄС), Європейський інвестиційний банк (ЄІБ), Посольство США в Україні, а також уряди Данії, Канади, Нідерландів, Німеччини, Норвегії, Польщі, Швейцарії, Швеції та Японії.

1. ВСТУП

До теперішнього часу у світі накопичено величезну кількість прикладів використання цифрових інформаційно-комунікаційних технологій на місцевому рівні. Практично неможливо їх узагальнити і представити у короткій публікації. Більш того, наявні дослідження показують, що не обов'язково все, що відбувається у цій галузі є успішним досвідом і може розглядатися як взірць. Кожна країна, регіон, співтовариство знаходять свій шлях цифровізації – і демократизації – суспільства, зазвичай шляхом проб і помилок. Громади Донецької і Луганської областей не є винятком і мають сформувану свою власну модель цифровізації через реалізацію пілотних проєктів та інші форми експерименту, що в багатьох випадках вже відбувається. Але разом з тим більшість ініціатив в області партисіпативної демократії так чи інакше базуються на знанні про досвід інших, як успішний, так і не зовсім. Основною проблемою в цьому відношенні є те, що багато проєктів не ведуть до сталості їхніх результатів, бо закінчуються на стадії пілотування або у зв'язку з припиненням фінансування.

Іншою ключовою причиною неуспіху є відсутність підтримки з боку тих, в інтересах кого ці проєкти було реалізовано в першу чергу. Все це вимагає зосередитися не стільки на інформації про схожі проєкти та ініціативи, які легко можна знайти в інтернеті, скільки на знаннях про те, що працює, а що ні, та за яких умов. Для цього існуючий досвід слід ретельно аналізувати у відповідності до певних принципів і виявляти приклади-взірці, які зі значно більшою вірогідністю можуть привести до успіху, хоча і не гарантованого. Кращі практики цінні тим, що їхні власники і партнери відверто діляться своїм досвідом, і готові допомогти в їх розповсюдженні та реплікації. Весь сенс кращих практик полягає в можливості їхньої реалізації в інших місцях і умовах. Тому даний Путівник націлений саме на формування аналітичних навичок – громадських активістів та щоб допомогти їм оцінити реплікативний потенціал досвіду інших – будь то сусідня громада, інша область України або інша країна. Книга приділяє особливу увагу ініціативам Європейського Союзу, з огляду на політику країни щодо європейської інтеграції, і необхідність більш інтенсивного спілкування між місцевими громадами України і ЄС, також шляхом адаптації відповідного досвіду останнього.

У цьому світлі, Путівник переслідує кілька цілей. Основною прикладною метою є опис підходів до відбору і висвітлення кращих практик в області використання сучасних цифрових інформаційно-комунікаційних технологій, що сприяють участі громадян в управлінні на місцевому рівні для їх можливої адаптації для реалізації у громадах Донецької та Луганської областей. Це також надасть можливість уникнути повтору помилок інших. З цією метою, портал www.YouParticipate.info буде он-лайн репозиторієм кращих практик, зібраних активними громадянами, кодифікованих і описаних у певному форматі.

Іншою прикладною метою Путівника є демонстрація конкретного міжнародного досвіду у використанні цифрових технологій для підвищення ролі громадськості у розвитку місцевої демократії, з особливим акцентом на досвіді Європейського Союзу. Наприклад, до книги увійшли практики, що опубліковано на порталі JoinUp, який збирає, описує і поширює передові рішення в інтересах місцевих адміністрацій, громадянського суспільства, бізнесу.

Стратегічною метою Путівника і планованого депозитарію кращих практик є сприяння пошуку реалізованих механізмів інституалізації концепції цифрової громади як частини більш широкого руху до створення мережі місцевих інформаційних співтовариств у інтересах досягнення Цілей сталого розвитку. Особливий інтерес у цьому відношенні – до рішень, що засновані на партнерстві між основними учасниками на місцях у створенні «цифрових хабів», які стають точками концентрації зусиль всіх гілок влади, громадян, бізнесу. Такі «цифрові хаби» можуть мати різну інституційну і організацій-

ну форму, наприклад, у формі соціальних підприємств, які належать місцевій громаді, але управляються місцевим бізнесом або неурядовими організаціями, надаючи різноманітні послуги жителям. Така форма є властивою, наприклад, телецентрам в Угорщині вже протягом багатьох років. Нові технології надають нові форми організації й інституалізації. Важливо, щоб такі ініціативи виходили від громадянського суспільства і підтримувалися владою.

2. ЩО ТАКЕ НАЙКРАЩІ ПРАКТИКИ?

У широкому сенсі, найкраща практика розуміється як процес, який представляє собою опис найбільш ефективних шляхів і способів досягнення мети. Ті організації, які здатні ділитися прикладами найкращих практик, як правило, сформували внутрішню культуру, що орієнтована на процеси і горизонтальну взаємодію, ніж на ієрархічну субординацію і вертикальні зв'язки. Найбільш ефективні процеси базуються на безлічі більш спеціалізованих процесів, які можна порівнювати і оцінювати за загальними параметрами, наприклад, шляхом бенчмаркінгу¹. Це дає можливість відбору тих практик, які відповідають певним вимогам ефективності, у самих різних областях, не виключаючи органи влади і неурядові організації, а також їхні проєкти та ініціативи. Найбільш складним завданням є консенсус щодо того, що є кращим, тобто успішним з точки зору демонстрації найбільшого прогресу в досягненні цілей, навіть якщо такі цілі різняться. У будь-якому випадку, мають бути використаними інструменти і способи вимірювання прогресу – кількісні, якісні або їхня комбінація.

Дуже важливе значення має відповідь на питання: хто є головним бенефіціаром кращої практики, а також хто є її ініціатором і виконавцем? Якщо, наприклад, якийсь орган місцевої влади, що надає адміністративні послуги, сам оцінює свою діяльність як успішну та ефективну з позиції кількості послуг, що надано громадянам, то саме останні, як головні бенефіціари, не обов'язково можуть вважати діяльність цього органу кращою практикою, оскільки вони або не вважають такі послуги пріоритетними для себе, або їх не задовольняє якість послуг. Тому слід мати узгоджений з бенефіціарами набір критеріїв виміру або інший спосіб визначення того, що є успішним і найкращим у конкретній області. Таким чином, кращу практику можна визначити як множину взаємопов'язаних характеристик, які описують спосіб (процес) успішного досягнення певної мети. Для цього розробляються спеціалізовані параметри оцінки у вигляді шаблону, щоб можна було зрозуміти чи належить ця практика до категорії кращих чи ні. Разом з тим, намагання розробки таких параметрів не завжди реалізуємо в дійсності через розбіжність умов використання, інтересів реципієнтів та донорів практик. Тому використовується розуміння кращої практики у більш вузькому, прикладному плані, коли використовується один і той же шаблон опису, але параметри вимірювання не обов'язково є загальними. Головною умовою у цьому випадку є склад бенефіціарів і цілей, в той час як власники практики та описи процесів можуть бути різними. Разом з тим, оскільки у дійсності неможливо розробити універсальні параметри, то рекомендації є орієнтовними.

¹ Поняття «бенчмаркінг» вперше з'явилося в 1972 році в Інституті стратегічного планування Кембриджу під час дослідницької діяльності консалтингової групи PIMS. Тоді був сформульований основний принцип бенчмаркінгу: «для того щоб знайти ефективне рішення, необхідно знати найкращий досвід інших, що досягли успіху у подібних умовах». **Бенчмаркінг** - це процес пошуку еталонного ефективного зразка з метою порівняння із власним та переймання його найкращих характеристик.

3. ЧОМУ ВАЖЛИВО ДОКУМЕНТУВАТИ І ПОШИРЮВАТИ КРАЦІ ПРАКТИКИ?

Якщо приклади реалізації передових проєктів та ініціатив, тобто кращі практики, ретельно задокументовано, то вони служать джерелом знання для тих, хто планує виступити з подібною ініціативою, але не має достатнього досвіду в новій області. Тому мета збору та документування кращих практик полягає у поширенні інформації про інноваційні, креативні і сталі приклади рішень важливих соціальних проблем і, таким чином, у забезпеченні міцного взаємозв'язку між реальною практикою і політикою. Кодифікація кращих практик у рамках загальної бази даних (депозитарію) і їх аналіз служить основою для вироблення ефективних рекомендацій для більшого розуміння не тільки про очевидний позитивний соціальний вплив реалізованих проєктів, а й про довготривалу стійкість такого впливу, тобто сталість. Ці найкращі практики відрізняються від інших. Інакше кажучи, досвід і результати кращих практик служать найважливішим джерелом для вироблення політики, заснованої на результатах, тому що останні можуть бути виявлені лише у процесі об'єктивного документування найбільш успішних практик. Розуміння природи ефективності також є умовою безперервного підвищення якості планування нових проєктів. У вставці 1, а також 2 і 3 наведено приклади кращих практик, які мали значний позитивний вплив у масштабі окремих країн і регіонів.

Вставка 1. Приклад кращої локальної практики з Англії, що стала глобальним феноменом



Журнал «[TheBigIssue](#)» почав продаватися бездомними на вулицях англійських міст 30 років тому, щоб вони змогли заробити на проживання та отримали можливість знову реінтегруватися в суспільство. Спочатку це був щомісячний журнал. Згодом він став щотижневим виданням з тиражем 350 тисяч примірників. Такий підхід до вирішення проблеми безпритульних було реалізовано в 13 європейських країнах, Південній Африці, багатьох інших країнах.

До 2016 року, коли журнал відзначив своє 25-річчя, було продано близько 200 мільйонів екземплярів понад 90 тисячами вуличних продавців, які заробили майже 150 мільйонів доларів.

Вставка 2. Приклад кращої локальної практики з Естонії кінця 20-го століття, що зробила ключовий вплив на майбутнє країни як глобального лідера у ІТ-освіті у 21-му столітті



У 1997 році в Естонії було створено фонд під назвою «[стрибок Тигру](#)» (Tiger's Leap) як партнерську ініціативу ІТ-сектору країни. Мета полягала у фінансовій, експертній та організаційній підтримці процесу реалізації національної програми комп'ютеризації всіх шкіл країни через надання допомоги місцевій владі в (А) розвитку ІТ-інфраструктури шляхом закупівлі комп'ютерного та телекомунікаційного обладнання з доступом до Інтернету; (Б) навчанні вчителів опануванню базовими навичками комп'ютерної грамотності з метою повноцінного використання нових на той час цифрових технологій і ресурсів в освіті; (С) оновленні навчальних матеріалів і освітнього процесу як інтерактивного середовища оволодінням учнями знань; (Г) підтримки створення на естонській мові програмних засобів і контенту з історії, культури, природознавства.

За три роки було навчено 11 тисяч вчителів (з 17 тисяч). Майже 3 тисячі з них брали участь у спеціалізованих курсах перекваліфікації. У школи було поставлено понад 60 різних комп'ютерних програм для використання в навчанні. Було підтримано матеріально 172 ініціативи, що відібрано у рамках проведених конкурсів, серед яких і створення порталу NetGate для регулярно он-лайнної взаємодії між учителями та учнями.

Ініціатива «Стрибок Тигра» виявилася успішною й інноваційною не тільки завдяки розумінню трансформаційної ролі нових технологій політичною елітою Естонії, а й в активній підтримці цієї ініціативи місцевим ІТ-бізнесом. Без цього було б неможливо впровадження найбільш технічно інноваційних рішень у шкільну освіту.

Все це у підсумку дозволило Естонії зайняти лідируючі позиції вже в 2000-х роках світі не тільки в області [цифрової трансформації суспільства](#), а й за [якістю середньої освіти](#), що заснована на принципах [e-шкіл для всіх](#).

Вставка 3. Приклад кращої локальної практики з Угорщини, що зробила значний вплив на цифровізацію місцевих громад у Європі



До середини 2000-х років, в Угорщині на рівні сільських громад працювало понад 500 телецентрів (телебудинків за угорською назвою), що було більше, ніж де-небудь у Європі. Це відбулося протягом одного десятиліття після того, як перший телецентр було створено у 1996 році. Робота телецентру в організаційному плані є соціальним підприємством, що базується на партнерських відносинах між власником (місцеве співтовариство, самоврядування) і оператором (місцевим бізнесом), що надає ряд інформаційно-комунікаційних та соціальних послуг жителям села відповідно до їхніх особливих потреб. Приватно-суспільне партнерство стало запорукою сталості телецентрів з точки зору попиту на надання ними послуг.

Всі телецентри мають свою емблему, яка в обов'язковому порядку включає назву спільноти. Розташований у невеликому приміщенні, телецентр є свого роду невеликим привабливо оформленим місцевим магазином, який відкрито у певній час, має кімнату для зустрічей, організовує навчання (семінари), надає доступ до інтернету, виробляє інформаційні та інші матеріали про той населений пункт, де його розташовано, приймає замовлення на інформаційні послуги (пошук інформації, документів), ремонт комп'ютерного обладнання, тощо. Принципи роботи телецентру базуються на гнучкому регламенті, що містить невелику кількість правил, щоб і місцеві жителі, і працівники телецентру однаково розуміли прийняті процедури. [Керівництво](#) щодо організації телецентру залишається актуальним досі, не дивлячись на зміну умов і технологій.

З плином часу та змінами технологій і поліпшенням доступу до інтернету для сільських жителів змінювався спектр послуг телецентрів, але принцип місцевого партнерства, як застави сталості, залишався незмінним. Практика телецентру як унікального інституту на селі сприяла виникненню його трансформації в реаліях нових технологій.

4. ЯК ВИЯВЛЯТИ КРАЩІ ПРАКТИКИ?

Критерії ідентифікації кращих практик

Для того, щоб виявити і описати приклади кращої практики, слід мати позитивні відповіді на такі питання.

Чи використовуються практики (рішення, процеси, заходи) тими, для кого вони створювалися, як їхні споживачі та вигодонабувачі?

Чи позитивно оцінюють свою практику (як кращу) самі її власники?

Чи надають позитивної оцінки вигодонабувачі практики та інші її споживачі також, або принаймні чи характеризують її як «цікаву»?

Чи містять практики конкретні процеси і рішення, які частіше призводять до успішних результатів?

Дуже важливо виявляти не тільки широко відомі практики, а й ті, які не так помітні з різних причин. Інакше кажучи, слід виявляти також незвичайні на перший погляд рішення та ініціативи.

В ідеалі, кращі практики мають відповідати наступним критеріям:

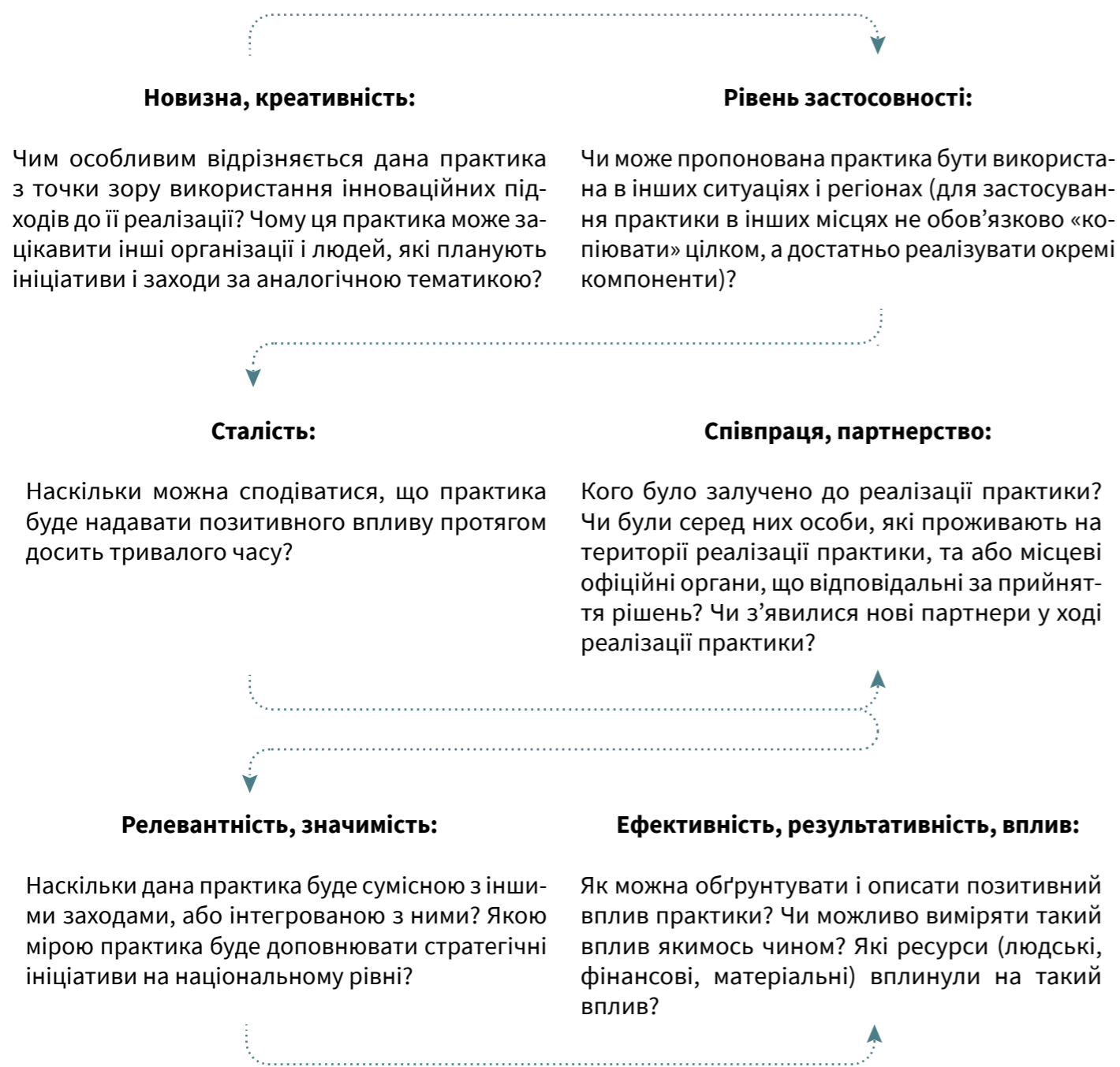
- мати явно виражену націленість на поліпшення якості життя людей;

- використовуватися як засіб
 - поліпшення процесу прийняття важливих для людей рішень;
 - підвищення рівня обізнаності як осіб відповідальних за прийняття рішень, так і широкої громадськості про моливі інноваційні способи і механізми рішення значущих проблем;
 - поширення та передачу знань і досвіду через мережеву взаємодію і навчання.

- бути заснованими на партнерстві;

Визначення потенціалу реплікації

Ключовим критерієм кращої практики є можливість її реплікації в аналогічних або інших умовах, але з тими ж або схожими цілями. Потенціал для реплікації обумовлено наявністю наступних характеристик:



Класифікація кращих практик ²

Для того, щоб забезпечити найбільшу ефективність цільового поширення кращих практик, їх слід класифікувати за темами і галузями:

² Запозичене з InformationandLearningNetwork, <http://viitorul.org/> IDIS Viitorul, UNDP.

Соціальна сфера

- Освіта і навчання
- Охорона здоров'я
- Соціальний захист
- Етнічне і культурне розмаїття
- Молодь
- Гендерна рівність
- Сім'я, діти

Економіка

- Фінанси
- Промисловість
- Інфраструктура
- Малий і середній бізнес, підприємництво
- Торгівля та послуги
- Сільське господарство
- Туризм, спорт

Екологія

- Рациональне використання природних ресурсів
- Збереження водних ресурсів
- Доступ до інструментів сталої енергетики
- Поінформованість громадськості з проблем навколишнього середовища
- Біорізноманіття та управління сталим розвитком
- Екологічна політика

Демократичне врядування

- Управління, децентралізація, самоврядування
- Реформа державного управління
- Права людини і юстиція
- Міський і сільський розвиток
- Прозорість
- Громадянське суспільство, партисипативна культура
- Розвиток місцевих громад

Поширення кращих практик

Найбільш ефективним способом поширення кращих практик є комбінування їхнього змісту (контенту) з вигодонабувачами та власниками таких практик. Контент зазвичай задокументовано у відповідній базі даних, яка класифікує і описує кращі практики з посиланнями, наприклад, на факти та інші свідчення. Задокументовані таким чином практики таким чином поширюються в різних мережевих і професійних спільнотах, забезпечуючи тим самим необхідний мультиплікативний ефект з тим, щоб інформувати тих, хто може бути зацікавлений у новому знанні і реплікації.

База кращих практик має містити достатній матеріал, щоб відповісти на головні питання: чи варто витрачати час і ресурси на більш докладне вивчення цієї практики? Власники практики повинні бути готові дати додаткову інформацію щодо і поширювати конкретні деталі досвіду з тими, хто цікавиться можливою реплікацією практики. Таке сприяння поширенню кращих практик можна ефективно надавати через мережеву взаємодію.

Найкращі практики всередині кращих практик

Є 10 базових порад щодо того, щоб практика виглядала як справді найкраща.

1. Тримати в голові потенційно зацікавлену сторону (особа, організацію, співтовариство) – це буде сприяти документуванню практики в найбільш конкретному і корисному для зовнішнього користувача вигляді.

2. Розуміти потреби потенційних зацікавлених сторін – зрозуміти їхні проблеми і сфокусуватися на описі відповідних рішень.

3. «Скажи мені 10 речей, які я маю знати» – подумати ретельно про найголовніші моменти, які мають бути включеними в опис практики – потенційні зацікавлені сторони захочуть дізнатися саме цінне, а не другорядні деталі.

4. Сформулювати рекомендації – узагальнити у стислому вигляді досвід кращих практик, що реалізовані у різних умовах, для складання рекомендацій, що відповідають певному контексту.

5. Не домислювати за зацікавлену в реплікації сторону – рекомендації мають бути націлені на стимулювання інтересу, роздумів, пошуку можливостей для креативної адаптації, що включає консультації з партнерами.

6. Створити список ключових моментів реалізації – проілюструвати реальними прикладами і історіями.

7. Надати достатньо інформації, щоб допомогти зацікавленій у реплікації практики стороні зрозуміти критерії та умови успіху.

8. Сприяти зміцненню мережевої взаємодії між донорами і реципієнтами кращих практик, щоб краще зрозуміти механізм трансферу практик.

9. Створити механізм зворотного зв'язку – залучати експертів і практиків для валідації рекомендацій щодо трансферу кращих практик і використовувати комунікацію з ними на постійній основі для поліпшення якості документування та розповсюдження практик.

10. Мислити нестандартно – бути креативним і безперервно шукати нові шляхи і можливості реалізації тих самих практик, ставлячи собі питання про те, чи дійсно ця практика по-справжньому є кращою. Як описувати кращі практики привабливо і осмислено?

Щоб контент кращих практик був цікавим для реплікації, їхніх донорів, а також фасилітаторів трансферу, слід створювати тематично об'єднані колекції кращих практик, відображаючи такі моменти:

- Показати релевантність – зміст має відповідати тематиці колекції.
- Продемонструвати креативність – привабливий і цінний контент може бути представленим різними способами. Варіювання формату подання контенту допоможе підтримувати інтерес до практики у часі і тим самим сприяти пошуку нових більш ефективних шляхів реплікації. Наприклад, можна трансформувати одну тисячу слів тесту в кольорову інфографіку, що приверне нових читачів, які також можуть поширити цей матеріал через соціальні мережі.
- Забезпечити внутрішню цілісність і послідовність підходу – запланувати чітку періодичність оновлення контенту в своєму календарі, щоб зробити процес оновлення змісту кращої практики регулярною і рутинною процедурою. Сформулювати звичку відповідати оперативно на запитання. Запускати дискусію, висловлюючи неординарні ідеї і пропозиції на форумі колекції (депозитарію) серед тих, хто переглядає кращі практики. Активність в цьому відношенні буде сприяти зростанню їхньої популярності.

Додатково, слід передбачити можливість публікації пов'язаних з кращими практиками новин, подій, дискусій. Має бути створена зручна форма пошуку за різними практиками, а також забезпечено зв'язок з іншими порталами і колекціями кращих практик.

5. ЯК ДОКУМЕНТУВАТИ КРАЩІ ПРАКТИКИ В СФЕРІ Е-УЧАСТІ?

Основний критерій

Як зазначено, найкраща практика має демонструвати позитивний і відчутний вплив на поліпшення умов життя і роботи людей, особливо найбільш вразливих – тобто, бути соціально-спрямованою та призводити поліпшення відповідної політики.

Зміст документа кращої практики має включати вступну частину, де надано загальну характеристику, яка містить тематичну спрямованість практики, опис основного реалізатора практики і партнерів.

Вхідна інформація

Найменування найкращої практики.

Де впроваджено: Область, громада, населений пункт.

Контактна особа: ПІБ, адреса електронної пошти.

Тип організації, основного виконавця:

- Урядові структури.
- Міжнародні організації.
- Ограни місцевого самоврядування.
- Неурядові організації (НУО).
- Приватний сектор.
- Дослідницькі та академічні (навчальні) інститути.
- ЗМІ.
- Громадські або приватні фонди.
- Інше (вказати).

Сектор:

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| I. Фінанси. | VII. Охорона здоров'я. |
| II. Технології, інновації. | VIII. Соціальний захист. |
| III. Політика. | IX. ЖКГ, містобудування. |
| IV. Адміністрування. | X. Довкілля. |
| V. Економіка, бізнес. | XI. Інше. |
| VI. Освіта. | |

Партнери:

- Партнер 1.**
Найменування організації (опис має відповідати вказаній схемі).
- Партнер 2.**
Найменування організації (опис має відповідати вказаній схемі).
- Партнер N.**
Найменування організації (опис має відповідати вказаній схемі).

Структура опису

Опис можна надати у вільній оповідальній формі, яка враховує хронологію практики та опис процесу її реалізації. Структура опису має, щонайменше, відображати таке:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Ситуація до початку реалізації практики; проблеми, на вирішення яких спрямовано практику.• Пріоритети і розподіл ролей партнерів у ході реалізації практики.• Основні поставлені завдання та стратегічні напрями.• Стратегія мобілізації і використання наявних і залучених людських, технічних, експертних, фінансових ресурсів.• Опис проблем, що виникли під час реалізації та шляхів їх вирішення з відповідними рекомендаціями для тих, хто буде реалізовувати практику в інших умовах. | <ul style="list-style-type: none">• Досягнуті результати, із зазначенням як тих результатів, що були оцінені у кількісному або якісному вимірі, з акцентом на характеристику змін, що відбулися.• Стійкість досягнутих результатів після реалізації практики з точки зору короткострокової (1-2 року), середньострокової (3-5 років) і довгострокової (понад 5 років) перспективи.• Три-п'ять найцікавіших уроків, що засвоєно під час реалізації практики, у супроводі прикладів.• Можливі шляхи реплікації практики. |
|--|---|

Ознаки участі

Додатково бажано описати, наскільки у запропонованій практиці присутні наступні специфічні ознаки.

Сталість

Найкраща практика має породжувати довгострокові позитивні зміни в одній з таких сфер:

- Законодавство, регулюючі та інструктивні директиви та акти, постанови або стандарти, що регулюють і стимулюють вирішення питань і проблем у галузі охорони навколишнього середовища та сталого розвитку.
- Екологічні, технологічні, соціальні програми та/або стратегії на (суб)національному рівні, що мають реальні можливості для повторного застосування в інших місцях.
- Інституційна діяльність і процеси прийняття рішень, що спрямовані на визначення ролей і відповідальності для різних рівнів груп і осіб, які беруть участь у роботі центральних та місцевих урядових організацій, а також організації громадського характеру.
- Кваліфіковані, прозорі та звітні системи, що сприяють ефективному використанню природних, людських, технічних і фінансових ресурсів.

Керівництво та делегування повноважень громаді

- Керівна діяльність, яка мотивує до дії і позитивних змін, включаючи зміни у суспільній політиці.
- Делегування повноважень жителям громади та сусідніх районів і громад, а також впровадження їх ініціатив.
- Чуйність і сприйняття соціального і культурного розмаїття.
- Наявність потенціалу змін, адаптації та реплікації.
- Здатність відповідати місцевим умовам і рівням розвитку.

Гендерна і соціальна рівність

- Проекти і діяльність, які є прийнятними і відповідають вимогам соціального і культурного розмаїття;
- Ініціативи, що підтримують соціальне рівноправ'я і справедливість, наприклад ґрунтуючись на рівні заробітної плати, статевої належності, віку і фізичному та ментальному стані; а також визнають і цінують різноманітні здібності людей.

Інновація в рамках місцевого контексту і наявність потенціалу змін

- Інноваційні ідеї, місцеві «ноу-хау» та методи, використання яких при реалізації тієї чи іншої практики дозволило досягнути кращих результатів.
- Методи, що використано для представлення та обміну знаннями, навичками і уроками.

Тематичний класифікатор за ознаками е-участі

Для класифікації демократичної участі використовують чотири основні ознаки класифікації кращих практик з точки зору областей участі громадян в управлінні, а саме:

- Сфери участі громадян в управлінні;
- Прозорість управління і влади;
- Зручність дизайну і функціональність.
- Публічні та адміністративні послуги (у тому числі ті, що надаються громадянським суспільством);

Форми участі

Кожна описувана практика має відображати одну з наступних реалізованих умов за одною або декількома формами участі:

- Представляти документ (стратегію, план, концепцію, перелік даних, опис алгоритму або прототипу, підготовлений навчальний курс, звіт і таке подібне).
- Представляти практичне рішення, інструмент (сервіс, працюючий прототип, програмний код).
- Представляти проведений захід, подію (зустріч, тренінг, конференцію, хакатон, дискусію, і таке подібне).
- Представляти інноваційний спосіб інформаційного і новинного висвітлення життя громади.

Інструменти, сервіси, форми участі

Можна назвати чотири основні категорії інструментів (сервісів) електронної участі для відображення в описі практики, а саме:

- е-Інформація – інструменти надання публічної інформації, що, як правило, носять односторонній характер, тобто спрямовані від влади до суспільства, коли від останнього не обов'язково очікувати відповідної реакції.
- е-Співробітництво – інструменти інтерактивної взаємодії з громадянами, коли від громадян, як користувачів, очікують відповідну реакцію: наприклад, відсилання заповнених форм у режимі он-лайн форм, що призначені для запиту інформації, публічних послуг; напрямків пропозицій і скарг про роботу міських служб; використання технологій краудсорсингу для генерування ідей, думок.

- е-Консультації – інструменти інтерактивних форм проведення громадських слухань, консультацій, діалогу; наприклад, консультації при підготовці проєктів рішень, бюджетів участі, тощо.
- е-Рішення – інструменти прямих форм участі громадян у виробленні та прийнятті рішень; як правило, здійснюється через голосування, в т.ч. рейтингове.

Інструменти і сервіси можуть належати, щонайменше, до однієї з чотирьох зазначених нижче категорій участі, як це проілюстровано ще нижче (Рис. 1), а саме:

- Форми участі громадян в управлінні;
- Прозорість влади;
- Публічні послуги;
- Зручність дизайну і функціональності.

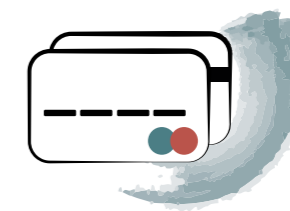
Рис. 1. Взаємозв'язок інструментів, сервісів і форм участі

Дизайн:



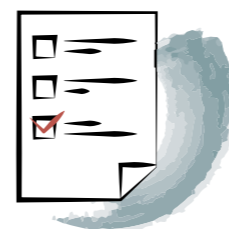
Персоналізація
Комфорт

Прозорість:



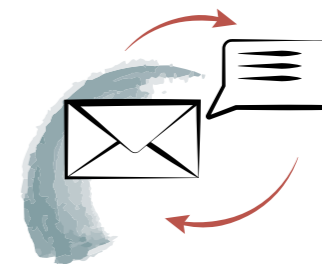
Антикорупційні заходи
Закупівлі, видатки
Доступ до інформації
Відкриті дані

Участь в управлінні:



Партисипаторний бюджет
Консультації, слухання
Петиції
Вибори, голосування

Адміністративні послуги:



Громадянам
Підприємцям

Більше інформації про форми і інструменти демократичної участі можна знайти у [книзі Рішень](#) електронної участі на порталі www.youparticipate.info

Стадії участі громадян в прийнятті рішень

Рекомендується вказати на якій стадії прийняття рішень з ключових питань життя спільноти беруть участь громадяни в даній практиці. Виділяється п'ять стадій прийняття рішень владою (Рис.2):

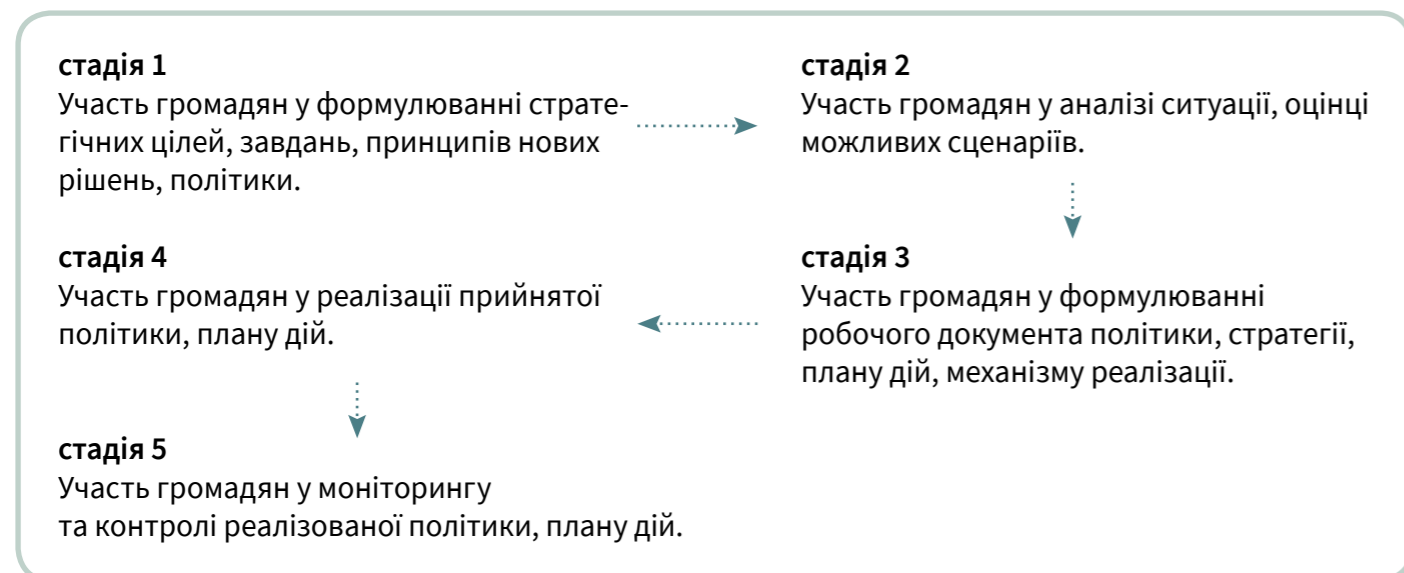
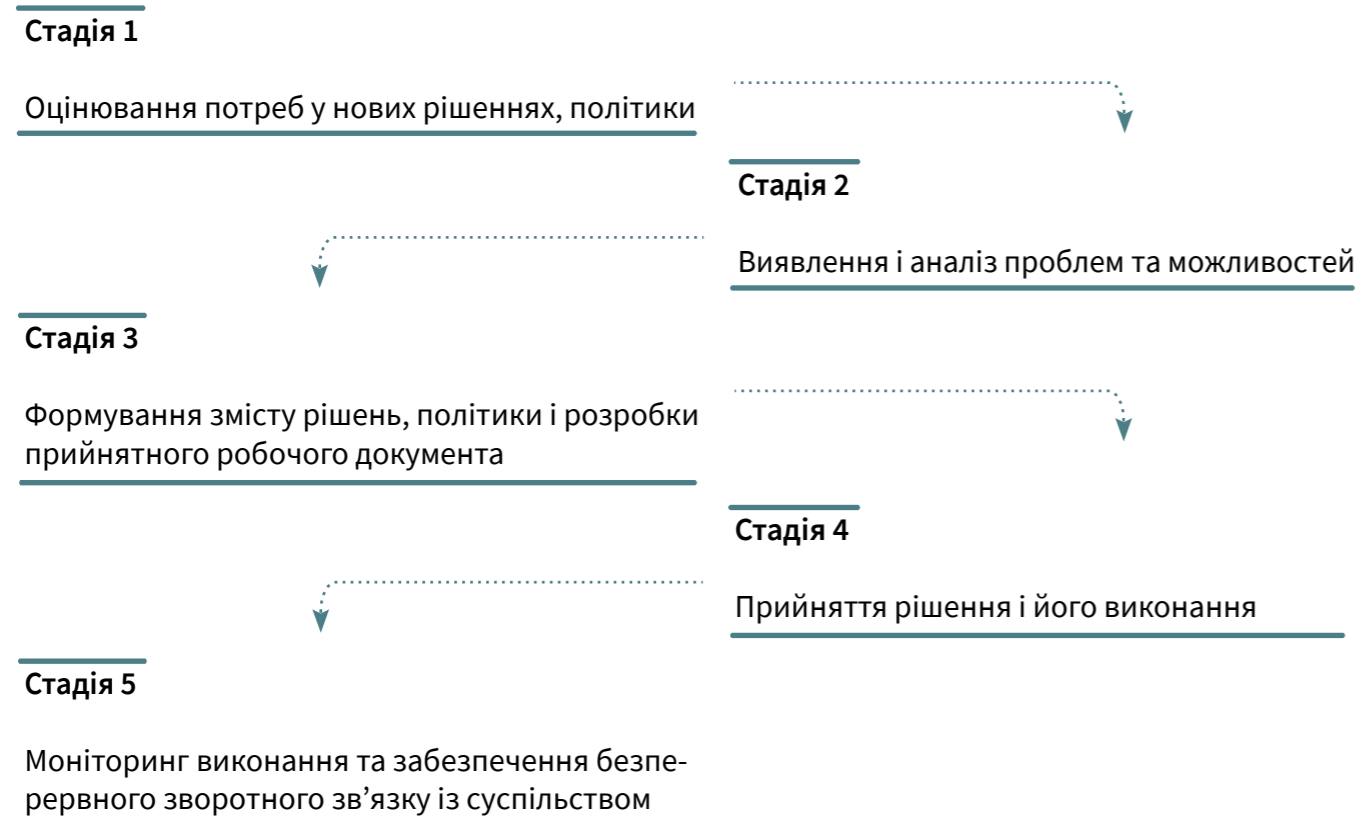


Рис. 2. Послідовність стадій прийняття рішень



На порталі www.youparticipate.info пропонується спеціально розроблений для заповнення он-лайн шаблон для обліку всіх характеристик е-участі.

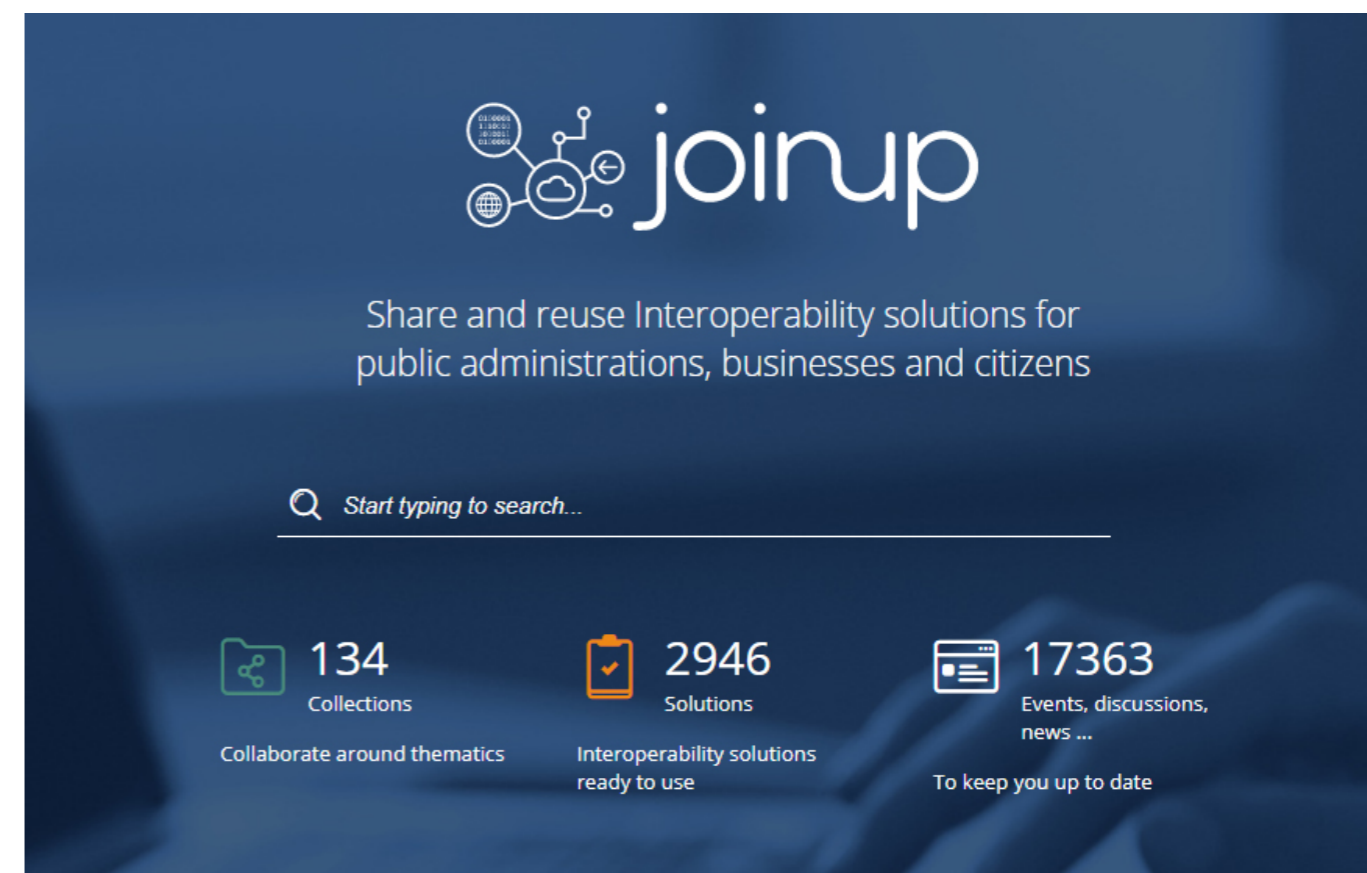
6. ОРГАНІЗАЦІЯ І КОДИФІКАЦІЯ КРАЩИХ ПРАКТИК

Збір та аналіз кращих практик з метою поширення нових підходів, інструментів та знань можливий лише за умови створення сприятливого середовища, в якому знайомитись із новими підходами буде зручно та інтуїтивно зрозуміло. В цьому також може допомогти вивчення досвіду провідних країн, якими подібні інструменти вже створені.

Портал JoinUp кращих практик Європейського Союзу в електронному управлінні

Вставка 4. Головна сторінка портал JoinUp

Рекомендується розглянути і вивчити портал кращих практик Європейського Союзу в схожій сфері електронного управління з точки інтеперабельності управлінських рішень JoinUp (Вставка 4).



Вставка 5. Колекції порталу JoinUp

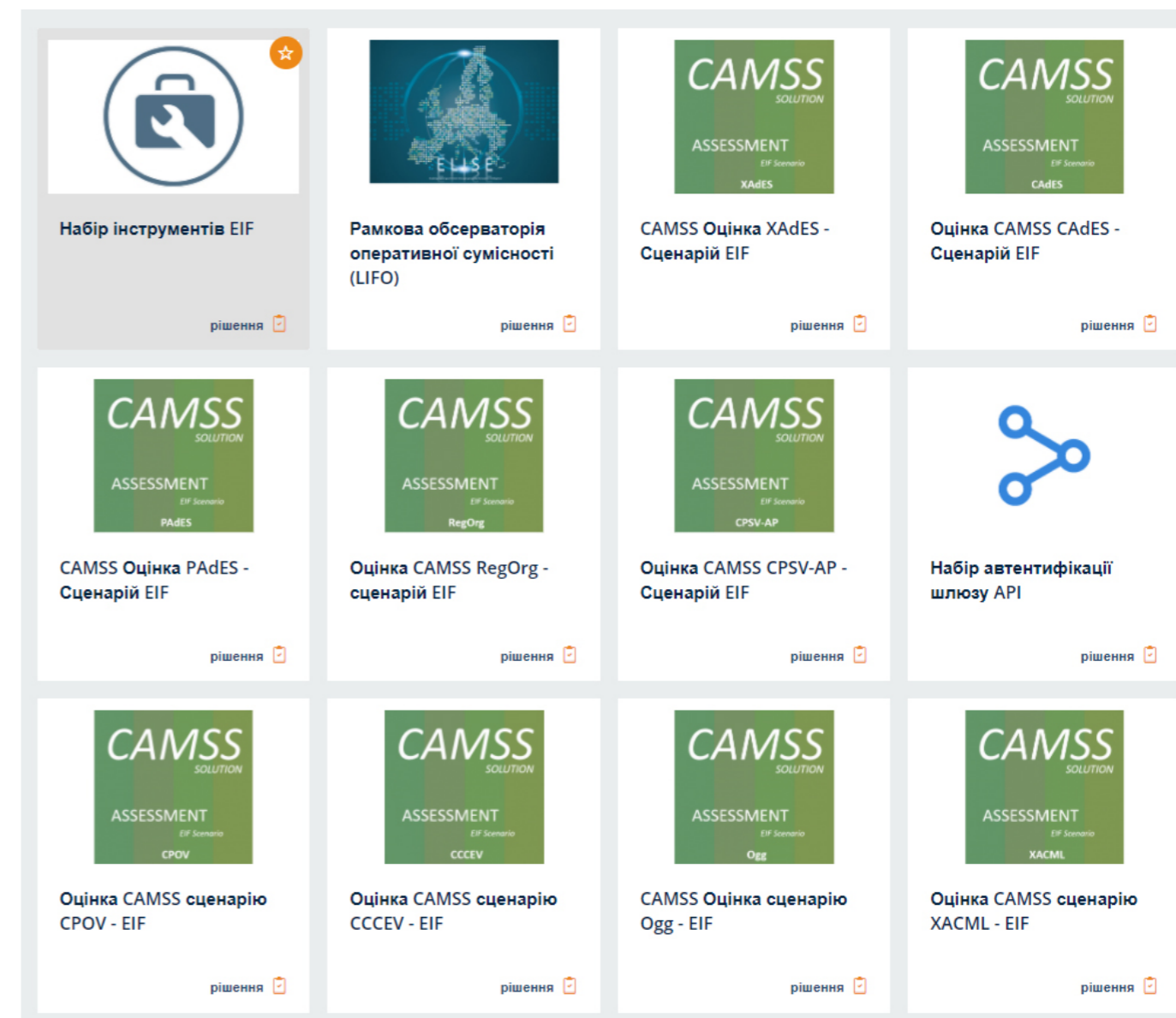
Портал створено спеціально для сприяння реплікації кращих практик в уряді, бізнесі, суспільстві. Його організовано на основі класифікації практик за колекціями (Вставка 5). Так, на середину листопада 2020 року було зафіксовано 134 колекції, майже три тисячі рішень і 17 тисяч різних подій.



Колекції розуміються як спільний простір для спільної роботи, де елементи контенту організовані навколо загальної теми, і де користувачі можуть ділитися своїм матеріалом і залучати нових членів до своєї спільноти.

Окремо задокументовано кожне рішення (Вставки 6,7,8).

Вставка 6. Рішення порталу JoinUp




Рішення – це платформа, інструмент або послуга, що розміщені безпосередньо на JoinUp або приєднані зі сторонніх репозиторіїв кращих практик.


Вставка 7. Рішення за кращими практиками з області відкритих даних на порталі JoinUp


Це рішення надає загальні рекомендації, які слід враховувати видавцям даних при публікації даних. Ці рекомендації застосовуються до всіх типів даних, незалежно від формату файлу, в якому вони опубліковані. Рекомендації згруповані за принципами FAIR: Для підвищення доступності, доступності, сумісності та повторного використання ваших даних. Кожна рекомендація включає опис, знімки екрана та посилання на відповідну метрику, а також корисну інформацію про оснащення та / ... [Читати далі](#)

Супутні рішення






студія Хейла (редактор вирівнювання HUMBOLDT)

рішення 






Специфікація даних INSPIRE на транспортних мережах - Рекомендації

Завантажень: 13  рішення 





Специфікація INSPIRE щодо географічних мережевих систем -


Завантажень: 9  рішення 





Специфікація даних INSPIRE для адміністративних

Завантажень: 8  рішення 

Надано доступ



Каталог послуг

15  колекція 

Вставка 8. Приклад опису рішення за рекомендаціями щодо публікації відкритих даних

Це рішення надає загальні рекомендації, які слід враховувати видавцям даних при публікації даних. Ці рекомендації застосовуються до всіх типів даних, незалежно від формату файлу, в якому вони опубліковані. Рекомендації згруповані за принципами FAIR: Для підвищення доступності, доступності, сумісності та повторного використання ваших даних. Кожна рекомендація включає опис, знімки екрана та посилання на відповідну метрику, а також корисну інформацію про інструментарій та / або зв'язок із подальшими відповідними джерелами інформації. Настанови охоплюють конкретні рекомендації щодо машиночитаних форматів CSV, XML, RDF, JSON та API.

Власник / Контактна інформація

Власник

Ім'я
Офіс публікацій Європейського Союзу

Тип
Академії / Наукова організація

Контактна інформація

Ім'я
Відкриті дані

Електронна адреса
simon.steuer@publications.europa.eu

адреса вебсайту
<https://data.europa.eu/euodp/uk/home>

Категоризація

Тип рішення
Дані
Модель даних
Політика щодо даних
Політика щодо відкритих даних

Статус
Завершено

Мови
Англійська

Форму опису подій надано у вставці 9.

Вставка 9. Події на порталі JoinUp

Події включають новини, документи, дискусії. Сторінка подій містить перелік у 1,5 тисячі календарних подій, майже 4,5 тисячі документів, 5 тисяч новин і 6 тисяч дискусій. У Вставці 10 надано приклад одного з документів на платформі, звіту про принципи дизайну послуг електронного урядування з підтримкою місцезнаходження. Вставки 11 та 12 демонструють бібліотеку найкращих практик та сторінку новин.

Вставка 10. Приклад презентації звіту на порталі JoinUp

Цей документ слід читати разом із супутнім керівним документом «[ELISE: Удосконалення використання інформації про місцезнаходження в процесах електронного урядування: методологія та випадок використання](#)», який надає методологію та працює приклад удосконалення існуючого процесу.

Вставка 11. Бібліотека найкращих практик на порталі JoinUp

КОЛЕКЦІЇ РІШЕННЯ БУДЬТЕ В КУРСІ ПОДІЙ

Електронні закупівлі

Останнє оновлення 3 months ago 67 членів 10 рішень

Бібліотека найкращих практик

Best Practices Library

Ми надаємо вам безкоштовний доступ до електронної бібліотеки доброчесних та менш доброчесних практик відкритих закупівель та інших різних прикладів / ініціатив, пов'язаних із закупівлею товарів та послуг ІКТ державними органами по всій Європі.

НАЗВА ПРАКТИКИ	ТИПОЛОГІЯ	АКТУАЛЬНИЙ ДЛЯ	КРАЇНА І МАСШТАБ
Принципи відкритих стандартів для сумісності програмного забезпечення, форматів даних та документів у державних IT-специфікаціях	- Довгострокові плани ІКТ - Визначення потреб ІКТ - Стратегії та архітектура ІКТ	- Старший менеджер - стратег	Великобританія - національна - місцева - фізична особа
Стандартні пункти "Спільне використання та повне використання" для контрактів: Договірені положення про закупівлю послуг	- Шаплони та готові тексти - Закупівельна документація	- практик закупівель - автор бізнес-кейсів - стратег	Європейський - Національний - Місцевий - Індивідуальний
Шведська національна поліція: Як уникнути замкненості, заощаджуючи гроші	- Знання стандартів та технічних специфікацій - Довгострокові плани ІКТ	- стратег - практик закупівель - старший менеджер	Швеція - Місцева - Фізична особа
Запропоновані типові тексти для включення стандартів та технічних специфікацій до тендерів на закупівлі	- Знання про стандарти та технічні специфікації - Шаплони та готові тексти	- практик закупівель - стратег - старший менеджер	Європейський - Національний - Місцевий - Індивідуальний
Посібники ВІТКОМ щодо формулювання документів про закупівлю не є власністю	- Шаплони та готові тексти - Закупівельна документація	- практик закупівель	Німеччина - Місцева - Індивідуальна
Посібник Smartcities по архітектурі ІКТ	- ІКТ-стратегії та архітектури - Знання стандартів та технічних специфікацій	- Технічний архітектор - Автор бізнес-кейсу	Європейський - Національний - Національний
План дій щодо виконання відкритих стандартів та програмного забезпечення з відкритим кодом у державному та напівдержавному секторі	- Стратегії та архітектури ІКТ - Довгострокові плани ІКТ - Знання стандартів та технічних специфікацій	- технічний архітектор - практик закупівель - стратег	Нідерланди - Національний - Місцевий - Індивідуальний
Десятиріковий посібник із розумних закупівель та доступу МСП до державних контрактів	- Стратегії та архітектура ІКТ - Навчальні ініціативи щодо закупівель - ІКТ - Визначення потреб ІКТ	- старший менеджер - технічний архітектор - практик закупівель	Ірландія - Національна - Місцева - Фізична особа

Вставка 12. Приклад повідомлення про новини на порталі JoinUp

5195 Новини 1629 рік Події 4550 Документи 5989 Дискусії

Весь вміст

Освіта та відкрите джерело в Греції

НОВИНИ

Інтернет для цього edTech не потрібен

НОВИНИ

Допоможіть сформувати Дні відкритих даних ЄС

НОВИНИ

Випущено ITB v1.12.0

НОВИНИ

Відкритий код у французьких дослідженнях та вищій

НОВИНИ

OSS для відкритих знань в італійських школах Південного Тиролю

НОВИНИ

Якою була ISA?? Як вам допомогла дія ІФА?

НОВИНИ

Навчання DCAT та DCAT-AP

НОВИНИ

Об'єднання 15 країн для кращої політики щодо даних

НОВИНИ

Програмне забезпечення Re3gistry, частина OSGeo Live! Потрібні переклади!

НОВИНИ

Ми хочемо почути ваш відгук - Наставни щодо сталого розвитку

НОВИНИ

Відкритий код і простір

НОВИНИ

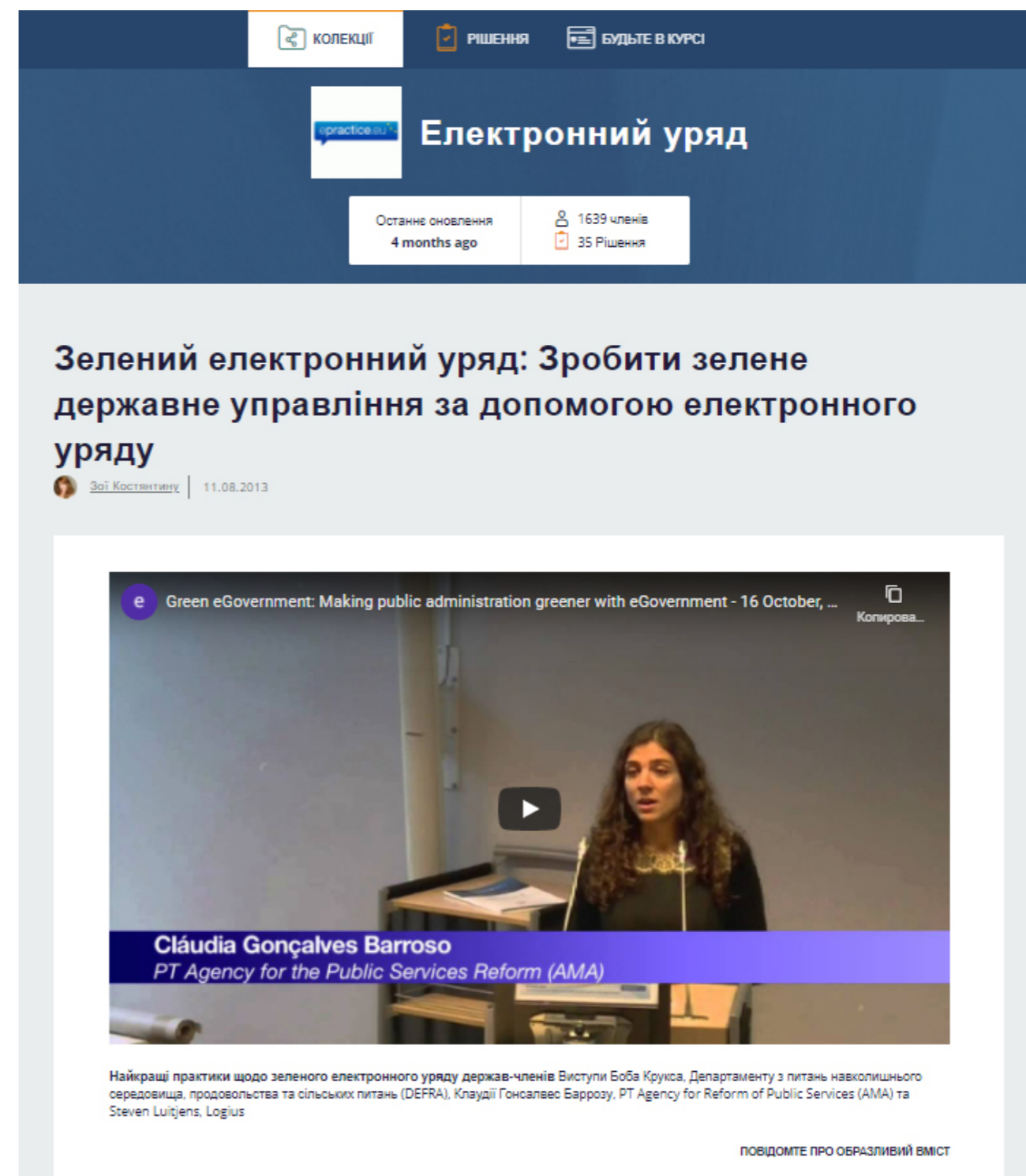
Новини є важливою частиною порталу, які, як правило, є докладно описаними і якими можна поділитися, зробити репост у соціальних мережах (Вставка 13).

Щоб завантажити свою практику, потрібно зареєструватися на порталі та скористатися спеціальною он-лайн формою її подання і представлення (Вставка 14).

Вставка 13. Сторінка завантаження кращої практики на порталі JoinUp



Вставка 14. Приклад сторінки з відео кліпами на порталі JoinUp

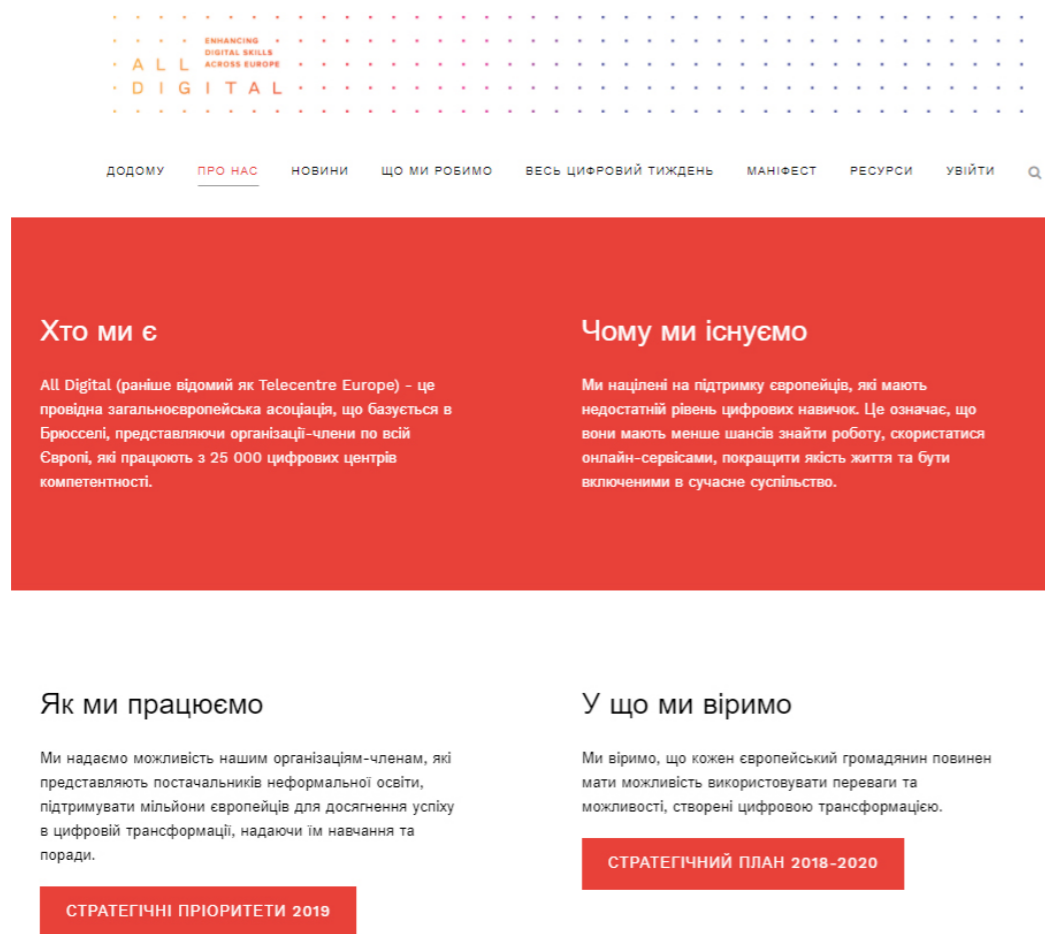


Привабливою рисою порталу є можливість записати відео, в якому власник практики пояснює свою кращу практику простою і зрозумілою мовою (Вставка 14).

7. КРАЦІ ПРАКТИКИ ЄВРОПЕЙСЬКОГО РУХУ ALL DIGITAL

З точки зору підтримки електронної участі на місцевому рівні у контексті потреб громад у Донецькій і Луганській областях, найбільш близькими до цих областей прикладом служить портал, який об'єднує телецентри, що раніше входили в мережу Telecentre Europe (див. Вставку 3) і в даний час трансформуються в Європейський рух [All-Digital: Enhancing Digital Skills Across Europe](#) (Вставка 15).

Вставка 15. Інформаційна сторінка на порталі All Digital



Основними членами руху є близько 70 організацій, які залучають до своєї діяльності та у проекти 25 тисяч центрів цифрових компетентностей з усієї Європи, які, у свою чергу, зачіпають інтереси понад 13 мільйонів людей, з яких півтора мільйони пройшли через навчальні програми і курси руху.

Важливою організаційною структурою руху є платформа для просування електронної інклюзивності Unite-IT (Вставка 16).

Вставка 16. Платформа електронної інклюзивності Unite-IT

Unite-IT community platform



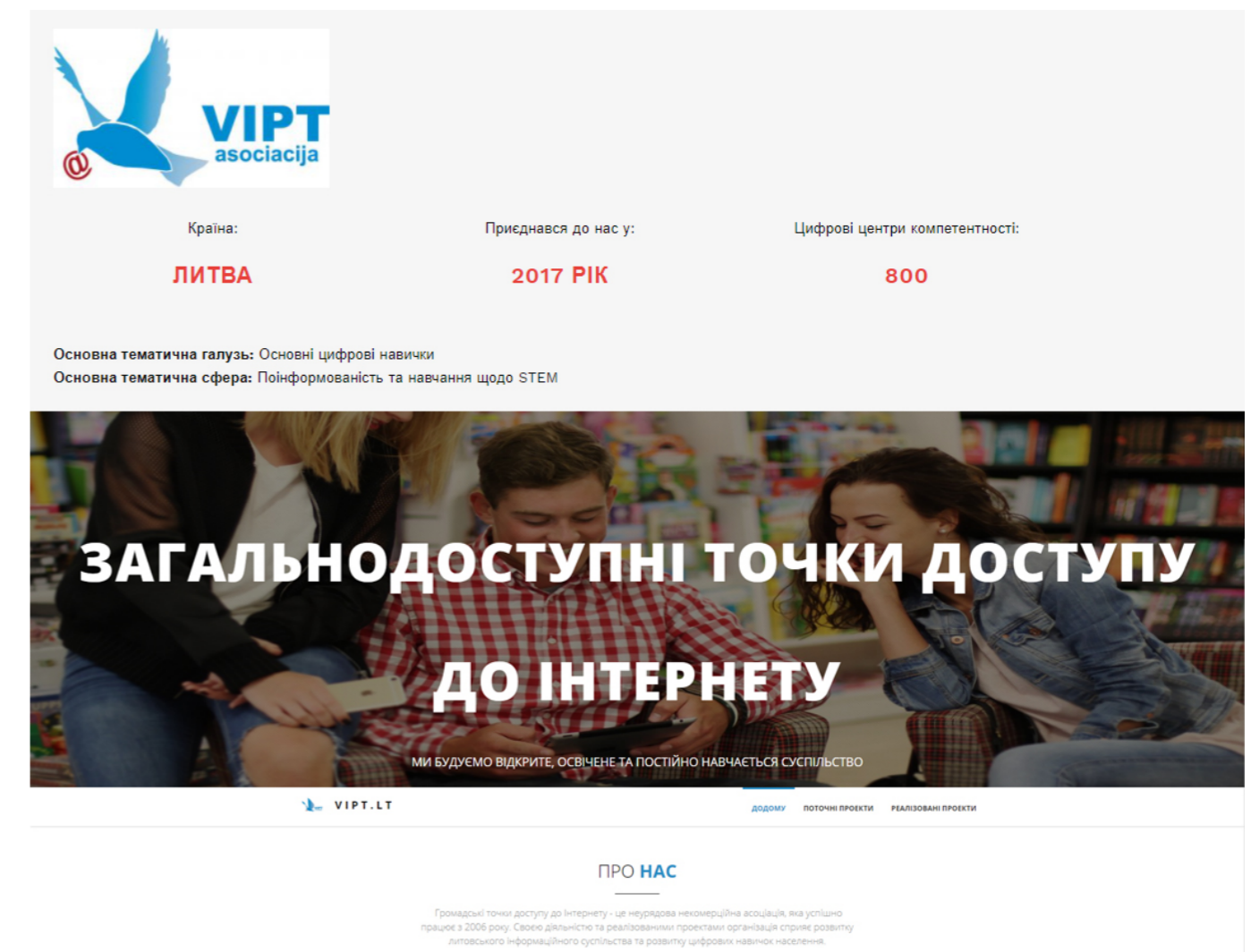
[Unite-IT](#) – це он-лайн-спільнота і платформа, якою керує ALL DIGITAL для обміну передовим досвідом та практиками з Європи і за її межами про викладання цифрових навичок і медіаграмотності, поліпшення послуг центрів цифрових компетентностей і розробки інноваційних проектних ідей. Це місце для демонстрації роботи організацій-членів мережі та інших зацікавлених сторін.

Платформа об'єднує понад 1100 професіоналів в області навчання цифровим навичкам: вчителі, інструктори, бібліотекарі, фахівці з інформаційно-комунікаційних технологій, державні службовці.

Литовська Асоціація VIPT «Сільські точки доступу в Інтернет»

Важливість литовського досвіду для громад Донецької та Луганської областей полягає в його спрямованості на задоволення потреб сільських жителів (Вставка 19).

Вставка 19. Асоціація VIPT «Сільські точки доступу в Інтернет», Литва



Асоціація VIPT «Сільські точки доступу в Інтернет» («Viesieji internet oprieigostaskai») діє в Литві з 2006 року. Неурядову неприбуткову організацію було засновано професіоналами, які працювали в сфері інформаційно-комунікаційних технологій, освіті дорослих та молоді. Мета асоціації – надати можливість місцевим жителям і установам створити ключові елементи сучасного і динамічного суспільства за допомогою просування нових інформаційних і комунікаційних технологій, розширення доступу до Інтернет-ресурсів та поліпшення якості освіти. Разом з партнерами з інших країн Європи Асоціацією реалізовано багато проєктів, таких як «Люди похилого віку та цифрові технології»; «Натхненники комп'ютерного мислення» (за підтримки Google) – проєкт призначений для розвитку навичок комп'ютерного мислення в учнів 8-12 класів за допомогою розробки мобільних додатків; «Зміцнення соціально-емоційних компетентностей через неформальну освіту», «Забезпечення метаграмотності для цифрового суспільства» – спрямований на навчання бібліотекарів ефективного використанню електронних джерел інформації, що доступні у Інтернет, і передачі отриманих знань кінцевому користувачеві; «Публічний Інтернет в Грузії» – створено 2 електронних центри для дітей і літніх людей за підтримки уряду Литви і приватних компаній, що працюють у Литві.

Телецентри (телебудинки) Південного Альфельду, Угорщина

Громадська асоціація «Регіональні телецентри (телебудинки) Південного Альфельду» охоплює дію 59 центрів цифрової компетентності у цьому південному регіоні Угорщини (Вставка 18).

Вставка 18. Громадська асоціація «Регіональні телецентри (телебудинки) Південного Альфельду», Угорщина



Основна сфера інтересів – базові цифрові навички та медіаграмотність.

Асоціація впроваджує інновації з метою сприяння економічному, соціальному, культурному розвитку і благоустрою у Південному Альфельді. Її проєкти і діяльність націлені на подолання внутрішньорегіональних розривів щодо невеликих селищ і сільських територій, зокрема, шляхом надання комплексної інформації та підтримки об'єктам інтегрованих громадських послуг, телецентрів і аналогічних установ.

Асоціація підтримує створення нових інститутів, організовує їхні регіональні служби, захищає і представляє їхні права й інтереси та підтримує їхню діяльність. Активно підтримує невеликі місцеві спільноти, неблагополучні райони завдяки тісному контакту з населенням, місцевими органами влади та іншими установами. Асоціація є акредитованим освітнім закладом для дорослих і пропонує кілька тренінгів і курсів. Організація також управляє стратегією регіональних телецентрів і операційними програмами відповідно до національної стратегії телебудинків у співпраці з неурядовими організаціями у роботі з громадськими мережами, створює нові телецентри в регіоні, розвиває суспільні послуги за допомогою пілотних проєктів і займається збором коштів. Крім тієї чи іншої послуги для жителів Асоціація також займається й іншими питаннями, зокрема:

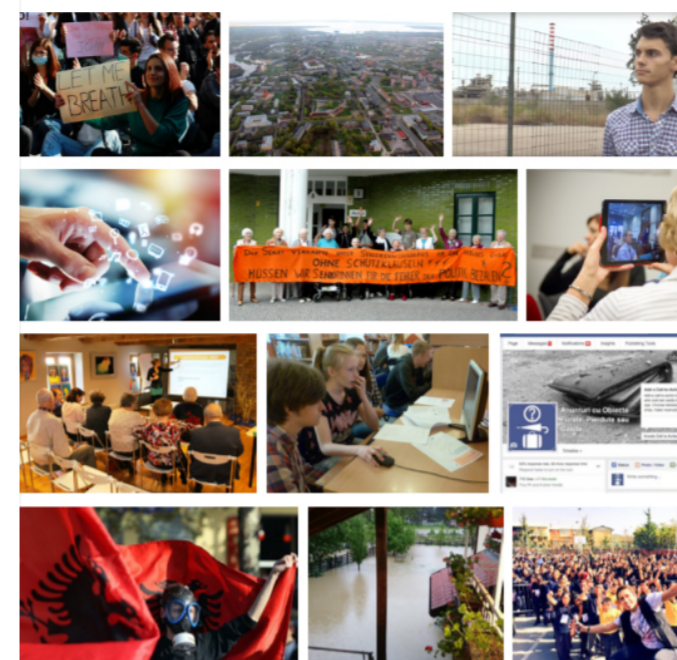
- Об'єднання регіональних телекомунікаційних служб у мережу.
- Спільна акція щодо телецентрів Угорщини і за кордоном.
- Інформація та навчання у Євросоюзі.
- Зміцнення прикордонних контактів.
- Захист і підвищення якості обслуговування і експлуатації центрів.
- Проведення загальних PR-заходів для телецентрів.
- Здійснення підприємницької діяльності для виконання основних завдань асоціації.

Організовані і проводяться ліцензовані спеціалізовані освітні програми для дорослих і літніх людей, серед яких: навчання для соціальних підприємців, пошук роботи за допомогою інструментів соціальних мереж, використання смартфонів як засобу суспільної комунікації й е-участі.

8. КРАЦІ ПРАКТИКИ ЯК ЛЮДСЬКІ ІСТОРІЇ



My e-Participation Story



A compendium of citizens' stories about making a difference through ICT

Вставка 19. Краці практики як людські історії на порталі ALL DIGITAL

У 2015 році, рух Телецентр Європа провела конкурс «Моя історія електронної партисіпації», щоб репрезентувати найцікавіші історії використання інструментів е-участі для посилення впливу на залучення у процес прийняття рішень членів громади. За підсумками конкурсу було відібрано 11 конкретних історій, які зведено у спеціальну книгу («My e-Participation Story») – Вставка 19.

Всі історії репрезентовано в однаковому форматі. У Вставці 20 надано історію з Латвії, а у Вставці 21 – з Литви.



Арніта Вайткус, автор історії, описує свою історію так:

«В рамках проєкту я організувала захід «День електронної участі у Вентспілській бібліотеці». В ході заходу жителі Вентспілса дізналися про можливості використання інформаційних і комунікаційних технологій, які можуть залучити всю громаду у процес прийняття важливих рішень. Разом з дітьми і дорослими ми створили [відеоролик](#) «Якого президента я хотів би бачити у Латвії?», тому що під час конкурсу пройшли вибори президента Латвії.

Також я організувала інформаційні сесії про сервіси електронної участі, що популярні в Латвії та Європейському Союзі: manabalss.lv (національний сервіс), сервіси до практичних семінарів mansprezidents.lv (національний сервіс), solvit.eu і «Ваш голос». У нас були обговорення і консультації з приводу цих сервісів. Найцікавішою виявилася дискусія з ініціативи «Не переводьте годинник з зимового часу на літній». Щоб показати учасникам та іншим, що вони можуть бути користувачами технологій, ми разом створили інформаційні матеріали, такі як брошури і презентації, що було розміщено на загальнодоступних інформаційних екранах Вентспілса».



Історія Регіни Давідавчіюте:

«Я народилася у маленькому містечку Йосвайняй у Литві. Під час мого дитинства я знала, що у моєму місті всього 5 телефонів. За необхідності дістатися до будь-якого сусіда було набагато простіше пішки ніж дзвонити. З тих пір світ змінився, і Литва також. Технології стали важливою частиною нашого повсякденного життя. І для неупереджених людей похилого віку інформаційно-комунікаційні технології стали вікном у світ і можливістю бути активним громадянином.

Мої перші кроки у отриманні досвіду роботи з сервісами е-участі були майже крадькома; проте мені дуже хотілося випробувати ці можливості. Так, я вирішила підписати свою першу електронну петицію з пропозицією включити святвечір у список свят, що відзначаються у Литві. Через короткий проміжок часу, коли Литовський парламент розглянув петицію і вніс відповідні зміни до Трудового Кодексу, я була дуже щаслива. Це було доказом того, що голоси громадян можуть бути почутими; правда, необхідна наполегливість і активність.

Досить скоро я зареєструвалася як волонтер на європейському порталі Norstat для он-лайн-опитувань. Це портал, на який мене часто запрошують висловити свою думку з різних питань. Таким чином, я відчуваю себе частиною великої спільноти. Це моя можливість особистого внеску в наш світ через екран комп'ютера. Можливості он-лайн-участі величезні. Це також вікно можливості дізнатися про нові ідеї теж. Я зареєстрована також на електронній платформі навчання дорослих в Європі -EPALE (Electronic Platform for Adult Learning in Europe).

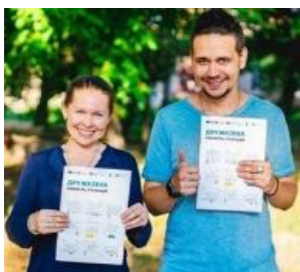
Я рада бачити зміни у моїй країні: литовські урядові установи також демонструють прогрес у використанні інструментів електронної участі. Нещодавно оновлена платформа «Мій Уряд» і [портал законодавчих актів](#) дозволяють швидко знайти відповідні документи. Але що ще важливіше – вони дають можливість громадянам висловлювати свою думку про нові закони. На даний момент я користуюся платформою електронної участі разом з моїми колегами з Університету третього віку щоб вносити пропозиції щодо рішень, які пропонувано Міністерством освіти і науки щодо законодавства про неформальну освіту у Литві. Для мене як людини старшого покоління такі нові можливості розширили мої горизонти, але й необхідність в особистому спілкуванні залишається».

9. ОКРЕМІ ПРИКЛАДИ КРАЩИХ ПРАКТИК Е-УЧАСТІ У ДОНЕЦЬКІЙ І ЛУГАНСЬКІЙ ОБЛАСТЯХ

Дружківка, Донецька область

Громадські активісти Світлана Агаджанян (ГО «Україна можливостей») та Сергій Пронкін (ГО «Нова Дружківка») наочно і переконливо продемонстрували, як можна оцінити потребу в нових політичних рішеннях, як виявляти прогалини і можливості і як формулювати робочий документ – Профіль Громади – у співпраці з місцевим самоврядуванням, за підтримки Програми ООН із відновлення та розбудови миру. Профіль громади – це документ, який визначає напрямки спільної роботи місцевого самоврядування та громадянського сектора, що допомагає зрозуміти, куди співтовариство збирається рухатися у питаннях громадської безпеки та соціальної згуртованості (Джерело: Свої.City – Вставка 22).

Вставка 22. Створення профілю спільноти: Спільна робота в Дружківці для визначення взаємодії громадян і влади



Профіль громади – це документ (один з видів кращої практики), який пропонує напрямки розвитку співпраці між громадянським суспільством та місцевими органами влади для вирішення виявлених проблем на стадії підготовки рішень. Крім того, що це найкраща практика, яка заснована на документах, це також взірцевий приклад того, як розповісти історію своєї спільноти.

Історія створення профілю, яку розказала Світлана Агаджанян:

«Довгих шість місяців збору інформації, досліджень, обробки даних, шліфування тексту, дизайну і друку. Але воно того варто! – написав на своїй фейсбук-сторінці Сергій Пронкін, керівник ГО «Нова Дружківка». – Зосередилися на вивченні питань публічної безпеки та соціальної згуртованості. Для мене це був безцінний досвід об'єднання та партисіпації заради спільної мети. Розвиваємо нову Дружковку разом! ».

Як проводили дослідження?

Спочатку над Профілем працювали два представники місцевої влади та два активісти – Сергій Пронкін з «Нової Дружківки» і Світлана Агаджанян з громадської організації «Україна можливостей». Чинники допомогли зі статистичною інформацією і офіційними даними. Для вивчення думки жителів опитали майже 500 осіб. На цьому етапі і при обробці отриманих даних задіяли до 20 активістів з різних громадських організацій міста. У документі було візуалізовано дані, що отримано в ході соціологічного дослідження www.newdruzhkivka.com.ua. В результаті вийшов документ, який дозволяє зрозуміти, куди рухатися громаді у вирішенні питань публічної безпеки та соціальної згуртованості. «Я відчуваю, що є такі певні імпульси, що поступово люди замислюються і починають вірити у свої сили. Створювати зміни – під силу кожному», – робить висновок Світлана.

Луганська обласна державна адміністрація

Сайт Луганської обласної державної адміністрації можна вважати однією з кращих практик з точки зору надання послуг громадянам. Однак, що більш важливо, є чітке пояснення таких послуг. Таким чином, веб-сайт надає громадянам не тільки можливість відправити своє повідомлення владі електронною поштою, але також надає докладне пояснення того, як найкраще сформулювати своє звернення у залежності від його змісту.

Роз'яснюються три типи звернень: пропозиції, заяви, скарги (Вставка 23).

Вставка 23. Луганська обласна державна адміністрація: Допомагаємо подавати електронні звернення



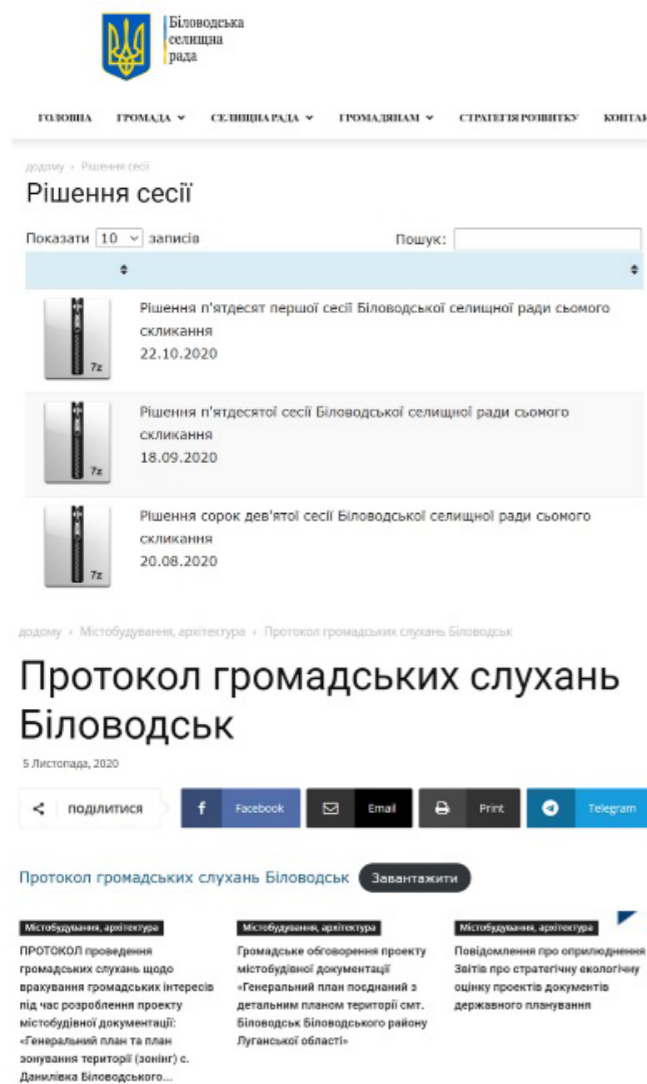
- **Пропозиція (зауваження)** – звернення громадян, у якому висловлюються поради, рекомендації щодо діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, депутатів рад усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і суспільного життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.
- **Заява (клопотання)** – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їхніх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки у 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, що було порушено діями (або бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Біловодськ, Луганська область

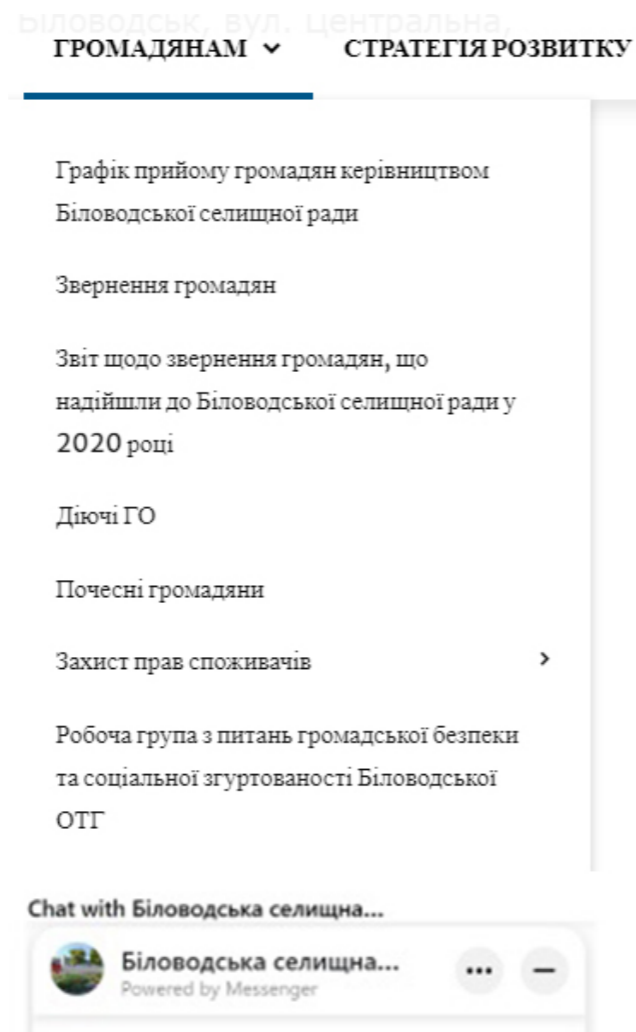
[Біловодська селищна рада](#) впровадила через свій вебсайт ряд цікавих і корисних для громадян інструментів участі. Наприклад, швидкий і зручний доступ до документів, особливо до протоколів засідань ради та проведених громадських слухань (Вставка 24).

Крім інструментів забезпечення прозорості на сайті адміністрації є інноваційні канали взаємодії з громадянами не тільки через соціальні мережі, а також і з використанням чатботу. В цілому, є важливим те, що існує окремий розділ на головній сторінці, який має спеціальне призначення для активного користування громадянами (Вставка 25).

Вставка 24. Прозорість засідань місцевої ради та громадських слухань у Біловодську: Швидкий і зручний доступ до документів



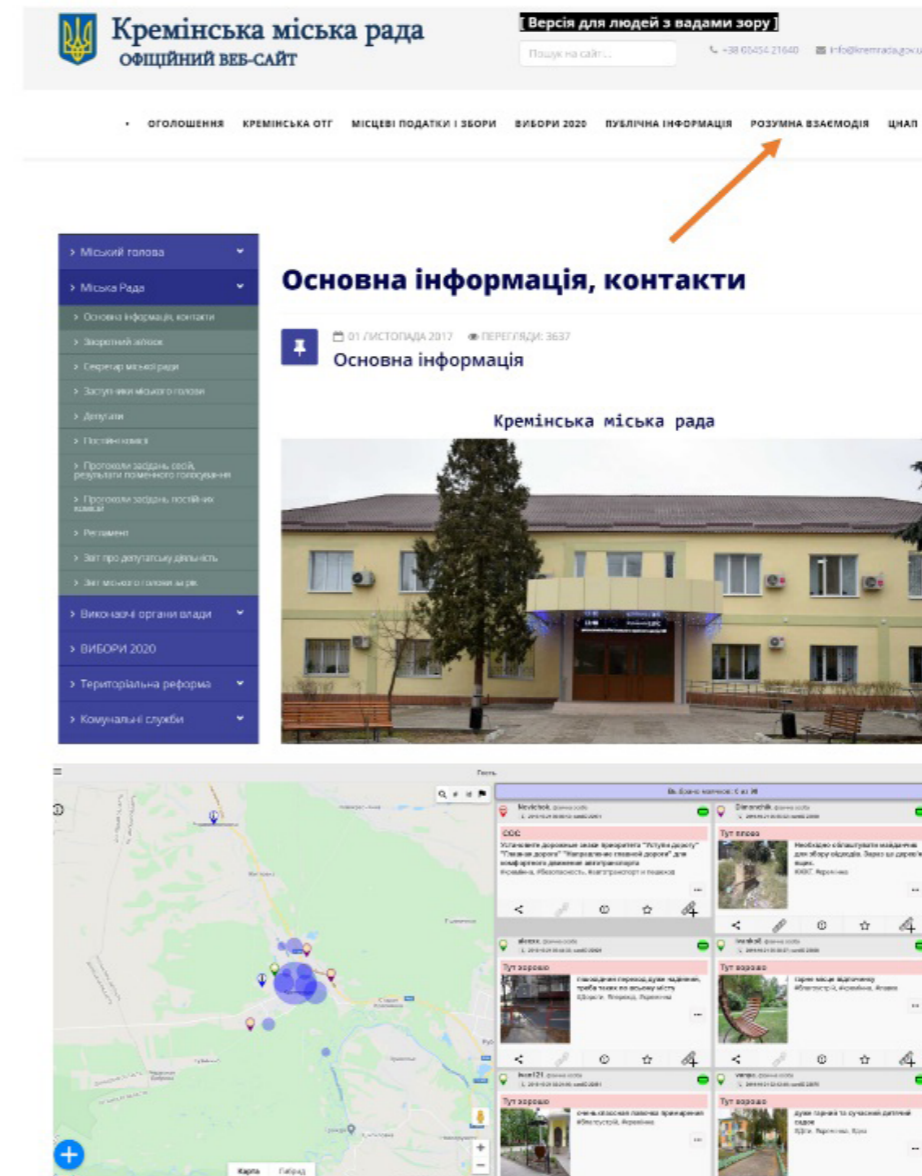
Вставка 25. Канали суспільної комунікації Біловодської селищної ради: Окрема сторінка для громадян і чатбот



Кремінна, Луганська область

[Кремінська міська рада](#) співпрацювала з громадською організацією Foundation «Молода Громада» для пілотування ініціативи «Smart Interaction», яку засновано на засадах краудсорсінгу, щоб місцеві жителі могли розповісти, наскільки вони задоволені міським середовищем та що необхідно поліпшити (Вставка 26).

Вставка 26. Платформа для розумної взаємодії з громадянами на сайті Кремінської міської ради на засадах краудсорсінгу



[Платформа](#) використовує геотегі, що вказують на певні місця у місті. Користувачі можуть підкріпити свої оцінки фотографіями. Це новий спосіб участі громадян в управлінні міським господарством. Авжеж, буде потрібна й додаткова робота, щоб зрозуміти, наскільки добре додаток приймається місцевими жителями і яку цінність він може принести міській владі, щоб зробити процес розробки політики більш орієнтованим на потреби громадян.

10. ОРІЄНТОВНИЙ ШАБЛОН ДЛЯ ДОКУМЕНТУВАННЯ КРАЩИХ ПРАКТИК ДЛЯ ПОРТАЛУ

Шаблон для опису конкретних проєктів в області е-участі.

Будь ласка, опишіть, використовуючи шаблон нижче, діяльність (проєкти, заходи, ініціативи), яку здійснено або яка здійснювана зараз вашою організацією / органом влади щодо взаємодії з громадянами. Може заповнюватися посадовими особами, зокрема з питань зв'язків з пресою, громадськістю, управління веб-сайтом органу місцевого самоврядування.

Назвіть Вашу організацію / орган влади / муніципальне утворення	
Вкажіть назву проєкту / ініціативи / заходу зі взаємодії з громадянами (наприклад, залучення їх для консультацій з якихось питань або заради інформування) або дайте короткий опис змісту такої взаємодії	
Вкажіть період проведення	
Перерахуйте які використовувалися інформаційні канали, електронні майданчики (наприклад, веб-сайт – дайте посилання на нього, – сторінку у соціальній мережі, відповідні додатки та платформи або реальні зустрічі для взаємодії з громадянами)	
Вкажіть тематичну спрямованість взаємодії і область (наприклад, охорона здоров'я, освіта, містобудування / забудова, навколишнє середовище, бюджет / фінанси, працевлаштування, соціальний захист, тощо)	
Вкажіть яка ставилася мета (відповіді на питання «Для чого» – це з'ясувати думку, проінформувати, взяти участь у вирішенні питання тощо)	
Вкажіть цільову аудиторію / групу населення (на яку категорію громадян було націлено проєкт – на дітей, молодь, пенсіонерів, робітників, жінок, чоловіків, всіх громадян і т.п.)	
Опишіть результати взаємодії (чи було досягнуто цілі, скільки громадян вдалося залучити, скільки отримано пропозицій, рекомендацій, їхня кількість і якість і т.п.)	
Вкажіть в якій формі було здійснено взаємодія з громадянами (дискусія, опитування, консультація, голосування і т.п.)	
Вкажіть, чи були результати оприлюднено в інтернеті (Так / Ні – якщо Так, то де, наприклад, в пресі, в інтернеті)	
Оцініть які було зроблено висновки, якщо були, за результатами взаємодії (успішність, ефективність, якість вкладу громадян)	
Вкажіть, чи був попередній план / інструкції / правила / керівництво, як для вашої організації, так і для громадян (Так / Ні)	
Чи були задіяні зовнішні / внутрішні експерти	

