

Аналітична інформація
щодо кращих вітчизняних та зарубіжних практик впровадження
інструментів електронної демократії та пропозиції до створення в Україні
єдиної онлайн-платформи для взаємодії органів виконавчої влади з
громадянами та інститутами громадянського суспільства

Підготовлено Мінцифри, за участі міжнародної благодійної організації “Фонд “Східна Європа” та представників інститутів громадянського суспільства на виконання пункту 1 завдання 11 Плану заходів з реалізації у 2025—2026 роках Національної стратегії сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021-2026 роки, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 21 березня 2025 р. № 246-р.

З 2015 року за підтримки міжнародної технічної допомоги «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади (EGAP)», що фінансується Урядом Швейцарської Конфедерації через Швейцарську агенцію розвитку і співробітництва (SDC) та виконується Фондом Східна Європа створено низку сервісів, які наразі функціонують на **платформі місцевої електронної демократії e-DEM** (<https://e-dem.ua/>).

Платформою e-DEM скористалися понад 2 млн українців. Вона об’єднує інструменти громадської участі, зокрема:

- **Місцеві електронні петиції.** Сервіс запущено наприкінці 2015 року. Станом на 01.02.2026 року до сервісу підключено 521 орган місцевого самоврядування, подано 36 397 петицій, 5075 з яких зібрали необхідну підтримку та мають відповідь.
- **Громадський бюджет.** Сервіс запущено у 2017 році. Станом на 01.02.2026 року до сервісу підключено 335 органів місцевого самоврядування, які сукупно виділили 1172 млн грн, подано 10 106 проєктів.
- **Е-Консультації з громадськістю.** Сервіс запущено у 2019 році. Станом на 01.02.2026 року до сервісу підключено 451 орган місцевого самоврядування, проведено 4314 консультацій (у формі обговорень питань, обговорень документів, опитувань).
- **Шкільний громадський бюджет.** Сервіс запущено у 2020 році. Станом на 01.02.2026 року до сервісу підключено 385 закладів освіти в 39 територіальних громадах.
- **Відкрите місто.** Сервіс запущено у 2013 році. Станом на 01.02.2026 року до сервісу підключено 97 органів місцевого самоврядування. За допомогою сервісу подано 38 822 повідомлень про проблему, 32 231 закриті як вирішені.

За підтримки програми міжнародної технічної допомоги «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади (EGAP)» 3 фаза, що фінансується Урядом Швейцарської Конфедерації через Швейцарську агенцію розвитку і співробітництва (SDC) та виконується Фондом Східна Європа, протягом 2025 року було проведено дослідження з вивчення кращих вітчизняних та зарубіжних практик функціонування онлайн-ресурсів для

взаємодії органів влади з громадянами та інститутами громадянського суспільства.

Метою дослідження є формування висновків щодо нових інструментів електронної демократії, які набули популярності у світі протягом останніх 4–5 років, з огляду на можливість їх імплементації в Україні.

Методологія: застосовано бенчмаркінг для аналізу кращих практик, проведений методом desk research із використанням інструментів штучного інтелекту. Дослідження охопило 46 країн світу: 23 країни Європи, 6 країн Америки, 4 країни Африки, а також 13 країн Азії та Океанії.

Вибір країн здійснено на основі експертного відбору та включає розвинені країни, а також окремі країни глобального Півдня, зокрема держав Азії зі стрімким економічним зростанням.

За результатами дослідження найпоширенішими у світі інструментами електронної демократії світу є:

Голосування місцевих рад (аналог “Голос”, “Вече”) за допомогою пульта чи QR кодів та смартфонів.

Аналоги: Electronic Voting System (EVS) у США, Parliamentary Digital Voting System (PDVS) у Великобританії, Eduskunta Electronic Voting System у Фінляндії.

Платформа для підвищення політичної обізнаності та підготовки до виборів усіх рівнів (тестування жителів на їх політичні уподобання, програми кандидатів тощо).

Аналоги: Нідерланди StemWijzer, Kieskompas, Польща Latarnik Wyborczy, США Ballotpedia, Новая Зеландія Policy.nz, Туніс Tunisia Decides

Платформа челленджей для студентів кампусів для підвищення мотивації брати участь у виборах.

Аналог: США ALL IN Campus Democracy Challenge

Платформа для комунікацій з депутатами, кандидатами і політиками. Люди ведуть відкриті діалоги з політиками, за результатами формується рейтинг активності та відкритості.

Аналоги: Іспанія Osoigo, Велика Британія WriteToThem, Латвія E-Saeima

Платформа для підвищення обізнаності про роботу парламенту. Повний архів усіх **виступів у парламенті, разом із записами голосувань** та іншою інформацією про кожного депутата, як нинішнього, так і колишнього.

Аналоги: Велика Британія TheyWorkForYou

Платформи комунікацій між жителями - сусідами з однієї громади (замість вайбер-чатів), як інструмент низової демократії та самоорганізації населення,

що передбачає організацію заходів (сусідські вечірки, ярмарки, волонтерські ініціативи) та обмін послугами (наприклад, допомога з ремонтом, догляд за тваринами).

Аналог: німецький Digitale Stadtteilplattformen, США Nextdoor

Національні платформи діалогу з молоддю. Окремий майданчик, щоб почути і врахувати голоси молоді у процесі прийняття державних рішень, надати їм доступ до ресурсів та підтримки, сприяти залученню в громадське життя.

Аналог: Канада Youth Policy

ШІ - помічник для аналізу нормативних документів. Платформа, яка використовує штучний інтелект для аналізу законодавчих документів, надаючи користувачам можливість ефективно відстежувати, аналізувати зміни в НПА.

Аналог: США Plural, але українські рішення типу “Правосуд” до цього мають також незабаром дійти.

Платформа скарг на корупційні дії та адміністративні правопорушення держслужбовців. Подача через платформу надає можливість ескалації, розголосу і унеможливорює можливість “закинути скаргу в стіл”.

Аналог: Аргентина Portal de Denuncias, Індія CPGRAMS, Південна Корея “Барабан для народу” (акцент звернень на розтрати бюджету)

Чат-бот для боротьби з дезінформацією, перевірки достовірності новин та повідомлень.

Аналог: Тайвань Cofacts

Платформа для електронного голосування (крім виборів) через смартфони, яка використовує **блокчейн, біометрію та шифрування** для забезпечення безпеки. Вона розроблена для виборів у університетах, корпораціях та громадських організаціях.

Аналог: США Voatz

Електронні вибори.

Електронне голосування активно впроваджується в різних країнах світу. Аналіз досвіду 46 країн показав, що електронні вибори офіційно впроваджено у 7 з них, при цьому застосовуються різні технології та підходи залежно від країни та рівня виборів.

Естонія стала першою країною, яка легально запровадила інтернет-голосування на національному рівні. Їх система i-Voting дозволяє громадянам голосувати дистанційно через Інтернет, використовуючи ID-картки з електронним підписом або Mobile-ID. Особливістю є можливість змінювати свій голос протягом усього виборчого періоду.

У більшості країн електронне голосування не означає можливість голосування з дому – виборці повинні особисто з'явитися на виборчу дільницю

для проходження верифікації (зокрема, досвід Бельгії, США, Бразилія та Індія). Автоматизація здебільшого стосується обробки електронних бюлетенів, а не самого процесу голосування, який відбувається з використанням електронних урн, сканерів чи машини з біометричною ідентифікацією.

Винятком є Об'єднані Арабські Емірати, де застосовується «гібридне голосування», що поєднує електронне голосування у виборчих центрах із дистанційним інтернет-голосуванням через мобільний застосунок, а також Естонія, яка надає можливість голосування, зокрема, з мобільних пристроїв.

У 29 країнах світу в різні періоди проводились експерименти з електронним голосуванням, однак у багатьох випадках ці ініціативи не стали постійною практикою. Європейські країни часто тестували платформи для голосування громадян, які перебувають за кордоном, проте такі підходи не набули сталого застосування.

Окремі країни відмовилися від впровадження електронного голосування через безпекові ризики та технічні проблеми. Зокрема, Франція у 2017 році припинила використання електронного голосування через загрозу кібератак під час парламентських виборів. У Фінляндії експеримент 2008 року в муніципалітетах Кауніайнен, Віхті та Каркіла зазнав невдачі через втрату 232 голосів (близько 2% електронних голосів), що призвело до згортання проекту.

Водночас окремі держави продовжують пілотування таких рішень. У Швейцарії пошта (Swiss Post) розробила систему електронного голосування, яка використовується в окремих кантонах. У Мексиці у 2022 році під час процедури відкликання мандата президента громадяни, які перебували за кордоном, могли скористатися системою SIVEI, що передбачала онлайн-реєстрацію, заповнення електронного бюлетеня та отримання підтвердження про голосування.

Низка країн, зокрема Польща, Литва, Латвія, Словенія, Сербія та Ізраїль, утримуються від впровадження електронного голосування через складнощі з автентифікацією виборців, ризики фальсифікацій та загрози кібератак. Для країн Східної Європи додатковим стримувальним фактором є ризики зовнішнього втручання у виборчі процеси з боку росії. Наприклад, у Литві у 2018 році було схвалено законопроект щодо онлайн-голосування, однак уже у 2019 році від цієї ініціативи відмовилися через зростання кіберзагроз. У Польщі в жовтні 2024 року заступник міністра цифровізації Міхал Граматика також зазначив, що інтернет-голосування є надто ризикованим через потенційне втручання росії у вибори.

Резюме по представленості вже існуючих в Україні рішень

Відкрита громада <https://opencity.e-dem.ua/>

Подібна версія сервісу представлена в більшості країн Європи і є одним з найпопулярніших сервісів, зокрема:

FixMyStreet - міжнародне рішення, яке використовується у Великобританії, Австралії, Канаді та Новій Зеландії. Користувач вказує вулицю і потім повідомляє про проблему. Аналог **SeeClickFix** - США.

Verbeterdebuurt.nl - Нідерланди, не можна дивитися, які проблеми вказали інші користувачі, але можна запропонувати ідею для місцевої влади.

Mängelmelder - Німеччина, розподіл проблем по типах (Сміття, Шум, Трафік тощо), загальний звіт по вирішенню у вигляді інфографіки по всім проблемам.

Na Minha Rua LX - Португалія, по функціоналу як FixMyStreet, але є мобільний додаток.

서울스마트불편신고 (Seoul Smart Inconvenience Report) - Південна Корея та **Tyck till** - Швеція подібні до попередніх сервісів, але існують тільки в якості мобільного додатка.

Крім цього, подібні сервіси функціонують (як самостійно, так і як частина більших систем) в Іспанії, Сінгапурі, Південній Кореї, Японії та Єгипті. Вони мають схожий базовий функціонал, проте можуть відрізнятися типами проблем (зокрема, у деяких країнах — питання насильства, екологічні проблеми тощо) та каналами подання повідомлень, включаючи інтеграцію із соціальними мережами, SMS та електронною поштою.

Частина функціоналу (індивідуальні звернення) доцільно розвивати в межах мобільних застосунків смарт-сіті. Інша частина (колективні інструменти) може супроводжуватися публічним збором підтримки та обговоренням, а також бути реалізована як інструмент комунікації громадян з органами місцевого самоврядування засобами Порталу Дія, зокрема через мобільний застосунок Дія.

Електронні петиції.

Електронні петиції є важливим інструментом громадянської участі, що активно використовується в Європі, Америці, Азії, Океанії та окремих країнах Африки. Загалом проаналізовано 46 країн, з яких у 42 функціонує механізм створення та підтримки електронних петицій, тоді як у 4 країнах такого механізму не виявлено.

У низці країн, зокрема у Великій Британії, Німеччині, Канаді, Франції та Іспанії, електронні петиції доступні на всіх рівнях влади — від місцевого до національного, що дозволяє громадянам звертатися до парламенту, уряду та органів місцевого самоврядування. Водночас у таких країнах, як Аргентина, Індія, Японія та Філіппіни, цей інструмент переважно функціонує лише на місцевому рівні, що може бути зумовлено відсутністю централізованих платформ або особливостями регуляторного середовища.

У більшості країн для підписання петицій передбачена авторизація користувачів. Часто застосовуються національні системи електронної ідентифікації (наприклад, eID у Бельгії, LuxTrust у Люксембурзі, NemID у Данії), що забезпечує достовірність підписів. Водночас у деяких країнах,

зокрема США та Індії, достатнім є підтвердження електронної пошти. У Туреччині, Ізраїлі, Тунісі та Південно-Африканській Республіці електронні петиції не мають законодавчо визначеного статусу на національному рівні та реалізуються переважно у форматі локальних ініціатив.

Функціонал електронних петицій зазвичай інтегрований у сайти органів влади або національні портали. Водночас окремі країни створили спеціалізовані платформи, зокрема Нідерланди (petities.nl), Данія (borgerforslag.dk), Норвегія (minsak.no) та Естонія (rahvaalgatus.ee). У деяких країнах, таких як Південно-Африканська Республіка та Туніс, за відсутності національних рішень громадяни користуються міжнародними платформами, зокрема Change.org.

У демократичних країнах електронні петиції довели свою ефективність як інструмент впливу громадян на рішення влади та вирішення суспільно важливих питань. Їх результативність значною мірою залежить від рівня розвитку цифрової інфраструктури, надійності механізмів верифікації та готовності органів влади реагувати на такі звернення.

Інструмент є сталим і широко розповсюдженим в Україні, суттєвих змін у підходах до його реалізації протягом останніх років не відбулося. Він є ефективним для вирішення питань національного рівня (Президент, Кабінет Міністрів України, Верховна Рада України). Водночас для питань місцевого значення доцільним є спрощення механік: підвищення гнучкості колективних звернень, зменшення вимог до кількості підписів, а також впровадження можливостей обговорення та прямої комунікації з органами місцевого самоврядування.

Громадські бюджети.

Партисипативний бюджет (ПБ) є поширеним інструментом громадянської участі у більшості країн світу. Зокрема, він впроваджений у 38 із 46 проаналізованих країн та найчастіше реалізується на локальному рівні — у містах, муніципалітетах або районах.

Водночас існують приклади національного впровадження. Зокрема, у 2017 році Португалія стала першою європейською країною, яка запровадила партисипативний бюджет на загальнодержавному рівні. Громадяни отримали можливість подавати проекти та голосувати за них у сферах культури, сільського господарства, науки, освіти та навчання дорослих. Бюджет першого циклу становив 3 млн євро, а вже у 2018 році його було збільшено до 5 млн євро. Голосування відбувалося онлайн через платформу participa.gov.pt і програма продовжує функціонувати.

В окремих країнах, зокрема Люксембурзі та Малайзії, реалізовувалися пілотні ініціативи партисипативного бюджетування, однак вони не набули системного характеру.

Процедура ПБ у більшості країн є подібною до української та польської моделі: громадяни подають проектні пропозиції, органи влади здійснюють їх попередню оцінку, після чого проводиться громадське голосування (онлайн або офлайн), а проекти-переможці реалізуються за бюджетні кошти. Для

забезпечення прозорості та легітимності процесу застосовуються захищені механізми авторизації учасників.

Аналіз механізмів ПБ у 23 європейських країнах показав, що цей інструмент громадської участі активно використовується майже всюди. Єдиним винятком залишається Люксембург, де така практика досі не впроваджена. Використовується в США, Канаді, Бразилії, Південній Кореї, Японії, Південній Африканській Республіці.

Натомість у частині країн ПБ поки не запроваджено. Серед таких країн — Китай, Об'єднані Арабські Емірати, Саудівська Аравія, Малайзія, Сінгапур, Єгипет та інші. Причинами цього можуть бути низький рівень суспільного запиту на механізми громадської участі, недоцільність з точки зору державної політики чи пріоритетів розвитку, а також відсутність практики залучення громадян до процесів прийняття бюджетних рішень.

Партисипативний бюджет є сталим і широко розповсюдженим інструментом громадської участі. Суттєвих нових підходів до його розвитку, автоматизації чи зміни процесів у міжнародній практиці останніми роками не виявлено.

Дослідження запиту громадян на ефективну комунікацію з органами місцевої влади

У травні 2025 року експерти Фонду Східна Європа провели продуктове дослідження щодо потреб громадян у дієвій взаємодії з органами влади для вирішення питань місцевого значення. Було проведено 20 інтерв'ю з активними громадянами, експертами та представниками ОМС, а також опитано 1 812 респондентів.

Проблеми з боку громадян:

- **Недовіра до результатів звернень:** 52 % тих, хто не звертався, не вірять у ефективність комунікації.
- **Складність процесу:** 18 % вважають звернення занадто складним або тривалим.
- **Відсутність персональної відповідальності:** 59 % не знають, хто саме відповідає за їхні питання.
- **Висока активність, низька ефективність:** 62 % громадян взаємодіяли з місцевою владою протягом останнього року, але понад 54 % оцінюють відповіді як неефективні (1–2 з 5 балів), середня оцінка — 2,48/5.
- **Критична важливість зворотного зв'язку:** 91 % вважають оперативний фідбек ключовим, проте практично жоден сервіс не забезпечує відстеження статусу та дотримання строків.

Проблеми з боку місцевої влади:

- Відсутність єдиного інструменту для прийому, обробки та моніторингу звернень громадян.

- Неможливість виявляти «вузькі місця» та пріоритетні питання через відсутність агрегатора і прозорої аналітики.
- Низька підзвітність: 58,7 % громадян не знають, хто відповідає за їхні питання.
- Поганий імідж і втрата довіри: 54,3 % оцінюють ефективність відповідей як низьку (1–2 з 5).

Що показало дослідження:

- Прямий зворотний зв'язок та прозора звітність найбільше впливають на довіру громадян.
- Основний мотив звернень — вирішення конкретних проблем тут і зараз.
- Складність та тривалість процесу є бар'єром для активної участі.

Потреби громадян:

- Відстежувати статус звернень — 72,85 %
- Оцінювати роботу місцевої влади — 63,08 %
- Підтримувати думки інших — 57,84 %
- Обговорювати думки напряду — 55,91 %
- Повідомляти про проблеми та пропозиції — 54,91 %

Пропозиції для вдосконалення комунікації:

- **Для громадян:** стрічка для прямої комунікації з швидкою публікацією, відстеженням статусу та доступною статистикою.
- **Для ОМС:** дашборд із думками громади, можливістю реагувати на них, визначати пріоритети та проводити опитування для прямого консультування з громадянами.

Результати дослідження свідчать про значний запит громадян на впровадження інструменту швидкої електронної демократії. Такий інструмент може бути особливою формою електронного колективного звернення, поданого через Єдиний державний веб-портал електронних послуг, із відстеженням статусу, публічним збором підтримки та можливістю обговорення.

Пропозиції щодо розробки та впровадження онлайн-платформи для взаємодії органів влади з громадянами та інститутами громадянського суспільства

Синхронізація існуючих онлайн-ресурсів для взаємодії органів влади з громадянами та інститутами громадянського суспільства на єдиній платформі є доцільною. Це обґрунтовується наявністю великої кількості верифікованих користувачів із підтверженою приналежністю до відповідної громади. Платформа може бути реалізована як складова частина Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, що забезпечить доступність, зручність та широку аудиторію користувачів.

Запровадження єдиної онлайн-платформи дозволить:

- забезпечити широке використання інструментів електронної демократії на національному та місцевому рівнях;
- створити зручні умови участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики, вирішенні питань місцевого значення та контролі за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування;
- підвищити поінформованість громадян щодо державних і місцевих ініціатив.

Відповідно до вже наявних практик, а також завдань, визначених нормативно-правовими актами у сфері народовладдя, звернень громадян, публічних консультацій, вважається, що пріоритетним функціоналом такої платформи може бути забезпечення можливості:

1) подання письмових звернень в електронній формі, у тому числі колективних, які супроводжуються публічним збором підтримки та обговоренням з відслідковуванням статусу (модуль “єДумка”);

2) проведення опитувань в електронній формі, як органами державної влади, так і органами місцевого самоврядування з метою дослідження загальної думки (позиції) населення щодо ініціатив, спрямованих на вирішення питань державного управління та місцевого значення у різних сферах суспільного життя;

3) подання електронних петицій національного рівня;

4) проведення публічних консультацій;

5) подання електронних запитів на інформацію;

6) залучення громадян до участі в бюджетному процесі (бюджет участі);

7) проведення рейтингових електронних голосувань з метою формування складу громадських рад при центральних органах виконавчої влади, інших органах державної влади;

8) проведення конкурсів з визначення програм (проектів, заходів), розроблених інститутами громадянського суспільства, для виконання (реалізації) яких надається фінансова підтримка;

9) отримання інформації щодо розподілу та цільового використання бюджетних ресурсів та податкових надходжень тощо.

Програмні модулі онлайн-платформи можуть впроваджуватися поетапно, з урахуванням їхньої готовності до використання та потреб громадян і органів влади.