

УДК 342.9

DOI <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2026.02.1.22>

МУНІЦИПАЛЬНІ ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ ЯК ІНСТРУМЕНТИ УЧАСТІ ГРОМАДЯН У МІСЦЕВОМУ САМОВРЯДУВАННІ

Мусій О.І.,

*аспірант за спеціальністю 081 Право,**Навчально-науковий інститут права ім. І. Малиновського,**Національний університет «Острозька академія»*

ORCID: 0000-0002-3668-1413

Мусій О.І. Муніципальні електронні сервіси як інструменти участі громадян у місцевому самоврядуванні.

Ця стаття аналізує роль електронних сервісів, що надаються органами місцевого самоврядування, як суттєвого механізму для збільшення залученості громадян у процеси місцевого управління. В контексті інтенсивного розвитку цифрових технологій та розширення принципів електронного урядування, муніципальні структури дедалі частіше інтегрують цифрові платформи та онлайн-сервіси. Це сприяє ефективній взаємодії та співпраці між органами влади та мешканцями громад. Такі електронні сервіси відкривають нові можливості для жителів: зручніше спілкуватися з представниками муніципалітету, швидше отримувати адміністративні послуги та активніше впливати на ухвалення рішень, що стосуються розвитку їхніх населених пунктів. У цій статті, зокрема, розглядаються такі інструменти електронної демократії, як електронні звернення, публічні онлайн-обговорення, платформи для партисипативного бюджетування, системи цифрового фідбеку та віддалений доступ до муніципальних послуг.

Проте, у статті також окреслено низку викликів, пов'язаних із розробкою та інтеграцією муніципальних електронних послуг. До ключових перешкод належать: нерівномірний доступ до цифрових засобів, відмінності у рівні цифрових навичок серед різних соціальних груп, загрози кібербезпеки, а також необхідність у міцній технологічній інфраструктурі та стабільному фінансуванні. Подолання цих труднощів вимагає багатогранного підходу, який охоплює модернізацію цифрової інфраструктури, підвищення цифрової обізнаності громадян та формування дієвої нормативно-правової й організаційної бази для функціонування електронних послуг місцевого рівня.

На основі дослідження зроблено висновок, що муніципальні електронні послуги є ключовим елементом сучасного місцевого управління та дієвим засобом для розширення залученості громадян у суспільне життя. Їх успішна інтеграція сприяє створенню більш відкритих, всеохоплюючих та гнучких систем місцевого самоврядування. Отже, подальше розширення та вдосконалення муніципальних онлайн-сервісів має стати одним із головних пріоритетів для місцевих органів влади, які прагнуть посилити демократичну участь, підвищити результативність управління та забезпечити сталий розвиток своїх територіальних громад.

Ключові слова: електронне врядування, муніципальні електронні сервіси, участь громадян, місцеве самоврядування, цифрова трансформація публічного управління, муніципальні цифрові платформи, електронні петиції, онлайн-консультації з громадськістю, партисипативне бюджетування, цифрові канали комунікації влади і громадян, прозорість та підзвітність влади.

Musii O.I. Municipal electronic services as tools for citizen participation in local self-government.

This article analyzes the functions of electronic services provided by local governments as a significant mechanism for increasing citizen involvement in local governance processes. In the context of the intensive development of digital technologies and the expansion of the principles of e-government, municipal structures are increasingly integrating digital platforms and online services. This increases effective interaction and cooperation between authorities and community residents. Such electronic services open up new opportunities for residents: it is more convenient to communicate with representatives of the municipality, receive administrative services faster and more actively influence decision-making related to the development of their settlements. This article, in particular, examines such tools of e-democracy as electronic appeals, public online discussions, platforms for partitive budgeting, digital feedback systems and remote access to municipal services.

Protest, the article also outlines a number of challenges related to the development and integration of municipal electronic services. Key barriers include: uneven access to digital tools, differences in digital skills levels among different social groups, cybersecurity threats, as well as the need for a strong

technological infrastructure and stable financing. Overcoming these difficulties requires a significant approach that includes modernizing the digital infrastructure, increasing citizens' digital awareness, and forming an effective regulatory and organizational framework for the functioning of local-level electronic services.

Based on the study, it is concluded that municipal electronic services are a key element of modern local governance and an effective means of increasing citizens' involvement in public life. Their successful integration through the creation of more open, inclusive and flexible local government systems. Therefore, further expansion and improvement of municipal online services should become one of the main priorities for local authorities seeking to strengthen democratic participation, improve management effectiveness, and ensure the sustainable development of their territorial communities.

Key words: e-governance, municipal e-services, citizen participation, local self-government, digital transformation of public administration, municipal digital platforms, electronic petitions, online public consultations, participatory budgeting, digital channels of communication between authorities and citizens, transparency and accountability of authorities.

Постановка проблеми. Протягом останніх десятиліть стрімкий розвиток цифрових технологій суттєво трансформував механізми взаємодії між органами влади та громадянами. Концепція електронного врядування стала важливим елементом сучасного державного управління, що дозволяє органам влади різних рівнів надавати послуги більш ефективно та прозоро. На місцевому рівні впровадження муніципальних електронних сервісів створило нові можливості для покращення доступності адміністративних послуг, підвищення прозорості процесів прийняття рішень та посилення участі громадян у місцевому самоврядуванні.

Незважаючи на зростання кількості цифрових платформ та інструментів, що впроваджуються місцевими органами влади, рівень залучення громадян до місцевого врядування часто залишається недостатнім. У багатьох громадах традиційні форми участі все ще домінують, тоді як потенціал електронних послуг для громадянської активності не повністю реалізований. Муніципальні електронні послуги, такі як електронні петиції, платформи партисипативного бюджетування, онлайн-консультації та цифрові канали зв'язку з місцевими органами влади, покликані спростити взаємодію між громадянами та муніципальними установами.

Однак їхня практична ефективність залежить від низки факторів, включаючи рівень розвитку цифрової інфраструктури, цифрову грамотність населення, інституційну спроможність місцевих органів влади та наявність зручних для користувача технологічних рішень.

Ще одним важливим питанням є нерівномірний розвиток та впровадження муніципальних електронних послуг у різних муніципалітетах. Хоча деякі місцеві органи влади активно впроваджують сучасні цифрові інструменти та платформи для участі громадян, інші все ще стикаються зі значними перешкодами, пов'язаними з фінансовими ресурсами, технічною експертизою та організаційною спроможністю. Як наслідок, нерівність у доступі до електронних послуг може обмежувати можливості мешканців брати участь у місцевому врядуванні та впливати на розвиток громади.

Крім того, зростаюча залежність від цифрових технологій створює додаткові проблеми, пов'язані із захистом даних, кібербезпекою та забезпеченням рівного доступу до електронних послуг для всіх соціальних груп. Без вирішення цих питань впровадження муніципальних електронних послуг може не повністю досягти своїх цілей щодо посилення прозорості, підзвітності та демократичної участі.

Тому існує потреба у всебічному аналізі муніципальних електронних послуг як інструментів участі громадян у місцевому самоврядуванні. Розуміння їхньої ролі, потенціалу та існуючих обмежень є важливим для вдосконалення практики цифрового управління та розробки ефективних механізмів, що заохочують ширшу участь громадян у процесах прийняття рішень на місцевому рівні.

Метою цього дослідження є аналіз муніципальних цифрових послуг як ефективних інструментів для посилення участі громадян у місцевому самоврядуванні. Дослідження спрямоване на вивчення ролі цифрових технологій та інструментів електронного врядування у сприянні взаємодії між громадянами та місцевими органами влади, покращенні доступності та прозорості муніципальних послуг, а також посиленні демократичної участі на місцевому рівні.

Стан опрацювання проблематики. Наукові дослідження електронного врядування, муніципальних електронних послуг та участі громадян у державному управлінні значно зросли за останні роки, що відображає міждисциплінарний інтерес у сфері державного управління, права, інформаційних систем, політології та цифрових інновацій. На міжнародному рівні дослідники аналізують електронну участь у рамках електронного врядування, щоб зрозуміти, як цифрові інструменти впливають на прозорість, підзвітність та демократичну участь. Наприклад, дослідження Шахнози Йолдасової «Електронне врядування та участь громадян» розглядає роль цифрових платформ

у посиленні залучення громадськості та процесів управління в різних юрисдикціях, виділяючи технологічну інтеграцію та цифрову грамотність як ключові фактори ефективного впровадження електронного врядування [1].

Ще однією помітною міжнародною роботою є систематичний огляд літератури «Електронна участь громадян через послуги електронного врядування», який синтезує емпіричні дослідження методів, проблем та міждисциплінарних факторів, що сприяють успішному залученню громадян через цифрові державні послуги [2]. Такі дослідження, як «Ініціативи електронного врядування та участь громадян у глобальній перспективі: систематичний огляд літератури» Шахіда Муніра, Саїки Садік, Насіра Аббаса та Фарах Расул, також відображають глобальні тенденції в електронному врядуванні, відстежуючи еволюцію платформ цифрового врядування, мобільних додатків, порталів відкритих даних та інтерактивних систем, що підтримують залучення громадян до процесів управління [3].

Інші міжнародні внески включають тематичні роботи, такі як робота Каталіна Врабі «Покращення муніципальної оперативності за допомогою аналізу зображень на основі штучного інтелекту в електронному врядуванні», яка досліджує передові технологічні вдосконалення послуг електронного врядування, що покращують здатність муніципалітетів реагувати на питання, що надходять від громадян [4]. Крім того, ранні дослідження, такі як «Вплив довіри та суб'єктивних норм на наміри громадян брати участь в електронній участі на вебсайтах електронного врядування» Альхарбі, Канга та Гавришкевича, досліджують психологічні та соціальні фактори, що формують наміри громадян взаємодіяти в Інтернеті, вказуючи на довіру як критичний визначальний фактор [5].

В українському контексті дослідження цифрового врядування, місцевого самоврядування та електронної участі розширюються, хоча й лише з'являються порівняно зі світовою літературою. Українські вчені досліджують розвиток та інтеграцію електронних державних послуг як частину ширших реформ електронного врядування в країні. Наприклад, стаття Медведенка І.В. «Електронне врядування: міжнародний досвід та перспективи для України» обговорює вплив цифрових технологій на прозорість та адміністративну ефективність в Україні, проводячи паралелі з передовим міжнародним досвідом [6]. Серед інших українських праць – стаття Михальчука Б. С. «Електронна участь у територіальних громадах України під час процесів європейської інтеграції: електронні петиції», присвячена ролі електронних петицій у сприянні залученню громадян до місцевих громад, особливо на тлі зусиль європейської інтеграції [7].

Українські дослідники також розглядають питання цифрової трансформації в адміністративній практиці: статті, такі як «Електронні державні послуги як інструмент цифрової трансформації державного управління в Україні» Ганни Чумакової та Віталія Пасічнюка, аналізують розвиток національних платформ цифрових послуг, таких як «Дія», підкреслюючи, як електронні послуги розширюють доступ до адміністративної взаємодії [8]. Крім того, наукові праці Данила Єромки та Максима Табацького досліджують роль інформаційно-комунікаційних технологій у розвитку місцевого самоврядування та залучення громадян, наголошуючи на динаміці взаємодії між громадами та муніципальними органами влади [9].

У сукупності ці міжнародні та українські дослідження демонструють зростаючу академічну увагу до того, як електронні послуги та механізми цифрового управління формують участь громадян, висвітлюють постійні проблеми (такі як цифрова інклюзія, інфраструктура та довіра) та підкреслюють важливість продовження досліджень для формування політики та практики як у глобальному, так і в національному/місцевому контекстах.

Виклад основного матеріалу. Муніципальні електронні послуги є значним кроком у розвитку місцевого самоврядування, надаючи громадянам практичні інструменти для участі в процесах прийняття рішень. В цифрову епоху ці послуги є не лише засобом підвищення адміністративної ефективності та прозорості, але й механізмом реалізації законних прав громадян на доступ до інформації, висловлення думок та вплив на місцеву політику. Правова база, що регулює муніципальні електронні послуги, гарантує, що місцеві органи влади діють у рамках встановлених норм, захищаючи при цьому права та інтереси громадськості.

Важливість муніципальних електронних послуг полягає в їхньому потенціалі для зміцнення демократичного управління шляхом створення доступних, прозорих та підзвітних каналів для залучення громадян. Завдяки цифровим платформам люди можуть активніше брати участь у плануванні бюджету, громадських консультаціях та моніторингу політики, що сприяє більш інклюзивному та чуйному місцевому управлінню. Крім того, інтеграція цих послуг у надійну правову базу гарантує, що участь не лише сприятиметься, але й захищатиметься, запобігаючи зловживанням та забезпечуючи рівний доступ для всіх членів громади.

Враховуючи ці міркування, муніципальні електронні послуги слід визнавати важливими інструментами для розширення прав і можливостей громадян, посилення дотримання законодавства та

просування демократичних принципів у місцевому самоврядуванні. Тому їхня розробка та ефективне впровадження мають вирішальне значення для сприяння активній громадянській позиції та побудови довіри між громадами та місцевою владою.

Швидкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій змінив спосіб взаємодії громадян з місцевими органами влади. Муніципальні електронні послуги слугують критично важливими інструментами для підвищення прозорості, підзвітності та участі в місцевому самоврядуванні. У всьому світі муніципалітети все частіше впроваджують цифрові платформи не лише для оптимізації адміністративних процесів, але й для надання громадянам вагомих можливостей брати участь у прийнятті рішень, здійснювати свої законні права та сприяти розвитку громади.

Розуміння передового світового досвіду надає цінні знання для розробки ефективних електронних послуг, які є юридично обґрунтованими, інклюзивними та відповідають потребам громадян. Різні країни підійшли до вирішення цього завдання по-різному, відображаючи відмінності в правових базах, адміністративних структурах та технологічних можливостях. Наведені нижче приклади ілюструють успішне впровадження муніципальних електронних послуг, які сприяють громадянській участі, сприяють участі громадськості та зміцнюють демократичне управління на місцевому рівні.

Одним із найбільш визнаних у світі прикладів електронної участі муніципалітетів є платформа DecideMadrid, розроблена міською радою Мадрида. Запущена у 2015 році, DecideMadrid дозволяє громадянам пропонувати, обговорювати та голосувати за ініціативи державної політики та бюджету участі, використовуючи онлайн-систему, засновану на технологіях з відкритим кодом. Платформа розроблена не лише для подання скарг чи інформації, а й для безпосередньої участі в законодавчих та бюджетних процесах, надаючи мешканцям структурований простір для впливу на місцеве самоврядування [10].

Важливо, що DecideMadrid отримала визнання за підвищення прозорості уряду та демократичної легітимності шляхом інституціоналізації участі громадян задовго до прийняття політичних рішень. Громадяни можуть реєструватися, підтримувати пропозиції та допомагати визначати пріоритети ідей; ті, що отримують достатню підтримку, проходять офіційну оцінку міською радою. Цей робочий процес гарантує, що цифрова участь пов'язана з фактичними процесами прийняття правових та адміністративних рішень, сприяючи більш інклюзивній формі місцевого самоврядування [11].

Decidim — це ширше технологічне розширення платформ, подібних до DecideMadrid, що виникла в Барселоні у 2016 році. Це платформа партисипативної демократії з відкритим кодом, яка використовується містами та регіонами по всій Європі та за її межами для проведення багатовимірних процесів громадянської участі онлайн, таких як консультації, збори, партисипативні бюджети, дебати та петиції. Її модульна архітектура дозволяє місцевим органам влади адаптувати інструменти громадянської участі до своїх правових рамок та адміністративних можливостей [12]. Забезпечуючи структуровану цифрову взаємодію між громадянами та місцевими органами влади, Decidim підтримує інклюзивні громадянські процеси, що сприяють прозорому прийняттю рішень. Його безкоштовне програмне забезпечення з відкритим кодом (FOSS) дозволяє муніципалітетам адаптувати та інтегрувати функції участі без високих витрат на ліцензування, що робить його привабливим як для великих столиць, так і для менших міст. Ця адаптивність особливо цінна для муніципалітетів, які шукають юридично обґрунтовані платформи, що посилюють громадське обговорення та підзвітність.

Сінгапурська платформа OneService представляє комплексний підхід до цифровізації надання муніципальних послуг. Керована Управлінням муніципальних послуг (MSO), вона централізує місцеві питання, такі як чистота районів, стан доріг та управління відходами, в єдину цифрову систему зворотного зв'язку, до якої мешканці можуть отримати доступ через веб-сайт, додаток або чат-бот у додатках для обміну повідомленнями. Ця універсальна послуга гарантує, що громадянам не потрібно визначати, який державний орган відповідає за те, чи інше питання, спрощуючи взаємодію та підвищуючи ефективність послуг [13].

Інтеграція платформи чат-ботів на базі штучного інтелекту та міжвідомчої координації підтримує швидке сортування та направлення скарг, а оновлення прогресу надсилаються безпосередньо користувачам. OneService розроблена для посилення підзвітності та оперативності в муніципальних службах шляхом тісного поєднання внеску громадян з діями уряду. Її модель отримала міжнародне визнання за покращення циклів зворотного зв'язку та оптимізацію громадянської взаємодії з державними службами.

Додаток Nagarik у Непалі є прикладом того, як муніципальні електронні послуги можуть бути інтегровані в єдину національну платформу цифрового урядування з глибоко вбудованими функціями місцевих послуг. Хоча додаток охоплює широкий спектр державних послуг – від штрафів за порушення правил дорожнього руху до інформації про посвідчення особи виборця, він також

включає пункти обслуговування, специфічні для муніципалітету, такі як контакти служб швидкої допомоги, місцеві бюджети та муніципальні програми. Цей уніфікований доступ зменшує навантаження на окремі портали та значно зменшує потребу громадян відвідувати фізичні офіси [14].

Впровадження додатка значно розширило доступ до основних державних послуг для мільйонів громадян Непалу, включаючи тих, хто живе в сільських та недостатньо обслуговуваних регіонах, демонструючи, як цифрові муніципальні послуги можуть бути інклюзивними та справедливими. Постійні оновлення та розширення платформи також показують, як муніципальні послуги можуть бути частиною ширших національних стратегій електронного урядування, поєднуючи місцеві та центральні адміністративні функції в єдину цифрову систему.

Україна активно розвиває цифрові державні послуги як частину ширшої стратегії електронного урядування, спрямованої на підвищення прозорості, ефективності та юридичної доступності адміністративних процедур. На національному рівні платформа «Дія» слугує центральним центром цифрових державних послуг, дозволяючи громадянам отримувати доступ до широкого спектру послуг в електронному вигляді, включаючи цифрові документи, адміністративні заяви та перевірку особи. Спочатку запущена у 2020 році, «Дія» перетворилася на комплексну екосистему електронного урядування, яка інтегрує послуги різних рівнів управління, включаючи деякі муніципальні функції, та відображає зобов'язання України щодо цифрової трансформації та правового визнання електронної взаємодії між громадянами та органами влади.

Платформа «Дія» є не лише центральним центром національних державних послуг в Україні, але й сприяє наданню багатьох послуг, що стосуються місцевого самоврядування та муніципальних адміністративних функцій. Хоча деякі муніципальні послуги інтегровані з національними реєстрами та автоматизованими процесами, багато з них вирішують питання, які раніше вимагали особистого відвідування міської ради чи місцевого адміністративного центру (ЦНАП), і тепер доступні в електронному вигляді через «Дію».

Наприклад, однією з ключових муніципальних послуг у «Дії» є реєстрація адреси проживання. Громадяни можуть реєструватися, оновлювати або змінювати своє місце проживання безпосередньо через портал або мобільний додаток, не відвідуючи муніципальну установу особисто. Подана інформація автоматично передається до відповідних органів місцевого самоврядування та відповідних реєстрів територіальної громади, що пришвидшує процес реєстрації та зменшує обсяг паперової роботи.

Через «Дію» користувачі також можуть отримати виписки з реєстру територіальної громади, які служать офіційним підтвердженням поточної або попередньої адреси особи. Ці виписки можуть бути важливими під час подання заявки на місцеві послуги, зарахування до школи або інших процедур, що вимагають підтвердження місця проживання на рівні громади. Крім того, «Дія» включає функції для внесення змін до інформації про місцевий реєстр громади, такі як оновлення зареєстрованої адреси, реєстрація місця проживання дитини або видалення запису про адресу. Після подання ці зміни передаються до відповідних муніципальних органів влади для обробки, що значно зменшує потребу в особистих візитах до місцевих адміністративних установ.

У «Дії» також є кілька інших послуг, які, хоча й не є виключно «муніципальними», безпосередньо впливають на взаємодію з місцевими адміністраціями. До них належать послуги з отримання довідок та виписок, перевірки інформації про майно та нерухомість, а також підготовки документів для місцевих програм соціальної підтримки або адміністративних процедур. Усі ці послуги інтегровані з базами даних та реєстрами, які використовуються місцевими органами влади та громадами.

Доповнюючи національні зусилля, реформа децентралізації та порядок денний цифрового урядування в Україні дедалі більше заохочують місцеві органи влади впроваджувати електронні послуги, адаптовані до потреб муніципалітетів. Законодавчі та стратегічні документи, включаючи програми місцевої інформатизації та електронної участі, підкреслюють важливість електронних інструментів для залучення громадян, надання послуг та партисипативного урядування на муніципальному рівні. Ці рамки сприяють використанню цифрових платформ, що підтримують електронні петиції, громадські консультації, партисипативне бюджетування та інші форми взаємодії громадян з місцевим самоврядуванням.

На практиці багато українських міст розробили власні цифрові сервіси та платформи для полегшення доступу громадян до муніципальних функцій. Впровадження електронного урядування на місцевому рівні, електронні консультації, опитування, онлайн-петиції, електронні закупівлі та цифрові адміністративні запити є одними з найпоширеніших інструментів, що використовуються місцевими органами влади для розширення участі громадян та оптимізації надання послуг. Ці сервіси допомагають зменшити бюрократичне навантаження, підвищити адміністративну ефективність та підвищити довіру громадськості до місцевих органів влади.

Кілька муніципалітетів також почали впроваджувати інтегровані цифрові платформи для кращої координації надання послуг. Наприклад, Єдина платформа місцевої електронної демократії

(E-DEM) пропонує набір інструментів електронної участі, включаючи портали для інформування громадськості, місцеві петиції, партисипативне бюджетування та консультації, які активно використовуються громадами по всій Україні [15]. Ця платформа, розроблена за підтримки міжнародних партнерств, дозволяє громадянам безпосередньо взаємодіяти з процесами місцевого врядування та забезпечує прозорість у прийнятті рішень.

На політичному рівні Міністерство цифрової трансформації України співпрацює з міжнародними партнерами для оцінки та підтримки цифровізації муніципалітетів, включаючи створення щорічного Індексу цифрової трансформації муніципалітетів [16]. Ця ініціатива має на меті виміряти рівень зрілості місцевих цифрових послуг та визначити напрямки для покращення, тим самим сприяючи стратегічному розвитку інструментів електронного врядування на муніципальному рівні. Такі механізми оцінювання можуть допомогти забезпечити відповідність місцевих електронних послуг правовим стандартам, вимогам сумісності та очікуванням громадян щодо прозорості та підзвітності.

Незважаючи на помітний прогрес, у зусиллях України з цифровізації на місцевому рівні залишаються проблеми. Нещодавні оцінки показують, що хоча багато міст надають базові електронні послуги, такі як онлайн-петиції, відстеження громадського транспорту в режимі реального часу та електронна реєстрація в дитячих садках, комплексні каталоги послуг та повністю уніфіковані муніципальні портали ще не є послідовно доступними в усіх муніципалітетах. Ця ситуація підкреслює постійні правові та технічні проблеми у стандартизації муніципальних цифрових послуг та забезпеченні їх доступності та надійності для всіх громадян [17].

Загалом, досвід України ілюструє гібридну модель, в якій національна цифрова інфраструктура та політичні рамки підтримують муніципальні інновації в електронних послугах, тоді як місцеві органи влади адаптують інструменти до своїх конкретних громадянських та адміністративних контекстів. Таке узгодження між національною стратегією та місцевою реалізацією є важливим для посилення демократичної участі, забезпечення дотримання законодавства та сприяння інклюзивному врядуванню в цифрову епоху.

Електронні петиції стали одним із найпомітніших інструментів безпосередньої участі громадян у місцевому самоврядуванні в Україні, дозволяючи мешканцям подавати колективні звернення онлайн та отримувати офіційні відповіді від місцевих органів влади. Ці петиції юридично обґрунтовані Законом України «Про звернення громадян» та відповідними муніципальними нормативними актами, і зазвичай вони вимагають певної кількості підписів протягом певного періоду, щоб їх розглянула та врахувала міська рада або мерія. Механізм електронних петицій часто інтегрований у ширші місцеві платформи електронної демократії, такі як Єдина платформа місцевої електронної демократії (E-DEM), яка підтримує петиції поряд з іншими інструментами участі, такими як громадські консультації та партисипативне бюджетування.

У Львові, великому українському місті, електронні петиції інтегровані на офіційний вебсайт міської ради, де громадяни можуть подавати петиції, відстежувати підписи та переглядати результати розглядів і рішень. Львівська модель робить акцент на прозорості: інформація про кількість підписантів, текст петиції та статус розгляду є загальнодоступною, а місто встановило чіткі процедурні правила реєстрації та обробки електронних петицій [18]. Ця система використовувалася для широкого кола місцевих ініціатив, від міського планування до культурних заходів, відображаючи пріоритети мешканців та створюючи канали для діалогу між громадянами та місцевою владою. Правова база у Львові гарантує, що електронні петиції розглядаються як офіційні звернення в рамках системи місцевого самоврядування, пов'язуючи громадську думку з процесами прийняття рішень.

У Миколаєві наприкінці 2023 року було запущено платформу електронних петицій, і до 2024 року через електронний портал міста було подано вісім петицій. Однак залучення громади ускладнюється високими порогами підписів (наприклад, 1000 підписів), які, на думку аналітиків, може бути важко досягти в місті з населенням близько 430 000 мешканців [19]. Незважаючи на ці труднощі, існування активної платформи демонструє, як муніципальна влада може інституціоналізувати внесок громадян. Приклад Миколаєва підкреслює важливість встановлення доступних порогів та зручних процедур, щоб електронні петиції слугували практичним інструментом для участі місцевих громадян, а не перешкодою.

Багато українських громад, включаючи менші міста та селища, використовують E-DEM (Єдину платформу місцевої електронної демократії) для розміщення свого порталу місцевих петицій. За допомогою E-DEM мешканці можуть подавати петиції онлайн, збирати підписи за допомогою електронної ідентифікації (BankID або кваліфікований електронний підпис) та відстежувати статус своїх заявок у режимі реального часу. Впровадження цієї платформи було підтримано національними ініціативами електронного врядування та програмами міжнародного співробітництва [20].

Платформа E-DEM зареєструвала десятки тисяч місцевих петицій та звернень громадян, що показує, що електронні петиції можуть функціонувати як частина ширших екосистем цифрового

врядування. Її використання в багатьох муніципалітетах ілюструє тенденцію до стандартизованих інструментів електронної участі, які відповідають правовим нормам та процедурним вимогам.

Національні дослідження показують, що електронні петиції були подані в усіх обласних центрах України, причому за останні роки їх було зареєстровано тисячі. Згідно з історичними даними, багато петицій розглядаються, і значна частина підтримується або виконується, хоча не всі досягають необхідного порогу підписів. Найпоширеніші теми включають міський розвиток, транспорт та державні послуги [21].

Ці результати демонструють як популярність, так і обмеження електронних петицій в Україні: хоча інструмент пропонує прямий канал для висловлення громадянського голосу, його ефективність залежить від процедурного дизайну, вимог до підписів та реагування муніципалітетів.

Електронні або онлайн-публічні консультації стали важливим інструментом для сприяння партисипативному врядуванню та інклюзивному прийняттю рішень на місцевому та регіональному рівнях в Україні. Ці консультації дозволяють громадянам переглядати проекти політик, надавати відгуки, брати участь в опитуваннях та подавати пропозиції онлайн, тим самим роблячи процес розробки політики більш прозорим та відповідним потребам громади. У багатьох випадках місцеві органи влади публікують звіти про результати цих консультацій, щоб забезпечити видимість громадського внеску та його вплив на офіційні рішення.

Публічні консультації є ключовою частиною ширшого механізму «консультацій з громадськістю», встановленого українським законодавством та впровадженого місцевими органами влади через офіційні муніципальні та регіональні портали. Окрім очних слухань та форумів, електронні публічні консультації забезпечують ширшу участь та зменшують бар'єри для громадян, які в іншому випадку не змогли б бути присутніми на фізичних зустрічах.

У Харківській області обласна влада регулярно проводить електронні консультації з громадськістю з таких тем, як перейменування громадських об'єктів та назв вулиць (топонімія), а також щодо планів політики, таких як Регіональний план дій на 2025-2026 роки. Ці онлайн-консультації оголошуються та організовуються через офіційні урядові сайти, а звіти про їх проведення публікуються у відкритому доступі, документуючи, як враховувалися думки громадян [22].

Пропонуючи електронні консультації, харківська влада розширила можливості громадян брати участь навіть у складних та технічних питаннях, водночас зберігаючи прозорість щодо того, як збираються та розглядаються відгуки громадськості. Це демонструє, як електронні консультації можуть підтримувати юридично закріплену участь громадськості в місцевому самоврядуванні.

У Києві міська адміністрація регулярно публікує щомісячні плани громадських консультацій, які включають електронні консультації з громадою з різних муніципальних питань. Ці плани визначають запропоновані регуляторні акти та теми, відкриті для консультацій, а також часові рамки та контактну інформацію відповідальних посадовців, що дозволяє мешканцям заздалегідь знати, які рішення будуть обговорюватися та консультуватися публічно [23].

Плануючи та публікуючи графіки електронних консультацій, влада Києва інституціоналізує практику онлайн-залучення громади, допомагаючи громадянам передбачати та готувати свої внески з питань, що впливають на міське управління.

Онлайн-консультації з громадськістю в Україні є частиною юридично закріпленої системи участі громадськості в місцевому самоврядуванні. Використовуючи державні платформи, муніципальна влада розширює можливості для залучення громадян, підвищує прозорість формування політики та забезпечує офіційне врахування громадської думки до прийняття остаточних рішень. Ці практики демонструють зростаючу роль електронних консультацій як цифрового інструменту партисипаторної демократії на муніципальному рівні.

Бюджет участі став одним із найефективніших інструментів залучення громадян до місцевого самоврядування. Дозволяючи мешканцям безпосередньо впливати на розподіл муніципальних коштів, платформи бюджету участі зміцнюють прозорість, підзвітність та громадську довіру. В Україні впровадження цифрових платформ для бюджетування участі дозволило муніципалітетам зробити цей процес більш доступним, інклюзивним та ефективним, надаючи громадянам можливість подавати проектні пропозиції, голосувати за пріоритети та відстежувати реалізацію фінансованих ініціатив онлайн. Такі платформи не лише демократизують процес прийняття рішень, але й сприяють посиленню почуття приналежності та відповідальності серед мешканців за розвиток своїх громад.

Програма «Прозорі міста» від Transparency International Ukraine дослідила, як українські міста управляли своїми державними бюджетами у 2023–2024 роках. Дослідження показало, що лише у 8 зі 100 муніципалітетів громадяни мають право голосу щодо розподілу частини бюджету. Повномасштабна війна глибоко вплинула на всі аспекти життя українців, включаючи процес складання державного бюджету. Станом на листопад лише 8 зі 100 досліджених міст мали партисипаторний

бюджет на 2023–2024 роки. Це Вінниця, Володимир, Івано-Франківськ, Кам'янське, Луцьк, Тернопіль, Умань та Хмельницький [24].

У Вінниці платформа партисипативного бюджетування дозволяє громадянам подавати пропозиції щодо менш масштабних, орієнтованих на громаду проектів, таких як вуличне освітлення, невеликі парки та місцеві культурні заходи. Платформа розроблена для заохочення участі громадян різного віку та походження, включаючи тих, хто має обмежену цифрову грамотність, шляхом поєднання онлайн-голосування з необов'язковими фізичними місцями для голосування.

Платформа партисипативного бюджетування у Вінниці отримала схвальні відгуки за підвищення залученості громадян на рівні мікрорайонів, що дозволяє мешканцям безпосередньо впливати на проекти, які мають безпосередній вплив на їхнє повсякденне життя. Ця модель демонструє, як партисипативне бюджетування може бути адаптоване до муніципалітетів різного розміру та потужності.

У деяких містах, зокрема у Львові, Дніпрі та Ужгороді, фінансування проектів партисипативного бюджету було призупинено на період воєнного стану. Замість громадського бюджету Львів запропонував запровадити волонтерський бюджет, спрямований на ефективне використання коштів на підтримку Сил безпеки та оборони, але ця ініціатива так і не була реалізована [24].

Цифрові канали зв'язку між громадянами та місцевою владою стали незамінними в сучасному муніципальному управлінні. Ці платформи забезпечують ефективну, прозору та доступну взаємодію, дозволяючи мешканцям ставити запитання, повідомляти про проблеми, подавати запити та отримувати інформацію в онлайн-форматі без особистих візитів. Такі канали особливо важливі в контекстах, де своєчасність, підзвітність та законний доступ до державних послуг є пріоритетами для зміцнення довіри між громадами та органами влади.

В останні роки українські муніципалітети впровадили різноманітні цифрові інструменти, включаючи платформи електронних приймалень, портали для мешканців, чат-боти, системи відкритих даних та механізми зворотного зв'язку, для посилення залучення громадян та покращення комунікації з місцевими установами. Ці канали не лише розширюють доступ до муніципальних послуг, але й підтримують партисипативне прийняття рішень та оперативність реагування в місцевій адміністрації.

Офіційний портал Шептицької міської ради надає низку цифрових каналів зв'язку та послуг, що сприяють взаємодії між мешканцями та місцевою владою. До них належать електронна приймальня, де користувачі можуть подавати електронні звернення та коментарі до міської ради та відстежувати їхній статус онлайн, а також потокове відео та архівування засідань ради, що підвищує прозорість та громадський контроль. Окрім інструментів комунікації, портал також містить посилання на цифрові послуги, зокрема онлайн-оплату податків, відстеження транспорту в режимі реального часу та адміністративні запити. Ці інтегровані системи дозволяють мешканцям не лише спілкуватися з посадовцями, але й бути в курсі місцевих процесів прийняття рішень та розвитку міста через відкриті цифрові інтерфейси [25].

У Шептицькому міська рада офіційно прийняла концепцію системи «Електронної приймальної» (e-reception) для оптимізації цифрового спілкування між мешканцями та муніципальною владою [26]. Ця ініціатива ґрунтується на місцевому та національному законодавстві про електронні комунікації та місцеве самоврядування і спрямована на спрощення доступу до міської інформації та послуг, зменшення бюрократичних бар'єрів та посилення прозорості. Концепція охоплює електронні кабінети мешканців, онлайн-запити, інтеграцію соціальних мереж та мобільний зв'язок як канали для отримання запитів та цифрових відповідей.

Проект «Електронна приймальня» є частиною ширшої програми цифрової трансформації, прийнятої Шептицькою міською радою, яка також включає інвестиції в надання цифрових послуг, зворотний зв'язок від громадян та інтеграцію інформаційно-комунікаційних технологій у муніципальні процеси. Практичні функції включають онлайн-кабінети мешканців та електронні запити, які дозволяють громадянам подавати інформаційні запити та адміністративні заяви безпосередньо з веб-сайту міста або мобільних сервісів, покращуючи доступність та взаємодію між громадянами та владою.

Інші українські муніципалітети експериментують із чат-ботами, інтегрованими в месенджери (наприклад, Telegram та Viber), для забезпечення зв'язку та зворотного зв'язку в режимі реального часу. У деяких громадах Чернівецької області місцеві ради запустили універсальні чат-боти, які дозволяють мешканцям надсилати запити, отримувати муніципальну інформацію та оновлення послуг безпосередньо через інтерфейси чату, що значно зменшує комунікаційні бар'єри та час реагування [27].

Цей підхід демонструє, як сучасні інструменти обміну повідомленнями можуть служити двосторонніми каналами зв'язку, дозволяючи владі швидко обмінюватися інформацією та отримувати

зворотний зв'язок без традиційних веб-форм чи візитів до офісу, тим самим посилюючи громадянську залученість та оперативність реагування на рівні громади.

По всій Україні громади використовують цифрові платформи, що дозволяють мешканцям повідомляти про проблеми з інфраструктурою, екологічні проблеми чи потреби у громадських просторах, безпосередньо місцевим чиновникам. Ці платформи зазвичай поєднують краудсорсингові звіти про проблеми з інтерфейсами картографування та автоматичним маршрутизуванням до відповідних муніципальних служб. Такі системи забезпечують структуровані механізми зворотного зв'язку та дозволяють муніципалітетам відстежувати вирішення проблем та пріоритети громади в цифровому форматі.

Яскравим прикладом в Україні є система «Гаряча лінія 15-80» у Львові, яка служить централізованим цифровим каналом комунікації для мешканців, щоб повідомляти про проблеми міста, запитувати консультації та відстежувати виконання муніципальної роботи онлайн. Громадяни можуть подавати запити через веб-портал або через мобільні додатки та чат-боти, а потім контролювати хід своїх запитів. Цей сервіс розроблений для сприяння ефективній комунікації, забезпечення прозорості муніципальних відповідей та надання мешканцям можливості безпосередньо робити свій внесок у вирішення міських проблем [28].

Цей тип інтерактивного цифрового каналу покращує підзвітність, створюючи відстежувані петлі зв'язку між громадянами та місцевими органами влади: громадяни надсилають повідомлення про проблеми, органи влади реагують та оновлюють статус, а платформа прозора фіксує всі взаємодії.

У великих українських містах, таких як Київ, цифрова комунікація додатково уможлиблюється через мобільні додатки та спеціалізовані портали для мешканців, які централізують зворотний зв'язок, сповіщення та взаємодію з муніципальними службами. Згідно з аналізом цифрових трансформацій в українських містах, Київ визнано лідером у розвитку цифрових послуг, а такі додатки, як «Kyiv Digital», інтегрують канали зв'язку, запити на послуги та оновлення статусу для мешканців [29].

Ці платформи часто включають прямі повідомлення з муніципальними департаментами, push-сповіщення про міські служби та надзвичайні ситуації, а також інтерактивні карти, що дозволяє мешканцям ефективно спілкуватися з владою та отримувати своєчасні відповіді.

Цифрові канали комунікації трансформували стосунки між мешканцями та місцевими органами влади в Україні, пропонуючи доступні, ефективні та прозорі інструменти для взаємодії з громадськістю. Від електронних систем приймалень та порталів електронних кабінетів у таких муніципалітетах, як Шептицький, до інтерфейсів чат-ботів, платформ повідомлення про проблеми та мобільних додатків для мешканців в інших громадах, ці технології сприяють постійній взаємодії громадян з владою. Знижуючи бар'єри для комунікації, покращуючи оперативність реагування та підвищуючи прозорість, інструменти цифрової комунікації зміцнюють демократичну участь та допомагають інтегрувати громадську думку в процеси прийняття рішень муніципальними органами влади.

Муніципальні електронні послуги пропонують значний потенціал для підвищення ефективності, прозорості та участі громадян у місцевому самоврядуванні. Однак їх ефективному впровадженню та широкому використанню перешкоджають кілька структурних, соціальних та технологічних проблем. Виявлення цих ключових проблем є важливим для розробки стратегій, які забезпечують доступність, безпеку та справді інклюзивність електронних послуг для всіх мешканців.

Однією з найгостріших проблем є рівень цифрової грамотності населення. Не всі мешканці володіють необхідними навичками для навігації електронними платформами, виконання онлайн-процедур або використання інструментів цифрової ідентифікації, таких як BankID. Це обмежує їхню здатність повною мірою користуватися електронними послугами та може виключати цифрово незахищені групи, особливо людей похилого віку та малозабезпечене населення, з повноцінної участі в громадському житті. Згідно з Індексом цифрової економіки та суспільства Європейської комісії, розрив у цифрових навичках залишається основною перешкодою для впровадження електронного урядування, особливо серед людей старшого віку [30].

Ще одне суттєве обмеження стосується якості та доступності технологічної інфраструктури, включаючи надійний високошвидкісний доступ до Інтернету та сучасне обладнання. Як у міських периферіях, так і в сільській місцевості слабка широкопasmовога інфраструктура може ускладнювати для мешканців постійний доступ до онлайн-послуг. У багатьох випадках проблеми з підключенням до Інтернету обмежують зручність використання електронних послуг, зменшуючи їх охоплення та ефективність. Дослідження Світового банку підкреслює, що неадекватна цифрова інфраструктура залишається перешкодою для розширення надання цифрових послуг у багатьох країнах [31].

Громадяни повинні бути впевнені, що їхні персональні дані в безпеці під час взаємодії з електронними державними послугами. Однак вразливості безпеки даних, слабе шифрування та нечіткі протоколи обробки персональної інформації можуть підірвати довіру та перешкодити викорис-

танню. Проблеми кібербезпеки посилюються зростанням частоти цифрових загроз, спрямованих на державні та муніципальні системи, що робить безпечне проектування та впровадження пріоритетом. Згідно зі звітами про кібербезпеку американського Центру скарг на інтернет-злочини (The Internet Crime Complaint Center), цифрові платформи державного сектору часто стають мішенню кібератак, що розкриває конфіденційні дані мешканців [32].

Проблеми цифрового розриву зберігаються, коли йдеться про доступ до пристроїв і технологій. Навіть там, де доступний широкопasmовий доступ, не всі мешканці можуть дозволити собі комп'ютери, смартфони чи планшети, необхідні для взаємодії з муніципальними електронними послугами. Така нерівність у доступі призводить до нерівних можливостей участі, непропорційно впливаючи на вразливі групи та посилюючи існуючий соціальний розрив.

Самі муніципальні адміністрації можуть зіткнутися з обмеженнями у можливостях, навичках та ресурсах для підтримки та оновлення систем електронних послуг. Брак кваліфікованого персоналу, обмежені бюджети на цифрову трансформацію та повільні адміністративні процедури можуть обмежувати розвиток та якість онлайн-муніципальних послуг. Крім того, проблеми інтеграції між місцевими та національними платформами електронного урядування можуть створювати надмірність та складність. Організація економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР) наголосила на необхідності покращення цифрових можливостей державного сектору для підтримки стійких систем електронного урядування [33].

Хоча електронні муніципальні послуги обіцяють більш прозоре, ефективне та партисипативне місцеве самоврядування, їхній вплив обмежується кількома постійними проблемами, зокрема прогалинами в цифровій грамотності, обмеженнями технологічної інфраструктури, занепокоєннями щодо безпеки даних, нерівним доступом до цифрових технологій та бар'єрами адміністративної спроможності. Вирішення цих проблем за допомогою цілеспрямованих політичних заходів, освітніх програм та інвестицій у інфраструктуру має вирішальне значення для розкриття повного потенціалу електронних державних послуг для всіх членів громади.

Висновки. Муніципальні електронні послуги стали ключовим механізмом для посилення залучення громадян та розширення прав участі в місцевому самоврядуванні. Інтегруючи передові цифрові платформи, онлайн-сервіси та інтерактивні інструменти, муніципалітети надають мешканцям структуровані, доступні та юридично обґрунтовані можливості для участі в процесах управління. Ці послуги не лише підвищують адміністративну ефективність та прозорість, але й надають громадянам можливість здійснювати свої законні права на доступ до інформації, висловлювати думки, подавати пропозиції та безпосередньо впливати на рішення, що формують розвиток та пріоритети їхніх громад. У цьому сенсі муніципальні електронні послуги розширюють сферу участі громадян від простих консультацій до суттєвої участі в процесі прийняття рішень.

Переваги електронних послуг виходять за рамки зручності та доступності. Такі платформи, як електронні петиції, системи партисипативного бюджетування, онлайн-консультації з громадськістю та канали цифрового зворотного зв'язку, надають громадянам інструменти для моніторингу діяльності місцевих органів влади, притягнення посадовців до відповідальності та забезпечення того, щоб політичні рішення відображали потреби та пріоритети громади. Інституціоналізуючи внесок громадян, ці послуги трансформують традиційні відносини між мешканцями та муніципальною владою, створюючи більш чуйне, прозоре та демократичне середовище управління. Мешканці більше не є пасивними одержувачами послуг, вони стають активними учасниками та співтворцями місцевої політики та ініціатив.

Світовий досвід ілюструє трансформаційний потенціал таких цифрових інструментів. Такі платформи, як DecideMadrid та Decidim в Іспанії, інституціоналізували партисипативну демократію, дозволяючи громадянам пропонувати, обговорювати та голосувати за місцеву політику та бюджети онлайн. Аналогічно, додатки OneService у Сінгапурі та Nagarik у Непалі демонструють, як інтегровані електронні послуги можуть оптимізувати адміністративні процеси, надаючи мешканцям вагомий вплив на місцеве самоврядування. Ці приклади показують, що коли цифрові послуги юридично підтримані, інклюзивні та технологічно надійні, вони можуть значно розширити практичні права громадян на участь та формування місцевого процесу прийняття рішень.

В українському контексті такі платформи, як «Дія», у поєднанні з муніципальними ініціативами, такими як E-DEM (Єдина платформа місцевої електронної демократії), ілюструють потенціал електронних послуг для розширення прав громадян на місцевому рівні. Такі послуги, як онлайн-реєстрація місця проживання, подання електронних петицій, платформи партисипативного бюджетування та інтерактивні цифрові канали комунікації, дозволяють мешканцям брати участь у муніципальному управлінні без обмежень фізичної присутності. Такі муніципалітети, як Львів, Вінниця, Київ та Шептицький, успішно впровадили ці інструменти, демонструючи, що електронні послуги можуть інституціоналізувати участь громадян, сприяти інклюзивності та зміцнювати правові меха-

нізми залучення. Такі платформи гарантують, що голоси громадян офіційно фіксуються та враховуються під час прийняття рішень, безпосередньо пов'язуючи громадський внесок з адміністративними та законодавчими процесами.

Розширення прав участі за допомогою цифрових інструментів також вирішує проблеми доступності, інклюзивності та справедливості в управлінні. Надаючи структуровані онлайн-канали для залучення, муніципалітети можуть залучати громадян, які в іншому випадку могли б зіткнутися з перешкодами для участі, такими як обмежена мобільність, географічна ізоляція або обмежений доступний час. Цифрові платформи, у поєднанні з освітніми ініціативами для підвищення цифрової грамотності, забезпечують, щоб громадяни з різних соціальних груп могли ефективно здійснювати свої права, тим самим зменшуючи прогалини в громадянській участі.

Однак, щоб повністю реалізувати потенціал муніципальних електронних послуг, необхідно звернути увагу на подолання технологічних, адміністративних та соціальних викликів. Інвестиції у високоякісну цифрову інфраструктуру, надійні заходи кібербезпеки та зручний дизайн послуг є критично важливими. Не менш важливим є розробка правової бази та муніципальної політики, яка гарантує прозорість, захищає права громадян та забезпечує змістовність та правозастосовність процесів участі. За виконання цих умов муніципальні електронні послуги не лише підвищують адміністративну ефективність, але й суттєво розширюють юридичні та практичні права громадян на участь в управлінні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Joldasova Shaxnoza. E-Governance and Citizen Participation. *IRSHAD International Journal of Law and Policy*. Vol. 2 № 9. 2024 URL: <https://irshadjournals.com/index.php/ijlp/article/view/227>.
2. Napini Awang, Nur Suhaili Mansor, Osman Ghazali, Maslinda Mohd Nadzir, Fadhilah Mat Yamin, Isyaku Uba Haruna and Sarkin Tudu Shehu Malamib. Citizens' E-participation through E-government services: a systematic literature review. *Cogent Social Sciences*. Vol. 10. 2023. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311886.2024.2415526>.
3. Shahid Munir, Saiqa Sadiq, Nasir Abbas, Farah Rasul. E-Governance Initiatives and Citizen Participation at Global Perspective: Systematic Literature Review. *DOAJ Open Global Trusted*. Vol. 2 № 9. 2024. URL: <https://doaj.org/article/7831413c98944b09964b4008c2ae1cb8>.
4. Catalin Vrabie. Improving municipal responsiveness through AI-powered image analysis in E-Government. *Public Policy and Administration*. Vol. 24 № 1 2025. URL: <https://arxiv.org/abs/2504.08972>.
5. Abdullah Alharbi, Kyeong Kang, Igor Hawryszkiewicz. *Australasian Conference on Information Systems*. 2015. URL: <https://arxiv.org/abs/1606.00746>.
6. Медведенко І.В. Електронне врядування, міжнародний досвід та перспективи для України. *Український економічний часопис*, (6), 52-58. 2024. URL: <https://doi.org/10.32782/2786-8273/2024-6-9>.
7. Михальчук Б.С. Електронна участь у територіальних громадах України у часі євроінтеграційних процесів: Електронні петиції. *Правова держава*, (54), 92-102. URL: <https://doi.org/10.18524/2411-2054.2024.54.304877>.
8. Чумакова Ганна, Віталій Пасічнюк. Електронні публічні послуги як інструмент цифрової трансформації державного управління України. *STREDOEVROPSKY VESTNIK PRO VEDU A VYZKUM*. Том. 1 № 12. 2025. URL: [https://doi.org/10.65237/2336-3630-2025-12\(1\)-4](https://doi.org/10.65237/2336-3630-2025-12(1)-4).
9. Данило Єрьомка, Максим Табацький. Роль інформаційних-комунікаційних технологій та громадянського суспільства у розвитку місцевого самоврядування. *Вісник Хмельницького національного університету*. Том. 332 № 4. 2024. URL: <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-332-54>.
10. Decide Madrid. *Observatory of Public Sector Innovation*. 2015. URL: <https://oecd-opsi.org/innovations/decide-madrid/>.
11. Decide Madrid. *European Social Fund Plus*. European Commission. 2022. URL: <https://european-social-fund-plus.ec.europa.eu/en/social-innovation-match/case-study/decide-madrid>.
12. Decidim. *Wikipedia*. 2025. URL: <https://en.wikipedia.org/wiki/Decidim>.
13. OneService Municipal Services Office. *United Nations Public Service Awards*. 2015. URL: https://publicadministration.un.org/unpsa/Portals/0/UNPSA_Submitted_Docs/2018/8BCD3656-1DF0-4AA5-B6A30867C11F0918/OSSG_UNPSA_FINAL%2026022018.pdf?ver=2018-02-26-054559-607.
14. *Government Services in a Single App*. *Nagarik App*. URL: <https://nagarikapp.gov.np/>.
15. Платформа e-DEM. *EGAP program*. URL: https://egap.in.ua/project/e_dem.

16. The Ministry of Digital Transformation will annually assess the level of digitisation of municipalities. Decentralization. 2023. URL: <https://decentralization.gov.ua/en/news/16894>.
17. What is wrong with e-services at the local level – a new IT Ukraine study. Transparency International Ukraine. 2025. URL: <https://ti-ukraine.org/en/news/what-is-wrong-with-e-services-at-the-local-level-a-new-ti-ukraine-study/>.
18. Електронні петиції Львова. Інформаційний портал депутатів Львівської міської ради. URL: <https://lvivrada.gov.ua/elektronni-petycii/>.
19. Svitlana Ivanchenko. 8 e-petitions were registered in Mykolaiv, and none in Odesa last year. NikVesti. 2025. URL: <https://nikvesti.com/en/news/public/304129-e-petitions-registered-mykolaiv-odesa>.
20. Ukraine's GovTech Topping Global Rankings. Digital State UA. 2025. URL: <https://digitalstate.gov.ua/news/govtech/ukraines-govtech-topping-global-rankings>.
21. Anna Iemelianova. E-petition in Ukraine. The national study of e-petitions in Ukraine. 2018. URL: <https://fellows.eapcivilsociety.eu/wp-content/uploads/2021/10/The-national-study-of-e-petitions.pdf>.
22. Електронні консультації з громадськістю. Харківська обласна військова адміністрація. URL: <https://kharkivoda.gov.ua/oblasna-derzhavna-administratsiya/2638/2639>.
23. План проведення електронних консультацій з громадськістю. Офіційний портал Києва. Київська міська рада. Київська міська державна адміністрація. URL: https://kyivcity.gov.ua/publiczna_informatsiia_Tag_166122/plan_provedennya_elektronnikh_konsultatsiy_z_gromadskisty_u_kvitni_2025_roku/.
24. Participatory Budgeting in Wartime: How Are Cities Involving Citizens in Spending?. Transparency International Ukraine. 2024. URL: transparentcities.in.ua/en/news/biudzheth-uchasti-v-umovakh-viiny-yak-yoho-provodiati-mista.
25. Офіційний сайт Шептицької міської ради. URL: <https://sheptytska-rada.gov.ua>.
26. Щодо затвердження концепції «Електронної приймальні Червоноградської міської ради». Розпорядження міського голови. Офіційний сайт Шептицької міської ради. URL: <https://sheptytska-rada.gov.ua/rozporiadzhennia/CHG-482>.
27. Цифрові громади: нові можливості комунікації з мешканцями. Портал Цифрова громада. 2015. URL: <https://hromada.gov.ua/post/cifrovi-gromadi-novi-mozlivosti-komunikaciyi-z-meshkanciyami>.
28. 1580 Гаряча лінія міста Львова. Львівська міська рада. URL: <https://1580.lviv.ua/>.
29. Дарина Головань. Київ – лідер цифрових сервісів серед українських міст. Village. 2025. URL: <https://www.village.com.ua/village/city/city-news/369591-kyiv-lider-cifrovih-servisiv-sered-ukrayinskih-mist>.
30. The Digital Economy and Society Index (DESI). European Commission. 2022. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>.
31. Digital and AI. World Bank Group. URL: <https://www.worldbank.org/ext/en/topic/digital-and-ai>.
32. Protecting Our Digitally-connected World is a Top Priority and Focus of the FBI. The Internet Crime Complaint Center. 2024. URL: <https://www.ic3.gov/>.
33. Digital government. The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). 2023. URL: <https://www.oecd.org/en/topics/digital-government.html>.

Дата першого надходження рукопису до видання: 1.03.2026
Дата прийняття до друку рукопису після рецензування: 20.03.2026
Дата публікації: 3.04.2026