



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

**INTERNEWS**  
UKRAINE

**РАДА**  
НАСТУПНЕ ПОКОЛІННЯ

**IRI** МІЖНАРОДНИЙ  
РЕСПУБЛІКАНСЬКИЙ  
ІНСТИТУТ  
Підтримка демократії у всьому світі

# СЛУЖІННЯ ОБРАНЦЯ НАРОДУ: ПОСІБНИК ІЗ ВЗАЄМОДІЇ З ВИБОРЦЯМИ







**РАДА**  
НАСТУПНЕ ПОКОЛІННЯ



[www.IRI.org.ua](http://www.IRI.org.ua)

## ***Serving as a Representative of the People: A Guide to Engaging Your Constituents***

Copyright © 2021 International Republican Institute. All rights reserved.

Permission Statement: No part of this work may be reproduced in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system without the written permission of the International Republican Institute.

Requests for permission should include the following information:

- The title of the document for which permission to copy material is desired.
- A description of the material for which permission to copy is desired.
- The purpose for which the copied material will be used and the manner in which it will be used.
- Your name, title, company or organization name, telephone number, fax number, email address and mailing address.

Please send all requests for permission to:

Attn: Department of External Affairs | International Republican Institute  
1225 Eye Street NW, Suite 800 | Washington, DC 20005 | [info@iri.org](mailto:info@iri.org)

This manual is a product of IRI. Translation, printing, and dissemination of this manual is supported within the framework of USAID RADA: Next Generation Program.

---

### ***Служіння обранця народу: посібник із взаємодії з виборцями***

Copyright © 2021 Міжнародний республіканський інститут. Всі права захищені.

Заява щодо дозволу: жодна частина цієї публікації не може бути відтворена в будь-якій формі або будь-якими засобами, електронними чи механічними, включаючи фотокопіювання, запис або будь-який інший спосіб зберігання і пошуку інформації, без письмового дозволу Міжнародного республіканського інституту.

Запити на отримання дозволу мають містити таку інформацію:

- назва документа, для якого потрібний дозвіл на копіювання;
- опис матеріалу, дозвіл на використання якого бажать отримати;
- з якою метою буде використано матеріал і в який спосіб;
- ваше ім'я, посада, назва компанії чи організації, номер телефону, номер факсу, адреса електронної пошти та поштова адреса.

Будь ласка, надсилайте всі запити на отримання дозволу на цю адресу:

Department of External Affairs | International Republican Institute  
1225 Eye Street NW, Suite 800 | Washington, DC 20005 | [info@iri.org](mailto:info@iri.org)

Переклад, друк та розповсюдження посібника стало можливим завдяки щедрій підтримці Американського народу через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) у рамках програми «Рада. Наступне покоління»

# СЛУЖІННЯ ОБРАНЦЯ НАРОДУ: ПОСІБНИК ІЗ ВЗАЄМОДІЇ З ВИБОРЦЯМИ

Міжнародний республіканський інститут

Київ

# ЗМІСТ

<b>Розділ 1. Вступ. Важливість та ефект взаємодії з виборцями . . .</b>	<b>7</b>
Вступ . . . . .	8
Принципи . . . . .	10
Цілі . . . . .	11
Виклики . . . . .	12
<b>Розділ 2. Початок роботи. . . . .</b>	<b>15</b>
Визначення чіткого порядку денного та пріоритетів у роботі з виборцями . . . . .	16
Результати, що швидко досягаються . . . . .	17
<i>Розширення спектру інструментів. . . . .</i>	<i>20</i>
<b>Розділ 3. Постійна робота з населенням та консультації. . . . .</b>	<b>23</b>
Цифрові інструменти та контент. . . . .	25
<i>Вебсайт . . . . .</i>	<i>26</i>
<i>Соціальні мережі . . . . .</i>	<i>28</i>
<i>Інформаційні бюлетені та блоги . . . . .</i>	<i>34</i>
<i>Інтерактивні віртуальні заходи. . . . .</i>	<i>35</i>
Традиційні медіа . . . . .	36
<i>Телебачення та радіомовлення . . . . .</i>	<i>37</i>
<i>Пресрелізи, заяви та аналітичні матеріали . . . . .</i>	<i>37</i>
<i>Побудова стосунків із репортерами . . . . .</i>	<i>38</i>
<i>Відповіді на листи виборців . . . . .</i>	<i>38</i>
<i>Забезпечення можливості подання пропозицій         щодо внесення змін до законодавства . . . . .</i>	<i>40</i>
<i>Як впоратися з опозицією та нападами. . . . .</i>	<i>41</i>
<b>Розділ 4. Взаємодія у вашому виборчому окрузі . . . . .</b>	<b>45</b>
Офіс у виборчому окрузі . . . . .	47
Поїздки виборчим округом. . . . .	50
<i>Графік роботи мобільного офісу. . . . .</i>	<i>51</i>
<i>Заходи та громадські місця . . . . .</i>	<i>51</i>

Відвідування ключових об'єктів . . . . .	52
Повноваження парламентаря скликати зібрання. . . . .	56
Громадські слухання. . . . .	57
Виїзні слухання. . . . .	60
Нагороди та конкурси . . . . .	62
Побудова відносин . . . . .	63
Місцеві виборні посадові особи та лідери громад. . . . .	64
Консультативні комітети та «кабінети на кухні» . . . . .	65
<b>Розділ 5. Взаємодія у столиці . . . . .</b>	<b>69</b>
Офіс у столиці . . . . .	70
Приймання виборців у парламенті . . . . .	72
Тури до парламенту . . . . .	72
Запрошення для виступу в комітеті. . . . .	73
Дні відкритих дверей . . . . .	74
Шкільні екскурсії. . . . .	75
Семінари з представниками громадянського суспільства. . . . .	75
<b>Розділ 6. Розгляд конкретних справ . . . . .</b>	<b>77</b>
Величезні переваги та серйозні труднощі. . . . .	78
Що таке «конкретні справи»? . . . . .	79
Процес роботи та найкращі практичні методи . . . . .	79
Регулювання очікувань та максимізація результатів . . . . .	83
<b>Розділ 7. Огляд взаємодії з виборцями під час пандемії COVID . . . . .</b>	<b>87</b>
Здобутий досвід . . . . .	88
Найкращі практичні методи. . . . .	91
<b>Розділ 8. Станьте провідником змін . . . . .</b>	<b>93</b>
Аналіз роботи парламенту . . . . .	94
Проведення реформ. . . . .	94
<b>Додаток . . . . .</b>	<b>101</b>
Основні джерела. . . . .	102





РОЗДІЛ 1

**ВСТУП. ВАЖЛИВІСТЬ  
ТА ЕФЕКТ ВЗАЄМОДІЇ  
З ВИБОРЦЯМИ**

## Чому взаємодія з виборцями є такою важливою?

Законодавчі органи відіграють особливу і незамінну роль у демократичному врядуванні, оскільки вони уповноважені безпосередньо представляти інтереси громадян у національному уряді. В основі концепції представницької демократії лежить ідея, що ті, на кого впливають рішення уряду, мають право на участь у процесі їх прийняття. Обов'язок підтримувати та полегшувати реалізацію цього права покладено на кожного окремого члена парламенту, і це стосується всіх їхніх функцій – від представницької до законодавчої та наглядової. Жодна з них не може бути успішно реалізована без повноцінного залучення виборців до процесу. Це надзвичайно корисно як для кожного окремого члена парламенту, так і для інституцій та суспільства загалом.

Члени парламенту, які ефективно взаємодіють зі своїми виборцями, **мають більше можливостей формувати міцні політичні коаліції та забезпечувати послідовний успіх на виборах**. Вони мають кращу диспозицію для посилення свого впливу у владі, підвищення свого суспільного авторитету та створення особистого бренду. Вони мають більше можливостей для контролю над власними політичними посланнями і можуть доносити їх від свого імені, а не через посередництво партійних лідерів, преси або інших зовнішніх груп. Взаємодія з виборцями **часто є найважливішим фактором особистісної самореалізації** – багато членів парламенту називають **головним сенсом своєї роботи** можливість відчутно змінити життя людей на краще.

Парламент як інституція також багато в чому виграє від ефективного спілкування з виборцями. Законодавчі рішення кращі, ефективніші та життєздатніші, коли засновані на внеску людей, на яких вони впливають. Крім того, інституційний потенціал суттєво зміцнюється завдяки доступу до незалежного аналізу з боку зовнішніх експертів та організацій громадянського суспільства (ОГС). Це особливо корисно, коли парламенти все ще перебувають у процесі розбудови спроможності власних дослідницьких служб та ресурсів, а також гарантує, що вони не залежатимуть цілком від виконавчої влади. Наявність незалежних джерел інформації також має вирішальне значення для повноцінного здійснення контрольної функції.

Завдяки сприйняттю великого спектра думок розширюється та покращується база знань парламенту, активізуються дебати та збільшується здатність до обговорення будь-яких питань. Із більшою відкритістю та прозорістю приходять і більша довіра суспільства, а зростання цієї довіри легітимізує й актуалізує рішення парламенту та зміцнює його позиції у взаємодії з виконавчою владою. Регулярне двостороннє спілкування із громадськістю також відіграє важливу роль у просвітництві громадян щодо ролей та функцій парламенту, а це допомагає виправдовувати їхні очікування та сприяє подальшому зміцненню суспільної довіри.



Громадськість також може отримати великий зиск від того, що її голос буде почутий у законодавчих органах та колах, де приймаються рішення. Маючи можливість поділитися своїм життєвим досвідом із парламентарями, виборці дедалі більше переконуватимуться в тому, що державні програми та послуги розробляються належним чином і коригуються, коли це необхідно. Впевненість у тому, що обрані представники відкриті для спілкування і прислухаються до думки громадян, допомагає створити цілісний, заснований на доброчесності цикл конструктивної

громадянської участі<sup>1</sup>, що вкрай важливо як для демократичних суспільств, що розвиваються, так і для зрілих демократій.

Нижче описано головні принципи ефективної, змістовної взаємодії з виборцями, її загальні цілі та поширені проблеми.

## Принципи

1. **Прозорість.** Належне спілкування з виборцями, так само як і належне врядування, починається з відкритого обміну критично важливою інформацією. Ви є головним прямим каналом зв'язку ваших виборців із владою країни. Ваша взаємодія має ґрунтуватися на зобов'язанні відкрито ділитися інформацією про роботу, яку ви виконуєте від їхнього імені, а також бути джерелом докладнішої інформації про дії влади, про те, як приймаються рішення, чого вони вартують і до чого призводять.
2. **Доступність.** Важливо, щоб ви самі та ваші співробітники були постійно доступні для виборців — як за допомогою різноманітних цифрових механізмів, так і у формі особистої присутності. Виборці повинні мати можливість легко подавати запити, надавати коментарі або ставити питання, а ваш обов'язок — вжиття всіх необхідних заходів задля того, щоб це було доступно всім, незалежно від наявності інвалідності чи інших перепон, з якими вони можуть зіткнутися.
3. **Чуйність.** Взаємодія з виборцями — це дещо більше, ніж просто передача їм свого політичного послання. Необхідно створити механізм для зворотного зв'язку, завдяки якому ваші виборці зможуть викладати вам свої погляди на ситуацію, а ви активно залучите їх до взаємодії та співпраці.
4. **Щирість.** Встановлюйте довірчі стосунки зі своїми виборцями, будьте чесними та відвертими. Важко встановити реальний зв'язок із виборцями, якщо їм здається, що ви лише граєте певну роль. Особливо важливо говорити відверто (але з повагою до інших) за

---

<sup>1</sup> Lavigna, R. National Academy of Public Administration [Лавін'я Р. Національна академія державного управління]. <https://www.napawash.org/standing-panel-blog/improving-employee-engagement-a-virtuous-cycle>

наявності розбіжностей, невдач у реалізації планів чи провалів у роботі влади, які потребують змін та подальшого прогресу.

5. **Інклюзивність.** Дуже важливо залучати до роботи весь загал осіб і громад, які є частиною вашого електорату, зокрема тих, хто традиційно був маргіналізований – до них часто належать жінки, молодь, ЛГБТК-спільноти, расові, етнічні та релігійні меншини, а також люди з інвалідністю. Питання бідності, нерівності, соціальних стандартів та спадщини соціальної несправедливості створюють для них бар'єри на шляху до участі в політичному процесі, які необхідно подолати, а це вимагає цілеспрямованих дій з вашого боку – в ім'я того, щоб усі голоси були почуті та враховані.
6. **Послідовність.** Взаємодія з виборцями має відбуватися постійно. Не лише під час передвиборчої кампанії чи в момент, коли виникає спірне питання. Діалог має бути безперервним – тоді він розвивається, поглиблюється і сам формує власну структуру.
7. **Ресурси.** Будьте обізнані з тим, як працює влада, а також здатні та готові орієнтуватися в роботі національного уряду для задоволення інтересів своїх виборців. Якщо ви маєте співробітників, важливо розподілити обов'язки, аби вони зрозуміли, як діє влада у конкретних галузях, як-от охорона здоров'я, транспорт, освіта тощо. Співробітники повинні мати можливість відповісти на головні питання виборців щодо того, як взаємодіяти із загальнодержавними органами влади.

## Цілі

1. **Розробити розумну політику.** Постійне двостороннє спілкування з виборцями важливе для виявлення проблем, що часто виникають, і вирішення питань, які систематично порушуються, а відтак – для розробки ефективних законодавчих рішень. Ви маєте зосередитись на тому, щоб отримати ці важливі відомості та донести їх до парламенту для вжиття відповідних заходів – це можуть бути нові ініціативи, огляд застосування чинного законодавства, запровадження додаткового контролю.

2. **Зміцнення довіри.** Низький показник суспільної довіри за результатами опитувань — це сумна реальність, з якою стикаються багато парламентів. Однак довіра до «свого» члена парламенту часто набагато вища<sup>2</sup>. Взаємодія з виборцями має бути спрямована на підсилення цієї довіри та побудову міцних стосунків із місцевим населенням у вашому виборчому окрузі.
3. **Розвиток системи громадянської освіти.** Прозорість у відносинах із виборцями та постійний діалог мають вирішальне значення для формування кращого та глибшого розуміння того, що роблять парламенти та обрані посадові особи і як громадяни можуть відігравати конструктивну роль у цьому процесі. Особливу увагу слід приділити розширенню можливостей дітей дізнатися про законодавчий процес і про те, як влада має працювати для них. Одним зі способів досягнення цієї мети є шкільні екскурсії.
4. **Досягнення консенсусу.** Кожен виборчий округ містить різноманітні спільноти з різними поглядами, баченнями, потребами та досвідом. Почасти ваша роль як члена парламенту полягає в тому, щоб зрозуміти це різноманіття та створити простір для пошуку точок дотику.
5. **Поліпшення життя.** Кінцева, всеосяжна мета взаємодії з виборцями — вирішити реальні проблеми, з якими вони стикаються, і здійснити відчутний позитивний вплив на їхнє життя.

## Виклики

1. **Брак часу та ресурсів.** Ефективна взаємодія з виборцями потребує часу та ресурсів. Наприклад, поїздка на далекі околиці вашого виборчого округу може зайняти багато часу і коштувати дорого. Навіть використання таких «безкоштовних» інструментів, як соціальні мережі, потребує часу та досвіду. В якості підтримки парламенти можуть надати своїм членам офіси у виборчих округах, забезпечувати створення й підтримку вебсайтів та інших інструментів, але навіть найбільш забезпечений ресурсами член парламенту стикається з лімітами та обмеженнями.

---

<sup>2</sup> 2012 Global Parliamentary Report [2012 Глобальний парламентський звіт]  
<http://archive.ipu.org/pdf/publications/gpr2012-full-e.pdf>

2. **Завелика кількість запитів і звернень.** Члени парламенту зазначають, що робота з виборцями нерідко стає для них непосильною. Пошта, телефонні дзвінки та прохання про розгляд справ можуть накопичуватись дуже швидко, і офісам важко своєчасно відповісти на них.
3. **Невдоволення, апатія чи розчарування виборців.** Багато виборців, особливо ті, хто історично стикався з маргіналізацією, просто не довіряють членам парламенту і не вірять, що тим небайдужі думки та особистий досвід людей, яких вони представляють. Можливо, раніше вони намагалися піднести свій голос, але їх не помічали. Напевно, вони спостерігали, як державні установи виявлялися неспроможні задовольнити їхні потреби. Їхній особистий досвід чи погляди можуть породити скептицизм, який членам парламенту належить подолати завдяки наполегливій роботі. Активна взаємодія з виборцями породжує в них очікування того, що їхні голоси будуть почуті. Але, як не парадоксально, це може призвести до ще більшого розчарування — якщо очікування зросли, а істотні зміни так і не відбулися. Тому важливо скерувати очікування виборців у правильне русло, чітко описати те, над чим ви працюєте, та пояснити, чого загалом реально досягти.
4. **Клієнтелізм.** Виборці часто мають нереалістичні чи неадекватні сподівання щодо того, що саме член парламенту може для них зробити. Вони можуть очікувати на особисті послуги, зокрема прямі грошові виплати. Багато членів парламенту стикаються з необхідністю коригувати очікування, роз'яснювати виборцям свою роль та мають загалом підтримувати роботу з ними на належному рівні.

Кожен член парламенту несе величезну відповідальність за інклюзивний і чутливий до потреб суспільства спосіб представлення свого виборчого округу. В цьому посібнику ви знайдете низку інструментів, які можна використовувати для ефективної взаємодії з виборцями. Принагідно описані найкращі практики, які слід застосовувати, та підводні камені, яких краще уникати. Посібник допоможе вам застосувати всі інструменти на практиці таким чином, щоб, дотримуючись власних принципів, досягти ключових цілей та подолати проблеми, описані вище.







---

**РОЗДІЛ 2**

**ПОЧАТОК РОБОТИ**



## Визначення чіткого порядку денного та пріоритетів у роботі з виборцями

Як і решта аспектів вашої депутатської діяльності, заходи взаємодії з виборцями повинні визначатися вашим комплексним порядком денним. Це дозволить вам ефективно розставити пріоритети та діяти стратегічно, що особливо важливо, коли виборці мають більше вимог, ніж ви можете задовольнити. Чітко визначивши свої стратегічні цілі та пов'язавши з ними заходи взаємодії з виборцями, ви зможете зосередитись на найбільш важливих та ефективних заходах.

У цьому посібнику описано чимало інструментів і тактик взаємодії з виборцями. Не є необхідним — і навіть доцільним — використовувати їх усі. Обирайте найбільш доречні.

Під час роботи над планом залучення виборців до діалогу та пошуку необхідних інструментів пам'ятайте про три основні принципи<sup>3</sup>:

1. **Ухвалюйте рішення, міркуючи стратегічно.** Визначте пріоритети на весь строк своїх повноважень як члена парламенту (цей список може починатися з виконання ваших передвиборчих обіцянок) — і прийміть рішення щодо того, що саме ви робитимете, а що ні, виходячи з того, допоможе це досягти ваших цілей чи віддалятиме від них. Пам'ятайте, що цілі повинні відповідати необхідності вирішення проблем виборців та їхнім пріоритетам.
2. **Орієнтуйтеся на наявні ресурси.** Дуже важливо чітко розуміти, які ресурси доступні вам як депутату завдяки роботі в парламенті, які — вашій політичній партії чи організації громадянського суспільства, та використовувати їх повною мірою. З особливою увагою підходьте до найціннішого ресурсу — вашого часу.
3. **Визнайте, що іноді «менше — то насправді більше».** Вам ніколи не вистачатиме годин у добі або днів у тижні, щоб закінчити все, що хочете, чи все, що від вас вимагається. Краще добре виконувати найважливішу і найбільш значущу роботу, ніж намагатися зробити все і зазнати невдачі.

---

<sup>3</sup> 90-денний план зі створення офісу конгресмена, розроблений Фондацією адміністрування Конгресу (Congressional Management Foundation)  
[https://www.congressfoundation.org/storage/documents/CMF\\_Pubs/cmf\\_90-day\\_roadmap\\_to\\_setting\\_up\\_a\\_congressional\\_office.pdf](https://www.congressfoundation.org/storage/documents/CMF_Pubs/cmf_90-day_roadmap_to_setting_up_a_congressional_office.pdf)

## Найкращі практичні методи створення порядку денного<sup>4</sup>

- Будьте тверді, обстоюючи свої принципи та пріоритети, але гнучкі та здатні вислуховувати пропозиції, коли йдеться про деталі.
- Щойно ви визначите власний порядок денний, активно звертайтеся до своїх виборців, зокрема до ОГС із відповідним досвідом, аби дізнатися їхню думку щодо того, як найкраще доопрацювати цей порядок денний та ефективно просувати його. Це має бути безперервний цикл зворотного зв'язку, що складається із запитів, пропозицій та коригування планів. До зацікавлених сторін також мають належати наукові кола, промислові групи, лобісти та групи захисту інтересів, представники місцевих органів влади.

Наприклад, на вашу думку, здоров'я матерів має стати одним із ваших головних пріоритетів протягом поточного терміну повноважень. Спочатку ви плануєте зосередитись на відкритті нової клініки. Але після систематичної роботи з жінками, медичними працівниками та лідерами громад може виявитися, що ефективнішим способом покращити здоров'я матерів у вашому виборчому окрузі буде збільшення кількості медичних працівників у громадах.

- Будьте відкриті до різних думок і завжди готові дозволити виборцям просвітити вас (або навіть змінити ваше рішення, коли це виправдано).
- Створіть механізми як проактивної, так і реактивної взаємодії з виборцями, залученими у процес. Оберіть інструменти, які ви можете використовувати найбільш ефективно та професійно, для спілкування, отримання пропозицій та реагування на них.

## Результати, яких можна швидко досягти

На початку роботи корисно визначити кілька способів швидко та ефективно розпочати постійний діалог із виборцями, а потім нарощувати зусилля в цьому напрямку.

<sup>4</sup> Рекомендації щодо формування порядку денного у діяльності депутата адаптовано за даними джерела: [https://parlAmericas.org/uploads/documents/Toolkit\\_Citizen%20Participation%20in%20the%20Legislative%20Process.pdf](https://parlAmericas.org/uploads/documents/Toolkit_Citizen%20Participation%20in%20the%20Legislative%20Process.pdf)

- 1. Почніть із нагального.** Наприклад, хорошим методом є швидке створення базового вебсайту – навіть з обмеженим набором функцій. Проста сторінка з вашою біографією, посиланнями на наявні парламентські ресурси в інтернеті та, найголовніше, інформацією про те, як із вами зв'язатися, надасть вашим виборцям необхідні відомості, які ви з часом зможете доповнювати.



## 2. Максимально використовуйте обмежені ресурси.

- Ви можете найняти лише одного помічника? Переконайтеся, що це людина, якій можна довіряти, достатньо досвідчена, аби негайно розпочати роботу.
- Зараз ви можете бути активним лише на одній платформі соціальних мереж? Оберіть ту, на якій ви (або ваші співробітники) знаєтесь найкраще і можете одразу розпочати використовувати її найбільш ефективно. Також подумайте про те, якою платформою найчастіше користуються ваші виборці.
- Ви настільки зайняті іншими обов'язками, що поки не маєте часу на розробку креативного онлайн-контенту? Почніть із

репостів інформації з акаунтів парламентарів, а також ОГС і новинних сайтів, які заслуговують на довіру. Це дозволить вам почати процес формування аудиторії, який триватиме з розширенням ваших можливостей у створенні переконливого оригінального контенту. Ви також можете переглядати місцеві новини, щоб ділитися важливою інформацією та відзначати новини й повідомлення виборців.

- Чи можете ви залучити інтернів та інших помічників на волонтерській основі? Залучення молодих людей з метою надання їм можливості отримати цінний досвід може бути особливо корисним, коли ви формуєте свій штат.
- Розробіть шаблони та процедури обслуговування виборців — типові листи, ресурси, проактивне надсилання повідомлень; наберіть персонал із професійним досвідом роботи в органах влади; важлива також наявність бази даних.

**3. Дайте собі додатковий час.** Існує безліч способів дати виборцям зрозуміти, що ви тільки почали роботу і скоро зробите ще більше. Ось деякі можливі варіанти:

- налаштуйте автовідповідач електронної пошти, який повідомлятиме виборцям, що ви отримали їхнє послання, поставились до нього цілком серйозно і надасте відповідь пізніше;
- додайте на свій сайт розділ «Найближчим часом», щоб відвідувачі знали, які функції та інформація будуть додані в майбутньому;
- складіть графік роботи мобільного офісу у вашому окрузі, доки займаєтеся створенням постійного офісу для виборців.
- спирайтесь на свою політичну партію для обміну інформацією та роботи із громадами.

**4. Навчайтесь у більш досвідчених колег.** Поговоріть зі своїми колегами-парламентарями та дізнайтеся, що вони вже зробили, що у них вийшло чи не вийшло. Запитайте їх, які заходи були найбільш успішні при найменших витратах, а що їм менше вдалося, коли вони починали свою діяльність.

## Розширення спектру інструментів

Згодом у вас з'явиться можливість розширити спектр інструментів та інтенсивність їхнього застосування. Нижче наведено кілька підходів, які можна використовувати для ефективного розширення діяльності. Як зазначалося вище, у сфері взаємодії з виборцями ви маєте завжди орієнтуватися на стратегічні рішення, які відповідають вашим пріоритетам (і потребам виборців) та наявним ресурсам, усвідомлюючи, що краще зробити менше, але зробити це добре, ніж намагатися охопити більше, ніж дозволяють ваші можливості.

- **Складіть список усіх наявних у вас ресурсів.** Нічого не залишайте на потім.

Офіційні ресурси парламенту чи партії:

- бюджет на персонал;
- бюджет на офіс у виборчому окрузі;
- бюджет на поїздки до виборчого округу;
- ноутбуки, смартфони, планшети та інше обладнання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ);
- офіційний обліковий запис електронної пошти;
- офіційний портал для електронної пошти виборців;
- підтримка вебсайту члена парламенту;
- підтримка діяльності в соціальних мережах;
- доступ до інтернету, зокрема віддалений;
- фонди розвитку громади.

Некомерційні ресурси чи ресурси приватного сектору:

- технічне навчання;
- політичні рекомендації;
- законодавчий аналіз;
- волонтери чи стажери;
- пряме фінансування персоналу або матеріальних засобів.

- **Розширюйте та вдосконалюйте свою здатність отримувати, враховувати та інтегрувати у свою діяльність внесок виборців так само старанно, як інвестуєте у власну можливість транслювати свої послання.** Ефективний, дієвий, постійний цикл зворотного зв'язку не виникне сам собою. Він потребує системного підходу.
- **Цілеспрямовано залучайте маргіналізовані спільноти.** Те, що добре для спільнот, які традиційно мали більше можливостей для участі в діяльності політичних, економічних та соціальних структур, часто не спрацьовує для тих, хто історично стикався з різними перешкодами. Активно вивчайте їхню думку та пропозиції, відвідуйте їх, телефонуйте, цілеспрямовано проводьте роз'яснювальну роботу. Цифрової взаємодії ніколи не буде достатньо, вам доведеться особисто відвідати ці спільноти. Публічно демонструйте своє прагнення зрозуміти їхню позицію та зробити так, щоб їхні голоси були почуті.








---

**РОЗДІЛ 3**

**ПОСТІЙНА РОБОТА  
З НАСЕЛЕННЯМ ТА  
КОНСУЛЬТАЦІЇ**



В арсеналі членів парламенту є широкий спектр інструментів і платформ, які дають змогу проводити постійну просвітницьку роботу та консультації з виборцями. Підтримуючи регулярний діалог та залишаючи лінії зв'язку відкритими, ви маєте змогу виробляти глибинне розуміння проблем громади, залучати, освічувати, консультувати та ефективно представляти свій електорат.

Залежно від того, які ресурси ви маєте, якою є технічна кваліфікація вашого персоналу та що хвилює ваших виборців, ви можете обрати та розставити пріоритети щодо методів взаємодії з ними. Деякі методи особливо ефективні для широкої аудиторії, інші можуть бути корисні в роботі з окремими спільнотами. Одні з них забезпечують високий рівень інтерактивності, інші більш статичні. Найголовніше, аби ви використовували ефективну добірку інструментів, які дають вам змогу успішно досягати своїх цілей, працюючи в якості члена парламенту, забезпечують усім вашим виборцям можливість регулярно чути вас і висловлювати свої пропозиції, надсилати запити і звертатися по допомогу. Особливо важливо постійно стежити за тим, аби маргіналізовані спільноти, зокрема ті, хто історично був недостатньо представлений або не має повного доступу до інформації та засобів комунікації, стали частиною вашого циклу взаємодії.



## ВАЖЛИВО

Різниця між окремими виборцями та ОГС. До ваших виборців належать усі люди, які мешкають на території вашого виборчого округу. Хоча основну увагу ми приділяємо виборцям як окремим особам, у деяких розділах цього посібника йтиметься про те, коли і як вигідно взаємодіяти з організаціями громадянського суспільства (ОГС), які є частиною вашого виборчого округу (тому що вони розташовані у вашому окрузі, і ваші виборці є їхніми членами; тому що вони фокусуються на питаннях, які становлять першочерговий інтерес для ваших виборців).

### Що таке ОГС?

*Організації громадянського суспільства (ОГС) можна визначити як будь-які некомерційні та недержавні організації, члени яких не пов'язані родинними стосунками та в які люди об'єднуються для реалізації спільних інтересів у суспільній сфері. Прикладами можуть бути громадські організації та сільські асоціації, екологічні групи, групи із захисту прав жінок, асоціації фермерів, релігійні організації, профспілки, кооперативи, професійні асоціації, торгові палати, незалежні дослідницькі інститути та некомерційні ЗМІ<sup>5</sup>.*

## Цифрові інструменти та контент

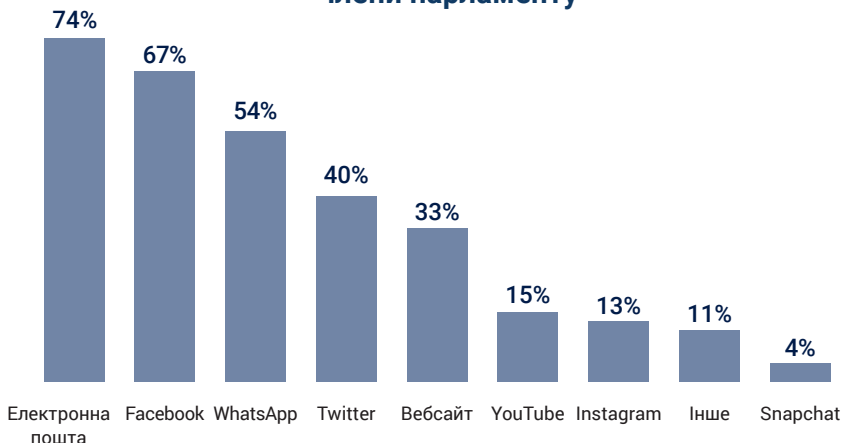
В усьому світі члени парламентів дедалі частіше використовують широкий спектр цифрових інструментів для інформування виборців та взаємодії з ними<sup>6</sup>. Такі інструменти особливо важливі для залучення молоді, але також вони надають безліч можливостей для охоплення широкого загалу виборців і спільнот. Не забувайте, що ці інструменти можна використовувати для взаємодії з тими верствами населення, які зазвичай були маргіналізовані або не мали доступу до звичайних новинних видань. Багато цифрових інструментів недорогі та прості у використанні, інші потребують певної технічної підготовки. Тут відкривається широкий простір для експериментів, які дають змогу знайти те, що найкраще спрацює для вас і ваших виборців. Проте, як зазначалося раніше, краще зосередитись на кількох інструментах і використовувати їх добре, ніж намагатися включити у свій арсенал надто багато інструментів одночасно.

---

<sup>5</sup> ПРООН: <http://www.asia-pacific.undp.org/content/dam/china/docs/Publications/UNDP-CH03%20Annexes.pdf>

<sup>6</sup> Всесвітній звіт організації «Електронний парламент» за 2018 рік: <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2018-11/world-e-parliament-report-2018>

### Комунікаційні платформи, які використовують члени парламенту



Як члени парламенту в усьому світі спілкуються з виборцями<sup>7</sup>

#### Вебсайт

Ваш офіційний сайт часто є першою платформою, яку виборці відвідують, щоб дізнатися про вас. Тому дуже важливо, щоб він справляв позитивне враження та відображав усе, з чим ви хотіли би бути пов'язані у прийнятті виборців.

#### Особливості ефективних вебсайтів членів парламенту

- Інформативність.** Ваш сайт повинен функціонувати як «універсальний магазин» для отримання основної інформації про вас, ваш виборчий округ і парламент загалом. Він має містити:
  - Контактні дані вашого офісу, зокрема електронну пошту, номер телефону, адреси столичного та місцевого офісів із зазначенням годин роботи.
  - Вашу кваліфікацію та офіційну біографію.

<sup>7</sup> Всесвітній звіт організації «Електронний парламент» за 2018 рік: <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2018-11/world-e-parliament-report-2018>

- Опис ваших дій у якості члена парламенту, включаючи політичну позицію; офіційні заяви та прес-релізи; результати голосування на попередніх виборах; законодавство, автором чи співавтором якого ви є або яке публічно підтримуєте; список офіційних заходів.
  - Посилання на соціальні мережі.
  - Контент, орієнтований на демографічні чи географічні регіони.
  - Інформацію про парламент і комітети, в яких ви працюєте, з посиланнями на їхні вебсайти.
2. **Актуальність.** Контент вашого сайту слід регулярно оновлювати. Особливо важливо, щоб інформація на головній сторінці була актуальною. Зміст має стосуватися поточних питань, зокрема тем, які наразі висвітлюються в новинах та пожвавлюють політичний дискурс на національному рівні та у вашому виборчому окрузі. На головній сторінці користувачі повинні мати можливість одразу побачити або швидко знайти:
- Нещодавні публічні заяви, зроблені вами.
  - Інформацію з нагальних питань, наприклад під час стихійного лиха або інших широкомасштабних подій, які зачіпають ваш виборчий округ.
  - Зміни чи оновлення раніше опублікованої інформації.
  - Майбутні чи нещодавні заходи, а також графік роботи мобільного офісу.
3. **Доступність.** Сайт має бути зручним для пошуку та навігації, а також доступним для всіх виборців, у тому числі з особливими потребами. Ці вимоги до сайтів включають:
- Добре організоване меню навігації.
  - Наявність пошукової системи.
  - Просту, зрозумілу всім мову.
  - Функції, які полегшують доступ людям зі слабким зором.

4. **Корисність.** Ваш сайт часто служитиме першою точкою контакту для роботи з конкретними випадками, тож він повинен містити просту і зрозумілу інструкцію з отримання допомоги. (Зверніть увагу, що робота з виборцями більш детально розглядається в шостому розділі цього посібника). Основна інформація та посилання повинні містити:

- Інструкції щодо того, як офіційно звернутися за допомогою.
- Доступ до документів щодо роботи з виборцями, як-от типові бланки та форми угод про конфіденційність.
- Посилання на вебсайти та ресурси загальнодержавних, обласних і місцевих державних установ.

Багато членів парламенту інтегрують портал зв'язку з офісом безпосередньо зі своїм вебсайтом. Це чудова функція, але її слід додавати лише в тому випадку, коли ваш офіс достатньо підготовлений, аби відстежувати питання, коментарі та прохання про допомогу, що надходять безпосередньо на сайт, і відповідати на них. Краще просто повідомити виборцям адресу електронної пошти, номер телефону або контакти офісу, ніж створювати портал, який належним чином не підтримується чи надовго залишає запити виборців без відповіді.

## Соціальні мережі

Жоден спосіб комунікації не розвивається так швидко, як соціальні мережі. Ними активно користується широкий загал, особливо молодь, тож і дедалі більше членів парламенту застосовують різні платформи соціальних мереж для зв'язку зі своїми виборцями. Незалежно від того, які платформи ви використовуєте, соціальні медіа загалом є недорогим способом охоплення великих аудиторій заради обміну інформацією та отримання повідомлень від виборців.

Соціальні медіа також можуть забезпечити справжній діалог без посередників. Члени парламенту та їхні виборці можуть вести реальну розмову у більш щирій формі, ніж це можливо за допомогою традиційних ЗМІ чи інших каналів. Оскільки більшість населення користується соціальними мережами, ці інструменти є способом «демократизації» спілкування і дозволяють більшій кількості виборців почути голос своїх представників. Крім того, члени парламенту можуть донести свої

повідомлення у власному стилі до широкої аудиторії, не проходячи через «фільтри» традиційних ЗМІ або політичних партій.

Однак на шляху використання цих дієвих інструментів є свої підводні камені та проблеми. Темпи розвитку соціальних медіа дуже високі, що створює можливості для ляпів та помилок, які потенційно матимуть довгострокові наслідки для репутації членів парламенту. І хоча інструменти соціальних мереж можуть коштувати дешево, це не означає, що їх легко ефективно використовувати. Кожна платформа має свій унікальний стиль, аудиторію та методи роботи, які спершу необхідно вивчити.

Використання інструментів соціальних мереж (та цифрових інструментів загалом) також пов'язане з підвищеним ризиком у сфері кібербезпеки – політичні діячі та їхні акаунти в соціальних мережах часто стають об'єктами хакерських та інших кібератак. Щоб захистити себе та свої облікові записи, обов'язково дотримуйтесь суворих правил кібербезпеки, зокрема: встановіть двофакторну аутентифікацію для всіх облікових записів; використовуйте довгі та складні паролі, які зберігаються в надійному менеджері паролів; для обміну конфіденційною інформацією користуйтеся лише додатками, які захищають повідомлення шифруванням. Для додаткового підвищення рівня безпеки рекомендується звертатися за верифікацією своїх облікових записів, зокрема на таких платформах, як Facebook та Instagram, щоб відмежувати свої справжні офіційні акаунти від підробних. Ось деякі корисні ресурси:

- Проект Белферського центру науки та міжнародних відносин Гарвардської школи Кеннеді із захисту цифрової демократії розробив Керівництво з кібербезпеки при проведенні політичних кампаній<sup>8</sup>.
- Значок підтвердження – довідкова сторінка Instagram:  
<https://help.instagram.com/854227311295302>
- Значок підтвердження – довідкова сторінка Facebook:  
<https://www.facebook.com/help/1288173394636262>

<sup>8</sup> Robby Mook and Matt Rhoades. "Cybersecurity Campaign Playbook". Harvard Kennedy School's Belfer Center for Science and International Affairs [Роббі Мук і Метт Роадс. «Керівництво з кібербезпеки при проведенні політичних кампаній». Белферський центр наук та міжнародних відносин Гарвардської школи Кеннеді] [https://www.belfercenter.org/sites/default/files/files/publication/CampaignPlaybook\\_0.pdf](https://www.belfercenter.org/sites/default/files/files/publication/CampaignPlaybook_0.pdf)

Крім того, те, що починалося як плідна онлайн-дискусія, може швидко перерости в гарячу та непродуктивну суперечку, а фейкові новини здатні швидко поширюватись (а ще їх часом важко розпізнати). Важливо також пам'ятати, що уявлення, ніби соціальні медіа роблять політичний дискурс більш доступним, може бути переоціненим. Адже чимало найбільш маргіналізованих спільнот часто не мають доступу до таких мереж, а соціальні норми та динаміка влади можуть перешкоджати їхній участі. Словом, соціальні медіа є перспективною можливістю, але водночас становлять небезпеку для членів парламенту, які намагаються активно взаємодіяти зі своїми виборцями. Ось головні особливості використання найкращих практичних методів і способів уникнути поширених пасток.



## ВАЖЛИВО

### Що таке фейкові новини і чому вони важливі?

Фейкові новини – це «сфабрикована інформація, яка імітує зміст новинних ЗМІ за формою, але не відповідає йому у плані організаційного процесу чи намірів». Фейкові новини, своєю чергою, не відповідають редакційним нормам та процедурам новинної інформації ЗМІ, покликаним забезпечити її точність і достовірність. Фейкові новини межують з іншими порушеннями в інформаційній сфері, як-от недостовірна інформація (хибна інформація, що вводить в оману) і дезінформація (хибна інформація, яка цілеспрямовано поширюється, аби обдурити людей)»<sup>9</sup>.

Дослідження показали, що фейкові новини – це потужна сила, і вони здатні поширюватись у шість разів швидше за достовірну інформацію. У деяких соціальних мережах швидкість їх поширення навіть у 10 чи 20 разів вища. Ці ж дослідження демонструють, що основною причиною цього не є якісь боти. Скоріше люди самі поширюють хибну інформацію. Це говорить про те, що на обраних лідерів лягає величезна відповідальність за ретельну перевірку джерел перед оприлюдненням інформації та вжиття конкретних заходів, спрямованих на те, щоб допомогти зупинити поширення фальшивих новин, недостовірної інформації та дезінформації<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> David M. J. Lazer, et al., “The Science of Fake News”, Science 09 Mar 2018: Vol. 359, Issue 6380, pp. 1094–1096 [Девід М. Дж. Лейзер та ін. Наука про фейкові новини. – Science 09 березня 2018 року: Том 359, випуск 6380, стор. 1094–1096].

<sup>10</sup> Soroush Vosoughi, et al., “The Spread of True and False News Online,” Science 09 Mar 2018: Vol. 359, Issue 6380, pp. 1146–1151 [Сорус Восуґі та ін. Поширення правдивих та хибних новин в інтернеті. – Science 09 березня 2018 року: Том 359, випуск 6380, стор. 1146–1151].



## Що бажано робити

1. Перш ніж розпочати роботу, ознайомтеся з:
  - усіма відповідними парламентськими правилами та кодексами поведінки;
  - основними правилами та принципами роботи платформ, які ви збираєтесь використовувати.
2. Почніть із тих платформ, які ви знаєте найкраще і з якими вашим виборцям найбільш зручно працювати. Для початку зосередьтеся на одній чи двох. Орієнтуйтеся виключно на той обсяг інформації, який ви і ваш персонал можете ефективно обробити – але не більший.
3. Адаптуйтесь до своєї аудиторії, використовуючи мову, яка знайде у неї відгук.
4. Плекайте зв'язок зі своєю аудиторією, залишаючись відкритим, щирим та чуйним. Якщо співрозмовники відчують, що отримують не ретельно написані тези, а невідфільтровану інформацію, вони з більшою ймовірністю щиро реагуватимуть на ваші повідомлення.



### ПОРАДА

Завжди залишайтеся вірними собі, всіма засобами уникайте лицемірства. Ви маєте адаптувати свої послання до конкретної аудиторії, але вони ніколи не повинні суперечити вашим посланням іншим. Наприклад, можна використовувати менш формальну мову, звертаючись до молодшої аудиторії. Але основний зміст послання не повинен кардинально відрізнятись від того, що ви говорите на інших форумах.

5. Зробіть свій контент інтерактивним, щоб сприяти реальному діалогу.
6. Ніколи не забувайте: те, що потрапило в інтернет, залишається там назавжди. Навіть ті повідомлення, які ви видаляєте, можуть зберегтися в архіві, або хтось, можливо, зробив скріншоти з ними. Врівноважуйте свою безпосередність здоровим глуздом.

7. Знайте, що іноді ви робитимете помилки. Якщо ви сказали щось не те, якнайшвидше визнайте свою помилку і вибачтеся, коли це необхідно.

### Чого не варто робити

1. Не обмежуйте контент заздалегідь заготовленими відповідями та формальними тезами. Соцмережі – це майданчик для більш спонтанного спілкування, хоча ви завжди можете послатися на офіційні заяви чи пресрелізи, які оприлюднили раніше.
2. Не розповсюджуйте в інтернеті інформацію з неперевірених джерел. Ви ніколи не повинні брати участь у поширенні недостовірних даних, теорій змови та фейкових новин.
3. Не вдавайте, що знаєте відповідь, якщо насправді це не так. Цілком нормально ставити запитання, цитувати інших або говорити, що вивчите це питання.
4. Не спілкуйтеся з аудиторією зверхньо. Говоріть просто і ясно, але не поблажливо.
5. Не беріть участі в безглузких суперечках і не відповідайте образами на образи або непрофесійні висловлювання. Якщо дискусія перетворюється на непродуктивну чи потенційно непотрібну, час її завершити.
6. Не забувайте про справжню цінність соціальних мереж, просто передаючи через них свої послання. Використовуйте їх як інструмент, який дає змогу почути думку виборців.



### ПОРАДА

Багато членів парламенту роблять помилку, працюючи з соціальними мережами лише задля донесення до аудиторії власних послань. Важливо також отримувати інформацію безпосередньо від виборців.

**Пасивне спостереження.** Відстежуйте, що кажуть ваші виборці, спостерігайте, які питання вони порушують, зауважте, під яким кутом вони пропонують подивитись на ситуацію. Які головні тенденції? Які спільні теми їх турбують?

**Активна взаємодія.** Задавайте питання на кшталт таких: «З якою найбільшою проблемою ви стикаєтесь?», «Що я повинен запитати у міністра фінансів на майбутній сесії?», «Щодо яких питань мій комітет має провести слухання?». Крім того, використовуйте опції опитування та анкетування, доступні на кожній платформі, для більш широкого залучення аудиторії.

#### **Масові розсилки SMS-повідомлень дають змогу:**

- Охопити широку аудиторію та вести цільову інформаційно-роз'яснювальну роботу.
- Здійснювати зв'язок із виборцями, які мають обмежений доступ до смартфонів, інтернету чи соціальних мереж (або взагалі його не мають).
- Розповсюджувати новини із незалежних джерел.
- Розповсюджувати заклики до участі у місцевих заходах та оновлювати інформацію про інші місцеві події.
- Підтримувати активний діалог через канал зв'язку, в якому виборці можуть безпосередньо відповідати на запитання та залишати відгуки.



## **ВАЖЛИВО**

### **Використання цифрових інструментів під політичним тиском**

За наявності політичного тиску, коли відкритий публічний діалог може бути пов'язаний із певним ризиком, альтернативні канали комунікації, як-от масові SMS-повідомлення та цифрові рекламні інструменти, можуть дозволити членам парламенту приватно спілкуватися та взаємодіяти із громадянами, оминаючи цензуру та контроль авторитарних лідерів.

**Цифрова реклама дає можливість:**

- Охопити широку аудиторію та вести цільову інформаційно-роз'яснювальну роботу.
- Виявити нові аудиторії.
- Здійснювати обмін повідомленнями, які налаштовуються залежно від географічного розташування громади, демографії чи конкретних сфер інтересів виборців.
- Підвищення рівня залучення користувачів.

**Створення якісного контенту**

- Викладайте фотографії зі своїх зустрічей та заходів, особливо у вашому виборчому окрузі — покажіть виборцям, що ви активно дієте в їхніх інтересах, та інформуйте їх про те, що ви робите.
- Публікуйте переконливі цитати з того, що говорилося на ваших заходах, перш за все — вашими виборцями.
- Запитуйте та розповсюджуйте контент виборців (та лише з їхнього дозволу) і покажіть усе хороше, що відбувається у вашому виборчому окрузі.
- Слідкуйте за іншими особами, організаціями та установами, які вас цікавлять, і діліться їхнім якісним контентом. Йдеться про парламент і комітети, в яких ви працюєте або в юрисдикції яких знаходиться вирішення пріоритетних для вас питань, а також ОГС та інші організації. Будьте джерелом якісного контенту і пропонуйте своїм виборцям інформацію на теми, що їх цікавлять.
- Діліться цікавими новинними статтями, які пов'язані з вашим порядком денним у законодавчій сфері — але лише взятими з надійних джерел.

**Інформаційні бюлетені**

Інформаційні бюлетені можуть бути ефективним способом регулярного обміну інформацією та висвітлення важливих питань чи процесу реалізації проєктів для виборців. Їх можна розповсюджувати у цифровому вигляді або друкувати та надсилати виборцям. Випуск інформаційних бюлетенів не потребує залучення великих ресурсів чи досвіду. Насправді

короткі та прості, але своєчасні та інформативні повідомлення часто можуть виявитися більш ефективними, ніж великі матеріали з химерною графікою. Їх також не потрібно випускати надто часто. Краще почекати, поки у вас з'являться цікаві новини, ніж намагатися дотримуватись регулярного графіку, навіть коли у вас немає цікавого контенту. Для створення простого макету можна використати будь-який текстовий редактор.

#### **Стильові особливості бюлетенів:**

- Чітка організація, наскільки це можливо — використання коротких тез для зручності надання посилань на це джерело.
- Проста, зрозуміла мова.
- Використання фотографій, кліп-арту та простої графіки.
- Виділення шрифтом або іншим графічним способом цікавих цитат і ключових статистичних даних.

#### **Зміст бюлетенів повинен включати:**

- Оновлену інформацію про основні заходи, які реалізує ваш офіс, парламент чи партія.
- Висвітлення питань, важливих для вас і ваших виборців.
- Огляд проектів у вашому виборчому окрузі.

### **Інтерактивні віртуальні заходи**

Платформи на зразок Facebook Live, що дають змогу членам парламенту проводити інтерактивні віртуальні заходи, стають дедалі популярнішими інструментами взаємодії з виборцями. Поширена хибна думка, що для успішного проведення такого заходу необхідний високий рівень організації. Насправді більш неформальна атмосфера може виявитись дуже привабливою як для виборців, так і для членів парламенту. Якщо подбати про професійний підхід до справи з увагою до створення позитивного «досвіду користувача» для виборців, Facebook Live та аналогічні інструменти можуть стати пречудовим і відносно недорогим способом взаємодії з виборцями без витрат ресурсів на поїздки або проведення заходів з особистою присутністю.

### Найкращі практичні методи:

- Розмістіть інформацію про те, коли ви будете проводити заходи у Facebook Live та як виборці можуть взяти в них участь.
- Підготуйте питання заздалегідь, але також відповідайте на питання у прямому ефірі, щоб забезпечити відчуття справжності та інтерактивність заходу.
- Заздалегідь вирішіть, чи буде це формат громадських слухань, де глядачі можуть порушувати будь-які питання, чи дискусія буде присвячена конкретній темі. Чітко визначте ціль, а потім ведіть обговорення, не відхиляючись від неї.
- Перевагою буде якісний мікрофон, підключений до пристрою, який ви використовуєте для трансляції заходу – комп'ютера, планшета або смартфона. Вам не потрібне спеціальне освітлювальне або інше професійне обладнання, але обов'язково оберіть добре освітлене приміщення без фонових шумів, аби всі учасники могли легко побачити та почути деталі зустрічі.
- Залучайте співробітників для допомоги у проведенні заходу: одного – для опрацювання запитань, відповідей та коментарів у чаті, іншого – для роботи зі світлом і звуком та для усунення несправностей.

### Традиційні медіа

Так само, як більшість інших методів взаємодії, традиційні ЗМІ надають цілу низку можливостей та викликають чимало проблем. Парламенти та ЗМІ грають різні, але пов'язані між собою ролі, які часто доповнюють одна одну, проте іноді можуть і суперечити одна одній. Вільна та відкрита преса є основою життєздатної демократії. Преса також може бути важливим засобом інформування громадськості про законодавчі дебати та наглядову діяльність парламенту. Це значуща частина громадянської освіти та формування активного поінформованого електорату. Підготовлені до роботи зі ЗМІ члени парламенту можуть підвищити поінформованість про порядок денний та питання, які є пріоритетними для них.

Втім, між ЗМІ та обраними посадовими особами можуть скластися антагоністичні відносини. Ситуація може погіршуватись, якщо діяльність парламенту погано зрозуміла журналістам. При постійній взаємодії та побудові активних конструктивних відносин традиційні ЗМІ можуть стати важливим інструментом охоплення ключових аудиторій в арсеналі будь-якого члена парламенту, корисним у справі надання важливої інформації виборцям та просвітництва громадськості щодо його/її роботи та діяльності парламенту в цілому.

### **Телебачення та радіомовлення**

Незважаючи на стрімкий розвиток соціальних мереж та інших цифрових інструментів, теле- і радіопрограми, як і раніше, залишаються важливими засобами масової комунікації, особливо з особами літнього віку та сільськими мешканцями. Інтерв'ю для новинних програм та участь у дискусіях на ток-шоу — ефективні способи інформування та ознайомлення глядачів із суспільним дискурсом щодо питань, які найбільш важливі для вас самих та ваших виборців. Це також чудовий спосіб підвищити обізнаність громадськості щодо того, чим займається парламент і як він функціонує. Особливо сильний ефект дає участь у програмах, де глядачі можуть ставити запитання — телефонуючи до студії чи з місця в залі. Така практика дає змогу налагодити діалог, упродовж якого громадськість може дізнатися більше про конкретні теми, які її хвилюють, а ви — отримати уявлення про те, що у неї на думці.

### **Пресрелізи, заяви та аналітичні матеріали**

Активно працюйте над тим, щоб ваше послання та ваш порядок денний потрапляли в поле зору ЗМІ: регулярно випускайте пресрелізи, робіть офіційні заяви (і розміщуйте їх в інтернеті), подавайте для публікації матеріали з актуальних питань.

#### **Найкращі практичні методи:**

- Прив'язуйте свій контент безпосередньо до питань, які активно обговорюються в новинах: набагато простіше «осідлати хвилю» поточного дискурсу, ніж привертати увагу до питання, яке не має стосунку до того, про що вже пишуть ЗМІ.

- Прив'яжуйте національні проблеми та події до того, що відбувається конкретно у вашому виборчому окрузі.
- Використовуйте відомості, отримані від ваших виборців, аби скерувати поточні дебати у нове русло.
- Складіть список корисних ЗМІ та активно використовуйте його. Це повинен бути повний список усіх людей, які працюють у новинних ЗМІ у вашому регіоні або висвітлюють питання національної політики та діяльність парламенту. Запишіть їхню контактну інформацію та регулярно оновлюйте її.
- Регулярно пропонуйте репортерам сюжети та нові ідеї і не соромтесь виправляти їх, якщо вони щось не так зрозуміли.

### **Побудова стосунків із репортерами**

Активна побудова стосунків та встановлення високого рівня довіри з журналістами на національному та місцевому рівні — це довгострокове вкладення часу, яке може окупитися в найрізноманітніший спосіб.

#### **Перевагами для вас як члена парламенту стануть:**

- можливість бути процитованим у новинних статтях;
- допомога у формуванні суспільного дискурсу навколо вашої позиції;
- висвітлення у ЗМІ вашого порядку денного та пріоритетів;
- висвітлення життя та поглядів ваших виборців у національних ЗМІ.

#### **До додаткових переваг належать:**

- допомога репортерам на шляху до кращого розуміння того, чим займається парламент і як він працює;
- робота в галузі просвітництва громадськості шляхом більш якісного та широкого висвітлення діяльності парламенту;
- заохочення створення репортажів, орієнтованих на конкретні питання.

### **Відповіді на листи виборців**

Для багатьох парламентських офісів ефективна робота з листами виборців та відповіді на них є складним і трудомістким, але вкрай важливим завданням. Своєчасні відповіді на запити демонструють виборцям, що вас хвилює їхня думка і ви серйозно ставитесь до їхніх



запитань і коментарів. На противагу цьому, нездатність надати своєчасну чи адекватну відповідь дає зрозуміти, що ви не в курсі того, що відбувається, і не сприймаєте всерйоз свою роль представника виборців. Опитування показують: чимало людей вважають, що членам парламенту байдуже до їхньої думки<sup>11</sup> — активна участь у листуванні з виборцями дає чудову можливість продемонструвати, що це не так.

Багатьом членам парламенту пошта від виборців надходить здебільшого у вигляді електронних листів, хоча і традиційні також залишаються важливим засобом комунікації. Паперові та електронні петиції можуть спричинити великий потік листів від виборців. Незалежно від методу, дуже важливо впровадити систему реагування, яка працюватиме чітко.

### Серед головних питань, які вам слід розглянути, наступні:

- Якщо у вас є свій персонал, хто відповідає за організацію листування та написання відповідей на листи?
- Для яких запитів ви використовуватимете шаблонні відповіді, а які вимагають більш індивідуального підходу?
- Хто затверджує відповіді перед відправленням? І чи всі відповіді на листи мають проходити процедуру затвердження?
- Яким є запланований час підготовки відповіді на листи?

### Найкращі практичні методи:

- Оберіть належний тон. Використовуйте формулювання, які показують, що вас дійсно турбують думки та проблеми виборців.
- Використовуйте шаблонні листи, коли йдеться про питання, які часто порушуються. Такі шаблони можна застосовувати під час листування на конкретні теми, а також для запитів на отримання інформації або надання послуг виборцям.
- Для листування з виборцями електронною поштою використовуйте автоматично створені відповіді. Відразу ж дайте виборцям

<sup>11</sup> За даними опитування 2015 року, проведеного Стенфордським університетом, Каліфорнійським університетом у Санта-Барбарі та Центром AP-NORC Center, лише 2 із 10 американців вважають, що Конгрес уважно прислухається до думки громадськості.

зрозуміти, що вас дуже цікавить їхня думка і ви серйозно ставитесь до їхніх запитів, а також що найближчим часом вони отримають детальнішу відповідь. Такий метод може бути особливо корисним, коли ви перевантажені опрацюванням великої кількості листів. Повідомте виборцям, що наразі вам надходить дуже багато запитів, але ви відповісте на всі, щойно буде можливість.

- Подумайте про впровадження форми для запиту, в яку потрібно буде вносити ідентифікаційні дані та адресу. Таким чином пріоритет матимуть листи реальних виборців.
- Розгляньте можливість розробки політики поводження з петиціями. Наприклад, візьміть на себе зобов'язання представляти їх у відповідний комітет із досягненням певного порогу кількості людей, які до них приєдналися.
- Використовуйте інформацію, яка міститься в листах виборців. Створіть систему для відстеження та аналізу тенденцій. Які питання порушуються найчастіше? На які проблеми чи труднощі виборці регулярно посилаються? Чи сформувалася серед них більшість, яка дотримується єдиної думки щодо питань, які розглядаються в парламенті? Цю інформацію можна використовувати для підготовки публічних заяв, законодавчих актів, формування політичної позиції, або ж обираючи теми для громадських слухань у міській раді, а також для матеріалів, що використовуються в соціальних мережах, для розміщення на вашому сайті та інших методів формування політики та взаємодії з виборцями.

### **Забезпечення можливості подання пропозицій щодо внесення змін до законодавства**

Ваші виборці можуть стати безцінним джерелом експертних знань під час розробки чи розгляду законодавства у комітеті або на пленарному засіданні. Активне з'ясування їхньої думки, незалежно від того, чи берете ви участь у розробці законодавства, чи просто голосуватимете за той чи інший проєкт, має вирішальне значення для виконання вами законодавчої, контрольної та представницької функцій. До думок, які необхідно мати на увазі, також належать позиції ОГС, наукових кіл, бізнес-структур та інших груп громадян, які входять до вашого виборчого округу.

Тут можуть бути задіяні різні підходи — як на загальному рівні, так і з поглибленням у конкретну тематику, докладені як широкомасштабні, так і цілеспрямовані зусилля. Наприклад:

- Розмістить повний текст законопроекту або його основні положення на своєму сайті для ознайомлення та отримання коментарів виборців.
- Поставте запитання або використовуйте функцію опитування в соціальних мережах — від загальних тем («Чи підтримуєте ви цей законопроект?») до конкретних («Чи підвищать запропоновані зміни рівень охорони здоров'я у нашій спільноті?»).
- Проведіть круглий стіл із групами виборців, аби детально обговорити запропонований законопроект, виявити прогалини, які необхідно усунути, та поправки, які можна внести.

## Як впоратися з опозицією та нападками

Зіткнення з опозицією з боку ваших виборців неминуче, а з нападками — вельми ймовірне. Іноді вам доведеться вирішувати ці проблеми на індивідуальному рівні, але часом можна зіткнутися з більш масштабними або організованими проявами. Від того, як ви реагуватимете, багато в чому залежить, наскільки стабільною та конструктивною буде ситуація.

### Найкращі практичні методи:

- Ніколи не втрачайте нагоди наголосити на тому, що ви достеменно представляєте весь електорат, а не лише своїх прихильників.
- Будьте готові зустрітися із різними суб'єктами — окремими виборцями, лідерами громад чи ОГС, які займають позиції, відмінні від вашої, та вислухайте їхні думки.
- Якщо ви зайняли певну позицію щодо суперечливого питання, зробіть чітку публічну заяву: викладіть свої погляди, поясніть, чому ви їх дотримуетесь, і визнайте, що існують серйозні розбіжності щодо цього питання. Будьте відвертим, але висловлюйтесь шанобливо.
- Інвестуйте ресурси у створення міцних, довгострокових відносин зі своїми виборцями та громадськими лідерами, що ґрунтуються на довірі. Якщо у вас вже є надійний фундамент, ваші відносини будуть здатні краще протистояти політичним бурям, які періодично виникатимуть.

## **Застосування методу залучення виборців до створення партії та проведення передвиборчої кампанії у Грузії**

Хоча залучення виборців членами парламенту завжди має здійснюватися на безпартійній основі, ті самі принципи та практичні методи можуть бути ефективно застосовані при висуванні кандидата. МРІ та Агентство США з міжнародного розвитку у партнерстві із громадянським суспільством, виборцями та політичними партіями Грузії запустили «Компас виборів у Грузії» та онлайн-платформу «Робота з виборцями», щоб активізувати участь громадян у політичному процесі та зміцнити зв'язки між виборцями та тими, хто балотується.

### **Інструмент «Компас виборів»**

МРІ та Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) у співпраці з німецькими партнерами, дослідницьким інститутом Kiescompas у Нідерландах та командою дослідників із Кавказького центру дослідницьких ресурсів (CRRС) у Грузії, Грузинського інституту політики (GIP) та Інституту політики Міжнародної школи економіки Тбіліського державного університету (ISET-Policy Institute) розробили «Виборчий компас Грузії». Цей новий онлайн-інструмент, призначений для виборців, допомагає користувачам визначити, платформа якої політичної партії відповідає їхнім ідеалам.

### **Чого дозволяє досягти цей інструмент?**

- Створення бази виборців разом з інформуванням та заохоченням їх до участі у виборах.
- Встановлення зв'язків між виборцями та політичними партіями, які працюють над просуванням питань, що хвилюють громадян.
- Розбудова спроможності партій у розробці платформ, що спрямовані на вивчення та вирішення конкретних проблем, а також планів з інклюзивного залучення виборців та ефективних стратегій роботи з ними.
- Надання партіям публічної платформи для демонстрації результатів своєї роботи.

- Привернення міжнародної уваги, зокрема з боку США, Німеччини та Нідерландів.

### **Онлайн-платформа для роботи з виборцями**

Це важливий інструмент для грузинських політичних партій, який допомагає підтримувати віртуальний двосторонній зв'язок із виборцями напередодні парламентських виборів та після них. За допомогою коротких відеокліпів та соціальних послань політичні партії можуть детально описати свої соціально-економічні та політичні платформи. Ба більше: партійні функціонери можуть використовувати опції, які дають змогу зв'язатися з цільовими групами виборців, з огляду на місце їхнього проживання, приналежність до певної вікової групи та інші демографічні фактори. Натепер платформа залучила близько півмільйона громадян з усієї країни, що дозволяє партіям охопити набагато більшу аудиторію, ніж традиційні особисті зустрічі.

### **Що забезпечило успіх цієї платформи?**

- Змістовні повідомлення від представників усього спектру політичних сил за сімома основними напрямками: охорона здоров'я; освіта; зовнішня політика, оборона та безпека; довкілля; правосуддя і права людини; економічні показники; залучення недо-статньо представлених груп у політичний процес.
- Лаконічна переконлива мова.
- Ітераційний процес удосконалення та розробки повідомлень, сфокусованих на політиці та орієнтованих на громадян.
- Громадяни отримали можливість активно робити власний внесок і брати безпосередню участь в обговоренні.
- Онлайн-формат, який дав учасникам змогу почуватися комфортно, висловлюючи свою думку.
- Можливість спілкування між політичними партіями та виборцями з питань політики, яке продовжується і після виборів.






---

**РОЗДІЛ 4**

**ВЗАЄМОДІЯ У ВАШОМУ  
ВИБОРЧОМУ ОКРУЗІ**



## Взаємодія у вашому виборчому окрузі

Як член парламенту, ви повинні регулярно жити у двох абсолютно різних світах — у столиці та у своєму виборчому окрузі. Виборці направили вас до столиці, щоб ви представляли їхні інтереси, і саме там ви неминуче проведете левову частку часу, виконуючи свої парламентські обов'язки. Однак, щоби бути успішним, члену парламенту потрібна також конкретна, очевидна, регулярна присутність у власному виборчому окрузі. Ваші виборці повинні бачити, що ви, як і раніше, міцно пов'язані з громадами, для служіння яким були обрані. Особливо важливо, щоб вони не сприймали вас як того, хто відсутній більшу частину терміну своїх повноважень і повертається до свого округу лише на період виборчої кампанії.

Насамперед для вас дуже важливо регулярно відвідувати свій виборчий округ, аби розуміти потреби виборців і те, як вам найкраще виконувати свої представницькі, законодавчі та наглядові функції. Незважаючи на те, що стан справ у столиці, обмеженість ресурсів та інші фактори можуть завадити вам скласти ідеально послідовний графік роботи у виборчому окрузі, важливо віддати перевагу регулярній присутності там, наприклад щотижневим візитами, відвідинами раз на два тижні або щомісяця — якщо обставини вам це дозволяють.

Як і решта форм спілкування та взаємодії з виборцями, ваша присутність у виборчих округах завжди має бути вулицею із двостороннім рухом — потрібно не лише донести до виборців своє послання, але й надати їм можливість поставити вам свої запитання, поділитися думками та звернутися по допомогу.



### ПОРАДА

**Поради та рекомендації щодо присутності у виборчому окрузі**

#### **Що бажано робити**

- Часто й регулярно бувайте у своєму виборчому окрузі.
- Відвідайте всі області виборчого округу, приділяючи особливу увагу спільнотам, які традиційно є маргіналізованими або знаходяться далі від вашого офісу, ніж інші.



- Дуже уважно поставтеся до найму помічників, які мають працювати у вашому виборчому окрузі, оскільки часто саме вони будуть вашим обличчям і голосом при спілкуванні з виборцями.
- Встановіть партнерські відносини з місцевими об'єднаннями та ОГС, які можуть допомогти в організації та просуванні заходів.

### Чого не варто робити

- Не з'являйтеся в окрузі винятково під час виборчої кампанії.
- На заходах і під час відвідування різних областей не говоріть постійно самі — пам'ятайте, що треба також регулярно слухати виборців.
- Не нехуйте важливою подальшою роботою, яку потрібно виконати після відвідування округів.

## Офіс у виборчому окрузі

За наявності ресурсів немає більш важливої інвестиції в роботу із залучення громадян, аніж забезпечення постійної присутності у своєму виборчому окрузі шляхом створення там офісу. Він утворює стабільний і видимий канал зв'язку для ваших виборців, через який вони можуть взаємодіяти з вами, а ви — демонструвати свою готовність бути відкритим для них. (Зверніть увагу: якщо формування постійного офісу у виборчому окрузі неможливе, нижче розглядаються менш дорогі варіанти.) При створенні офісу необхідно враховувати багато важливих факторів.

### Місцезнаходження

- Ваш офіс має бути розташований у центрі міста та легко доступний для якомога більшої кількості виборців. Разом із тим слід враховувати інтереси маргіналізованих груп населення, які можуть жити у віддалених районах, мати обмежені можливості пересування або стикатися з іншими перешкодами.
- Пам'ятайте про відстань між містом та селом і намагайтесь організувати роботу свого офісу так, щоб не надавати жодній стороні надмірної переваги.
- Переконайтеся в тому, що офіс знаходиться в будівлі, доступній людям з інвалідністю.

- Якщо доступ в офіс через його розташування не є простим для всіх верств населення, доповніть діяльність постійного офісу графіком роботи мобільного офісу (докладніше про це йдеться нижче).
- Утримуйте в полі зору сподівання виборців, які виникли у відповідь на ваші передвиборчі обіцянки, розташування офісу вашого попередника та будь-яку інформацію, отриману безпосередньо від виборців і лідерів місцевої спільноти.
- Розгляньте можливість розміщення офісу в муніципальній будівлі – це може виявитися менш дорогим рішенням і додатково підкреслить позапартійний характер вашої роботи у виборчому окрузі.
- Зверніть увагу: навіть якщо ваша політична партія надає вам місце для офісу, дуже важливо, аби ви дотримувались позапартійного підходу до взаємодії з виборцями та були однаково відкриті для всіх, незалежно від їхньої партійної приналежності.

## Персонал

Компетентний, добре підготовлений персонал має першорядне значення. Для багатьох виборців спілкування з вашими співробітниками може стати першим або єдиним досвідом взаємодії з вашим офісом. Співробітники представляють вас перед людьми, які мають найбільше значення для вас, тому дуже важливо найняти професійних працівників, яким ви довіряєте, які поділяють ваші цінності та готові дотримуватись вашої програми дій. Однак навіть найкращі співробітники будуть приречені на невдачу, якщо не пройдуть належну підготовку.

- Шукайте кваліфікованих людей із відповідним професійним досвідом у вашому виборчому окрузі. Обирайте тих, хто має тісні зв'язки з головними спільнотами у вашому районі, зокрема з маргіналізованими громадами.
- Прищеплюйте співробітникам культуру обслуговування відвідувачів. Вони тут для того, щоб слухати й допомагати.
- Чітко визначте тон і манеру спілкування, які, на вашу думку, має використовувати персонал, оскільки він представляє вас у виборчому окрузі.

- Використовуйте рольові ігри, аби потренуватися, перш ніж співробітники почнуть безпосередньо взаємодіяти з виборцями. Всі мають чітко розуміти, чого ви від них вимагаєте.
- Підготуйте тези з основних питань, які можуть виникнути, особливо з тих, що мають політичне забарвлення або пов'язані з вашими головними пріоритетами.
- Чітко розподіліть обов'язки між співробітниками вашого столичного офісу та офісу у виборчому окрузі. Навіть якщо деякі співробітники обслуговують обидва, ретельно окресліть розподіл обов'язків і те, які саме обов'язки покладаються на кожен із офісів.
- Кількість оплачуваного персоналу можна збільшити. В разі потреби його можна замінити стажерами і волонтерами, але рекомендації, наведені вище, актуальні і в цьому випадку.
- Переконайтеся, що ваш персонал розуміє, як працює влада і як спрямовувати виборців до відповідного державного органу для вирішення їхніх питань. Допомога виборцям у пошуку потрібного їм органу влади має вирішальне значення.

## Робочий процес

- Будьте послідовні у визначенні годин та днів роботи та чітко повідомляйте про них, аби ваші виборці могли обрати час, коли вони можуть зателефонувати чи відвідати офіс.
- Дайте виборцям можливість заздалегідь призначити зустріч, але також забезпечте доступність офісу у звичайний робочий час протягом тижня або місяця.
- Планування зустрічей із виборцями має здійснюватись як у проактивний спосіб, так і в реактивний. Ви повинні бути відкритими для тих, хто просить про зустріч, але також маєте цілеспрямовано звертатися до головних спільнот і окремих осіб, щоб домовитися про зустрічі під час вашого перебування у виборчому окрузі.
- Матеріали з основною інформацією про вас, вашу роботу та послуги, які може надати ваш офіс, здатні дуже ефективно підготувати підґрунтя для продуктивної взаємодії з виборцями. У таких

матеріалах можна розмістити більшу частину інформації, яка вже є на вашому вебсайті (але який може бути важко доступним для виборців, що не мають доступу до інтернету). виготовлення корисних матеріалів не обов'язково має бути дорогим, навпаки — це може бути одна сторінка, зверстана у простому текстовому редакторі.

- Офіси виборчих округів повинні вести належний облік. Якщо у вашому офісі є комп'ютер, найкраще вести записи у цифровому форматі, адже в такому випадку їх завжди легко знайти. Втім, чимало офісів досить ефективно ведуть паперові журнали і роблять записи, коли у них немає можливості використовувати цифрові технології. Важливо вести якісний облік діяльності офісу та взаємодії з виборцями, особливо коли йдеться про роботу з конкретними справами (яка детально розглядається в Розділі 6).

## Поїздки виборчим округом

Хоча стаціонарний офіс у виборчому окрузі забезпечує постійну присутність і надає місце для проведення зустрічей із виборцями, ніщо не замінить регулярних поїздок вашим округом та спілкування з різними спільнотами. Якщо ви маєте великий виборчий округ, для підвищення ефективності поїздок можна розподілити їх за районами. Наприклад, ви можете провести низку зустрічей та заходів в одному районі вашого округу, а під час наступного візиту зосередитись на іншому.

Плануючи свою діяльність упродовж терміну повноважень, важливо регулярно відвідувати всі райони свого виборчого округу, в тому числі й ті, де ви не набрали великої кількості голосів, аби продемонструвати, що ви серйозно ставитесь до свого обов'язку представляти всіх виборців, а не лише тих, хто підтримав вашу кандидатуру. Також важливо приділяти особливу увагу особистій взаємодії з маргіналізованими спільнотами, передусім із тими, які мешкають у географічно ізольованих регіонах або стикаються з перешкодами при використанні цифрових технологій для залучення у політичний процес.

## Графік роботи мобільного офісу

Багато членів парламенту підтримують тісний регулярний контакт із виборцями в усьому окрузі, використовуючи мобільні офіси. Такий підхід дозволяє:

- Збільшити доступність постійного офісу, забезпечуючи найкраще охоплення віддалених територій.
- Створити ефективну альтернативу постійному офісу (для тих, хто не має ресурсів, щоб відкрити та утримувати його).

### Найкращі практичні методи:

- Будьте якомога послідовніші в тому, де і коли буде розгорнуто мобільний офіс.
- Заздалегідь оголошуйте про те, де і коли перебуватимете ви чи ваші співробітники.
- Співпрацюйте з ОГС та громадськими групами, які можуть допомогти у розповсюдженні цієї інформації.
- Розгляньте широкий спектр варіантів розташування: муніципальні будівлі, ресторани та кафе, офіси місцевих компаній, приватні будинки, школи, бібліотеки тощо. Пам'ятайте, що вибір деяких типів локацій може створювати перешкоди для окремих виборців. Переконайтеся, що ви надаєте перевагу місцям, де всі почуватимуться комфортно, і пропонуйте різні варіанти, аби подолати будь-які труднощі, які можуть виникнути у деяких виборців під час відвідин конкретного місця.

### Заходи та громадські місця

Приєднання до громадських заходів та відвідування громадських місць є ефективним і недорогим методом підтримання активної присутності у вашому виборчому окрузі. Йдеться про спортивні заходи, ярмарки, церемонії, клуби, церкви, мечеті тощо. Перевага подібних громадських місць у тому, що вони забезпечують доступ до різноманітної аудиторії, часто з мінімальними витратами ресурсів, зокрема на планування. Складаючи свій графік, важливо розглянути різноманітні заходи та громадські місця, щоб забезпечити відвідування широкого загалу виборців. Ваша участь може полягати в наступному:

- спілкування з іншими учасниками;
- виступи з офіційними заявами;
- організація сесії питань та відповідей;
- надання членам об'єднання чи учасникам заходу можливості поділитися з вами своїми думками та проблемами;

- встановлення стола чи стенда з роздатковими матеріалами та інформацією з вашого офісу.

## **Відвідування ключових об'єктів**

Організація відвідувань ключових об'єктів у вашому окрузі для встановлення контактів та кращого розуміння різних інтересів і проблем виборців також є важливою частиною взаємодії з ними. Це можуть бути об'єкти державних служб, як-от поліклініки або водоочисні споруди; ділові та економічні центри – наприклад, заводи або фермерські кооперативи; громадські групи, як-от молодіжні центри або місцеві театральні групи; організації громадянського суспільства – наприклад, некомерційні об'єднання із захисту прав жінок чи екологічні організації.

У випадку з урядовими об'єктами та державними службами їх відвідування є зручною можливістю для здійснення наглядової функції, оскільки ви на власні очі бачите, наскільки добре вони працюють і що можна покращити, а також можете вислухати безпосередню думку тих, кого ці організації покликані обслуговувати.

Відвідування ключових об'єктів може варіюватися від виключно публічних заходів, відкритих для преси – з виступами та екскурсіями, до невеликих зустрічей у приватному порядку, які є нагодою обговорити більш делікатні питання.

### **Відвідування ключових об'єктів як нагода вирішити делікатні питання: приклад із Австралії**

Депутати парламенту штату Новий Південний Уельс у межах свого розслідування тенденцій та проблем домашнього насильства провели масштабну роз'яснювальну роботу із постраждалими та іншими зацікавленими сторонами, звернувшись безпосередньо до них. Вони відвідували суди, які розглядали випадки домашнього насильства, проводили приватні обговорення за круглим столом та брифінги з тими, хто безпосередньо займається наданням відповідних державних послуг.

Такий підхід був вкрай важливим, оскільки спільноти та окремі люди, які стикаються із проблемами, що потребують політичних рішень, можуть бути недостатньо організованими в політичному плані, аби виступати від свого імені. Ба більше, вони можуть зіткнутися з різними перешкодами, чи, з огляду на власне характер проблем, що стоять перед ними, не наважуватися брати участь у відкритих слуханнях, навіть якщо їх запросять. Завітайте безпосередньо до місць, де збираються зачеплені проблемою спільноти, та активно з'ясовуйте їхню думку в безпечних та комфортних умовах — так ви зможете гарантувати, що ті, хто залишився за рамками політичного процесу, матимуть можливість надати важливу інформацію, необхідну членам парламенту для розробки ефективного, інклюзивного та адекватного політичного рішення.

### Найкращі практичні методи

- Чітко визначте свою мету. Це загальне дослідження, впродовж якого ви сподіваєтеся просто отримати базове уявлення про роботу, що проводиться на об'єкті, і людей, які беруть у ній участь? Або ви хочете глибше вивчити якесь конкретне питання?
- Приходьте підготовленими. Переконайтеся, що вас ознайомили з основною інформацією щодо об'єкта, і заздалегідь підготуйте кілька запитань.
- Будьте готові вислухати прохання. Найімовірніше, вас попросять допомогти розглянути можливості фінансової підтримки або взяти на себе політичні зобов'язання. Подбайте про те, щоб не давати обіцянок, які ви не спроможні виконати.
- Передбачайте можливе виникнення делікатних чи політично забарвлених питань. Під час узгодження дій перед візитом обов'язково запитайте про те, які питання можуть бути порушені.
- Адекватно використовуйте рекламу. Якщо візит покликаний привернути увагу громадськості, широко розповсюджуйте інформацію про нього в соціальних мережах та на інших платформах, закликайте

організаторів поширювати інформацію, повідомляйте та запрошуйте пресу. Однак, якщо це має бути скоріше приватний візит із розмовою за зачиненими дверима, поставтеся до будь-якої інформації як до конфіденційної. Завжди варто переконатися, що ви та організатори візиту на об'єкт однаково розумієте формат зустрічі.

- Використовуйте невеликі приватні зустрічі, коли це доречно, наприклад під час обговорення делікатних тем, залучення вразливих спільнот або роботи в політичному середовищі під тиском, де явна громадянська участь може бути пов'язана з ризиком.

### **Практичні приклади. Кенія: багатосторонній підхід до конструктивної взаємодії з виборцями**

Прірва між громадянами та урядами є постійною проблемою в Кенії, що призводить до зростання недовіри громадян до політичних організацій, відсутності прозорості та підзвітності у процесах управління та підривання засад демократії.

Для вирішення цієї проблеми кілька кенійських законодавців у партнерстві з MPI та Комісією Палати представників Конгресу США із партнерства в галузі демократії (HDP) створили можливість для спілкування з виборцями на форумах із взаємодії з населенням. Член парламенту Кенії Гертруда Мбею протягом одного тижня змогла зв'язатися приблизно з 400 виборцями, використовуючи різні передові методи для вирішення питань, що мають вкрай важливе значення для неї та її виборців.

**Як це вдалося пані Мбею? Вона:**

- Протягом тижня об'їжджала свій виборчий округ, приділяючи особливу увагу роботі з традиційно маргіналізованими спільнотами, зокрема жінками, молоддю та людьми з інвалідністю.
- Приділяючи особливу увагу пріоритетним питанням політики, взяла участь у чотирьох форумах виборців, де ті отримали можливість поділитися з нею своєю думкою та досвідом, а вона надала їм останню інформацію про свою законодавчу роботу.
- Була гостею передачі місцевого радіо.



*Якими були результати роботи пані Мбею? Вона:*

- Дізналася про проблеми, з якими стикаються традиційно маргіналізовані групи у її виборчому окрузі, отримавши такі необхідні для своєї законодавчої програми відомості.
- Розглянула широкий спектр політичних питань, починаючи від надання державних послуг та проблеми безробіття серед молоді та закінчуючи гендерним насильством.
- Поінформувала своїх виборців про державну програму фінансування та можливості, які вона надає, зокрема оплату навчання у школі для нужденних учнів, програми розширення економічних прав і можливостей молоді, фінансову підтримку мікропідприємств, які очолюють жінки, а також про те, як подати заявку на отримання допомоги.
- Змінила думку виборців щодо відповідних форм підтримки з боку членів парламенту та можливості взаємодії зі своїми представниками поза часовими межами передвиборчих кампаній.

Один з учасників сказав: «У більшості випадків ми спілкуємося з нашими лідерами лише тоді, коли вони повертаються до своїх округів, аби здобути голоси на свою підтримку. Але форум пані Мбею був зовсім іншим. Я багато чому навчився і тепер знаю, які документи мені потрібно зібрати, щоб подати заяву про фінансування бізнесу, який я збираюся розпочати».

Пані Мбею також висловила своє задоволення результатами форумів: «Я була рада поспілкуватися з жінками та молоддю на такій близькій відстані та в абсолютно неполітизованій атмосфері», — сказала вона. «Зазвичай подібні громадські форуми мають політичний характер, і учасники чекають від політичних лідерів подачок. Ось чому більшість законодавців уникають проведення громадських форумів. Однак керівництво та наставництво, які я отримала завдяки HDP [та] MPI, дали мені змогу легко спілкуватися з громадянами. Наприклад, при плануванні форумів ми спільно з MPI розробили порядок денний, який гарантував, що ці форуми будуть зосереджені на кількох найважливіших темах, а

учасникам буде надано достатньо часу для викладення своїх пріоритетів щодо розвитку, і що з мого боку цикл зворотного зв'язку буде замкнутий сесією із планування дій та наступних кроків».

### **Втілення знань у життя**

Найголовніше, пані Мбеу знала, що максимальний ефект від взаємодії з виборцями визначається в подальших діях. Після тижневої поїздки виборчим округом вона одразу ж розробила плани щодо проведення додаткових зустрічей із населенням у наступні місяці, щоб допомогти вирішити поточні проблеми, які були виявлені. Вона також запланувала, що поділиться з іншими колегами-парламентарями власним досвідом роботи з виборцями, аби він став взірцем для кращого служіння кенійцям в усій країні.

## **Повноваження парламентаря скликати зібрання**

Члени парламенту мають значну владу у своїх виборчих округах, завдяки якій можуть виступати за організатора і збирати разом окремих людей та їхні групи на різних форумах і в різних форматах. Хоча роль організатора часто потребує більше часу та ресурсів, ніж відвідування громадських закладів та звичайна участь у чужих заходах, організація власних заходів дозволяє встановлювати їхні параметри та визначати порядок денний. Як завжди, важливо організувати заходи таким чином, аби вони не лише давали вам нагоду розповсюджувати інформацію та передавати свої послання, але і створювали можливість для ваших виборців ділитися своєю думкою та брати участь у змістовному діалозі.

### **Громадські слухання**

Громадські слухання – один із найважливіших інструментів для члена парламенту, що дає йому/їй нагоду бути доступним/доступною для виборців, водночас пропонуючи виборцям можливість висловити те, що їх хвилює. Такі громадські слухання мають стати частиною порядку

денного у вашому виборчому окрузі на постійній основі. Безперечно, проведення відкритої публічної зустрічі з виборцями може бути пов'язане з певними труднощами. Членів парламенту, швидше за все, закидають різними питаннями та думками, а часом дискусія може стати некерованою. Проте немає жодної альтернативи такому спілкуванню з виборцями. Крім того, існує ціла низка методів забезпечення продуктивності та конструктивності громадських слухань.

### Структура громадських слухань

1. **Планування та рекламування.** Визначте спрямованість, оберіть відповідне місце проведення, широко рекламуйте захід і розгляньте можливість співпраці з представниками місцевих органів влади, ОГС та іншими партнерськими спільнотами, які можуть допомогти в організації заходу та розповсюдженні інформації.
2. **Вступне слово.** Привітайте аудиторію. Використовуйте просту мову (але не говоріть зневажливо), аби розповісти про те, що ви хочете донести до виборців. Надайте бесіді позитивний і поважний тон та не перетворюйте її на нескінченний монолог. Ваші виборці прийшли вести діалог, а не слухати довгу промову.
3. **Сесія запитань та відповідей.** Це головний етап заходу. Більша частина програми має бути присвячена коментарям та запитанням аудиторії. Розгляньте можливість запросити лідера громади в якості модератора. Переконайтеся, що у вас є співробітники або волонтери, які будуть вести записи та фіксувати кожне порушене питання, приділяючи особливу увагу тим, які вимагають подальших дій з вашого боку. Дуже важливо передбачити можливість ставити запитання анонімно. Можна вдаватися до різних методів: використовувати питання, записані на картках до початку зустрічі, або електронні повідомлення.
4. **Подальші дії.** За загальним зборами завжди повинні йти дії, які демонструють, що ви слухали та активно реагуєте на почуте. Може йтися про публічні заяви щодо порушених ключових питань, випуск інформаційного бюлетеня з відповідною інформацією та свіжими даними, фіксування нових конкретних проблемних випадків,

публікації в соціальних мережах, призначення нових зустрічей для більш глибокого вивчення питання, листи з подякою виборцям за їхню участь, коротше кажучи, про будь-які дії, що розвивають дискусію та демонструють вашу подальшу активність.

### Поради щодо забезпечення конструктивності та позитивності дискусій на громадських слуханнях:

- Заздалегідь уточніть формат і порядок денний. Чи буде це відкритий форум, під час якого можна порушити будь-яке питання? Або буде зроблено акцент на конкретній темі? Встановіть чітку мету і недвозначно викладіть її.
- ...але будьте готові виявити певну гнучкість у випадку, коли виборці не будуть точно дотримуватись порядку денного. Навіть якщо заявлена мета — обговорення конкретного питання, не дивуйтеся, якщо будуть порушені інші. Будьте готові вислухати їх, а потім повернути обговорення в русло обраної теми.
- Від початку оберіть правильний тон. Дайте своїм виборцям зрозуміти, що готові їх вислухати. Визнайте, що, швидше за все, будуть висловлені різні позиції і ви хочете почути думку кожного. Говоріть з усіма шанобливо і попросіть їх так само ставитись одне до одного.
- Не беріть на себе зобов'язання, виконати які ви поки не готові. Якщо на вас тиснуть, вимагаючи, щоб ви зайняли певну позицію або взяли на себе зобов'язання щодо конкретного курсу дій, а ви ще не встигли зважити та як слід обміркувати всі за і проти, дайте своїм виборцям зрозуміти, що зараз знаходитесь у «режимі збору інформації», що їхня думка є важливою частиною процесу і ви уважно її вислухаєте.
- Проводьте громадські слухання регулярно. Якщо вас вважають відкритим/відкритою для зустрічей із виборцями, перед такими зібраннями громада навряд чи буде налаштована по-справжньому вояовничо. Однак якщо для людей це перша нагода поспілкуватись з вами (і, як вони можуть припустити, остання), виборці будуть більш схильні до різних висловлювань.

### Громадські слухання в Йорданії

Протягом багатьох років MPI успішно заохочує йорданські муніципалітети проводити громадські слухання з метою сприяти спілкуванню на офіційному рівні між мешканцями міста та місцевими чиновниками. Ці зустрічі виявилися корисними як для самих чиновників, так і для громадян і стали показовою рисою програм MPI у сфері місцевого врядування в Йорданії. У період 2014–2019 років команда провела 61 громадське слухання по всій Йорданії. MPI працює з добровільними комітетами громадян, які підтримують зв'язок із муніципальними службовцями для координації, модерації та подальшого проведення громадських слухань. У 2020 році у зв'язку з пандемією COVID-19 MPI перевів громадські слухання на віртуальну платформу, використовуючи Facebook Live для трансляції зустрічей із мерами та іншими муніципальними чиновниками, які розповідали про свої стратегії боротьби із кризою та відповідали на питання громадян. Натепер MPI провів 14 громадських слухань у віртуальному форматі.

MPI продовжує закликати муніципальних чиновників прислухатися до думки громадян та враховувати їхню позицію при прийнятті рішень. Одним із прикладів того, як ці громадські слухання призвели до конкретних результатів, є розробка карти, що визначає юрисдикцію Міністерства громадських робіт та муніципалітету Аджлуна, яка тепер висить у мерії Аджлуна. На цій карті чітко зазначено, яка організація відповідає за стан доріг у даному районі, тому люди можуть надсилати свої скарги щодо стану дорожньої інфраструктури та запити на проведення ремонту доріг у потрібну організацію. Такі, здавалося б, незначні рішення зменшують напругу в суспільстві та демонструють прозорість роботи чиновників, що зміцнює довіру та призводить до більш ефективного надання державних послуг.

## Віізні слухання

Проведення віізних слухань у вашому виборчому окрузі може стати корисним доповненням до слухань, що проводяться у столичному парламентському комітеті, даючи змогу подивитися на ситуацію безпосередньо з місця подій і особисто почути представників спільнот, яких зачіпає це питання. Такі слухання можуть сприяти виконанню всього спектра ваших обов'язків як члена парламенту, але насамперед – реалізації вашої наглядової функції.

### Віізні слухання можуть слугувати досягненню декількох цілей, як-от:

- Привернення більш пильної уваги на місцевому, регіональному чи національному рівні до важливого питання, яке турбує ваших виборців.
- Збір інформації та більш глибоке розуміння питання, що розглядається.
- Вивчення ситуації на місцях та накопичення реальних прикладів.
- Збір доказів.
- Розкриття фактів провалу програми, корупції чи зловживань<sup>12</sup>.

Хоча віізні слухання можуть привернути – і часто справді привертають – увагу ЗМІ, важливо зробити так, щоб вони були змістовним і вагомим внеском у поточну діяльність, а не просто служили разовим «цирковим трюком». Цього можна досягти, використовуючи кілька найкращих практичних методів:

- Визначте потреби та можливості використання місцевих фахівців і досвіду в межах вашого ширшого порядку денного у сфері законодавства та парламентського нагляду.
- Закладіть відповідне підґрунтя, спочатку провівши зустрічі та здійснивши поїздки до вашого виборчого округу для встановлення фактів, аби переконатися, що ви зосередились на найбільш важливих потребах та проблемах, з'ясували думки та отримали рекомендації відповідних експертів і спільнот, яких ці проблеми стосуються, а також залучили широке коло зацікавлених сторін.

---

<sup>12</sup> Tools for Engagement: A Guide to Strengthening Relations Between Parliamentarians and Citizens [Інструменти взаємодії: Керівництво зі зміцнення відносин між парламентарями та громадянами] [http://democracy-reporting.org/wp-content/uploads/2016/05/guide\\_engagement\\_citizens\\_parliament\\_tools.pdf](http://democracy-reporting.org/wp-content/uploads/2016/05/guide_engagement_citizens_parliament_tools.pdf)

- Використовуйте висновки, зроблені під час виїзних слухань. Додайте отримані відомості до своєї програми законодавчої та наглядової діяльності та розробіть план дій щодо вирішення виявлених проблем та усунення прогалин. Це можуть бути законодавчі ініціативи, внесення змін до програми або інші дії.

### Громадянська участь у Сполученому Королівстві

При реалізації ініціативи «Громадська економічна рада»<sup>13</sup> були використані інноваційні підходи до залучення громадян у процес формування політики, щоб задіяти виборців — насамперед тих, хто зазвичай не бере участі у політичних процесах. Програма складалася з п'яти основних елементів:

1. Виїзна презентація «Економічна інклюзія», під час якої проводяться семінари у різних локаціях по всій країні задля вивчення думок та досвіду маргіналізованих громадян і розгляду нових підходів до забезпечення вищого рівня інклюзивності.
2. Громадська економічна рада, що забезпечує різноманітність за етнічною приналежністю, віком, статтю та соціальним станом.
3. Економічний інструментарій «Зроби сам».
4. Громадський онлайн-краудсорсинг.
5. Постійна взаємодія із зацікавленими сторонами.

#### Основні підходи:

- Забезпечення розуміння та спроможності учасників діяти в межах проєкту, що досягається за допомогою освітніх інструментів та технічної підтримки.

<sup>13</sup> Громадська економічна рада: <https://www.thersa.org/projects/archive/economy/citizens-economic-council/about>

- Усунення перешкод до взаємодії, наприклад забезпечення доступності для людей з інвалідністю та надання послуг перекладачів (мовою жестів).
- Використання інноваційних методів деліберативного навчання, як-от «Театр пригнічених» Аугусто Боаля («Театр пригнічених» (*Teatro do Oprimido*) – методика спілкування на гостросоціальні теми у «театральному форматі», з елементами постанови та навчання основ театрального мистецтва, які надають можливість «грати свою роль» у реальному житті. Була започаткована видатним бразильським драматургом, письменником, театральним режисером та громадським діячем Аугусто Боалем. – Прим. перекладача), у поєднанні з більш традиційними методами, наприклад обговоренням у фокус-групах.
- Вивчення того, як учасники сприймають економіку, з якими перешкодами вони стикаються та як усунути ці перешкоди.

#### **Результати:**

- Підвищення рівня обізнаності громадян із певних питань.
- Ширше, більш конструктивне залучення до процесу прийняття економічних рішень, зокрема спільнот, зазвичай виключених із нього.
- Налагодження прямого зв'язку між участю громадян та змінами в політиці, включаючи прийняття Банком Англії рекомендацій щодо проєктів.
- Учасники побачили пряму залежність між змінами в політиці та власним добробутом.

## **Нагороди та конкурси**

Ви також можете використовувати свій статус і організаторські можливості для проведення церемоній нагородження та конкурсів серед своїх виборців, що може стати особливо ефективним способом залучення груп школярів та молодіжних організацій. Такі заходи можуть допомогти в досягненні різних цілей:



- **виявити місцеві таланти** — наприклад, шляхом проведення конкурсу студентської творчості, після якого роботи переможця будуть демонструватися в офісі вашого виборчого округу чи столиці або у різних локаціях громади;
- **знайти рішення** — наприклад, можна оголосити конкурс на найкреативніший спосіб вирішення місцевої проблеми;
- **сприяти розвитку підприємництва** — наприклад, шляхом проведення церемонії нагородження власників малого бізнесу в межах громади;
- **заохочувати громадянську активність** — приміром, організувавши захід на честь місцевих волонтерів.

## Побудова відносин

Налагодження міцних стосунків із лідерами вашої громади особливо важливе для розуміння проблем електорату, підтримки постійного та продуктивного діалогу з широким загалом представників різних спільнот та зростання вашої політичної підтримки. Лідери громади часто знаходяться ближче до ваших виборців, регулярно контактуючи з ними. Як наслідок, продуктивні відносини з цими особами допоможуть вам здобути ще більшу довіру та отримати ширшу підтримку виборців. Вони також можуть бути незамінними джерелами інформації та знань, оскільки бачать проблеми, з якими стикаються спільноти, зсередини. Лідери можуть стати ключовими партнерами у знаходженні та реалізації ефективних рішень.

Крім того, партійна політика часто не настільки вкорінена на місцевому рівні, що дає змогу взаємодіяти з виборцями більш продуктивно та орієнтуватися на вироблення ефективних рішень. Важливо спілкуватися не лише з лідерами, які належать до однієї партії або поділяють ваші погляди. Розвиток конструктивних стосунків із лідерами громади, які не обов'язково належатимуть до «вашого табору», не тільки зробить вас більш ефективним депутатом, але й допоможе вам отримати міцнішу підтримку у виборчому окрузі.

**Застереження:** контакти з лідерами спільнот, хоч і мають вирішальне значення, ніколи не зможуть замінити активної взаємодії з окремими людьми та тими, хто перебуває далеко від центрів прийняття рішень. Навіть лідери маргіналізованих спільнот не можуть повною мірою говорити від імені всієї своєї громади. Працюючи з лідерами спільнот, необхідно завжди усвідомлювати всю динаміку суспільно-політичних відносин та вживати заходів для того, щоб усі без винятку гарантовано могли отримати місце за столом перемовин.

### Місцеві виборні посадові особи та лідери громад

Виборні посадові особи на муніципальному та регіональному рівні є важливим кадровим резервом у вашій справі залучення населення. Вони також заслужили на підтримку ваших виборців. Якщо ваші програми збігаються, ці посадовці можуть бути чудовими партнерами та підтримати ваше послання громадянам. Коли ваші програми розходяться, потенційно з'являється цінна можливість для конструктивного діалогу та розуміння динаміки конкуренції на місцевому рівні. Крім того, до ваших інформаційно-просвітницьких зусиль серед виборців варто залучати посадовців, які працюють в органах виконавчої влади.

Лідери громад надають можливість встановити зв'язок із широким загалом груп, що об'єднані географічно, за інтересами, статтю, етнічною приналежністю та іншими ознаками. Вони є авторитетними виразниками інтересів громад, які представляють, і так само, як виборні посадові особи, можуть стати винятково корисними партнерами та джерелами інформації.

#### До форм взаємодії з лідерами можуть належати:

- Регулярні звернення з метою ознайомитися з їхніми ідеями та поглядами, усвідомити, які питання для них актуальні, та надати можливість висловити свою думку щодо дій парламенту.
- Проведення спільних зустрічей, на яких будуть порушуватися питання, пов'язані з вашим порядком денним.
- Участь у спільних заходах.

- Координація випуску пресрелізів та публічних заяв.
- Запити, які дають змогу дізнатися їхні думки під час відвідування ключових об'єктів та проведення зустрічей у вашому виборчому окрузі.

### **Найкращі практичні методи налагодження продуктивних відносин:**

- Не будьте корисливо короткозорі. Якщо ви звертаєтесь до партнерів лише тоді, коли вам щось від них потрібно, вони будуть менше схильні допомагати вам.
- Будьте чесні. Відверто, але шанобливо викладіть свою позицію, навіть якщо вона відрізняється від позиції співрозмовника.
- Виявляйте повагу до чужого досвіду та оточення.
- Підтримуйте атмосферу партнерства та постійної співпраці.
- Регулярно прислухайтесь до чужої думки. Хоча ви бажаєте донести докладну інформацію про свою роботу, виділіть достатньо часу і для того, щоб вислухати партнерів і навчитися чогось у них.

### **Консультативні комітети та «кабінети на кухні»**

У міру налагодження стосунків із місцевими лідерами та експертами ви можете вирішити, що кориснішим стане більш системний підхід до використання їхнього досвіду та впровадження його у вашу парламентську роботу, тож має сенс створити дорадчі комітети або більш неформальні «кабінети на кухні». Такі групи можуть бути сформовані як експертний резерв для роботи на постійній основі або з конкретною та обмеженою певними часовими рамками метою, наприклад для розробки певного законодавчого акту.

Створення дорадчих комітетів можна розрекламувати шляхом розміщення інформації про їхні цілі та склад на вашому сайті. «Кабінет на кухні» стане більш неформально організованою групою довірених експертів, до яких ви звертаєтесь за порадою та задля подолання труднощів. Так чи інакше вони можуть виявитися дуже корисними для використання досвіду місцевих жителів та пошуку ефективних рішень нагальних проблем.

### Успішна команда радників має бути:

- **різносторонньою**, такою, що висуває ідеї та висловлює думки, які враховують інтереси всіх, кого зачіпають порушені питання;
- **добре обізнаною**, бо її члени мають відповідні знання та досвід;
- **надійною**, готовою вести відверті та плідні дискусії.

### Заходи можуть включати:

- розгляд та оцінку пропозицій;
- вироблення рекомендацій;
- проведення досліджень;
- опитування інших зацікавлених сторін і членів громади.

## Громадські волонтерські комітети в Йорданії

MPI в Йорданії працює з тисячами членів громадських комітетів у понад половині міст по всій країні. У 2020 році 1 666 кандидатів із 35 муніципалітетів Йорданії подали заявки на вступ до громадських комітетів у своїх містах, 586 із них було відібрано для участі у програмі. Після проходження навчання, яке проводить MPI, члени цих комітетів реалізують цілу низку заходів у сфері місцевого врядування та впроваджують провідний досвід у своїх громадах задля вирішення пріоритетних питань, що турбують громадян. Крім того, вони повідомляють про ці проблеми місцевим виборним посадовцям.

Комітети також працюють над вивченням витоків проблем у своїх громадах та оцінкою їхніх потреб. Це робиться шляхом проведення заходів для надання громадянської освіти, забезпечення доступу до стратегічного планування та оцінювання потреб, які розробив муніципалітет, проведення опитувань спільноти з використанням системи *Baladytak (Ballegh Baladytak* («Повідомте своєму муніципалітетові») – мобільний додаток, розроблений у рамках кампанії *Irbid Deeritna, Tekbar Bhemmitna* («Ірбід – наше рідне місто, воно росте завдяки нашим зусиллям»), запущеної групою громадських організацій в Ірбіді, Північна Йорданія. Додаток дає змогу громадянам сфотографувати або зняти на відео проблеми з

*наданням послуг у своєму районі та негайно надіслати дані до свого муніципалітету, де персонал отримає їх та передасть у відповідний департамент. — Прим. перекладача), а також проведення громадських слухань.*

## Приватний сектор та провідні бізнесмени

Бізнес-спільнота — це важлива група виборців, з якою необхідно взаємодіяти, аби зрозуміти, які чинні закони можуть перешкоджати розвитку місцевої підприємницької діяльності та які зміни у державній політиці допоможуть розвитку бізнесу. Важливо залучити власників і співробітників як великих, так і малих підприємств у вашому окрузі, щоб з'ясувати, як вони впливають на його економіку, та визначити галузі потенційного зростання. Основні стратегії взаємодії з приватним сектором у вашому окрузі включають:

1. **Відвідування підприємств.** Одним зі способів взаємодії з громадою є відвідування підприємств, аби на власні очі побачити, як вони працюють, чим займаються, а також познайомитися з їхніми співробітниками.
2. **Співпраця з місцевою торговою палатою.** Залучення бізнес-груп, таких як торгові палати, також є хорошою можливістю зрозуміти загальні зміни в політиці чи поточну політичну ситуацію, яка впливає на бізнес-спільноту. У торговій палаті також можуть бути експерти, які проконсультують вас із різних питань — від впливу на бізнес до можливих змін у законодавстві.
3. **Висвітлення діяльності громади у парламенті.** Запропонуйте підприємствам взяти участь у формуванні політичного курсу, запросіть їх виступити на слуханнях у комітетах щодо питань, які їх турбують. Виступаючи в парламенті, розкажіть про підприємства вашої громади, аби продемонструвати ключові цінності, які ваша громада створює для країни. Обидва методи також дають нагоду запросити ваших виборців до парламенту та продемонструвати вплив їхньої громади на життя суспільства.






---

**РОЗДІЛ 5**

**ВЗАЄМОДІЯ  
У СТОЛИЦІ**



## Офіс у столиці

Ваша діяльність у столиці багато в чому відрізнятиметься від діяльності у виборчому окрузі, проте обидві ці робочі сфери завжди повинні залишатися тісно пов'язаними одна з одною. Виступаючи на пленарних засіданнях, ставлячи запитання представникам громади на слуханнях у комітетах, зустрічаючись із урядовцями або займаючись іншою діяльністю в межах виконання законодавчої, контрольної чи політичної функцій, ви завжди маєте спиратися на достовірну, перевірену інформацію про порушене питання і керуватися потребами та становищем, в якому перебувають ваші виборці.

Також важливо, щоб ваш офіс у столиці був комфортним місцем для виборців. Будьте люб'язним господарем, коли вони відвідують столицю, і користуйтеся можливістю допомогти їм краще зрозуміти, як працює парламент і яку саме роботу ви виконуєте від їхнього імені. Кожен візит виборців – чудова можливість просвітити їх та покращити вашу взаємодію.

## Персонал

Так само, як і у випадку з офісом у вашому виборчому окрузі, компетентний персонал та його якісна підготовка мають для столичного офісу першорядне значення. Ці люди часто стають першими особами, з якими контактуватимуть ключові представники уряду, громадянського суспільства та місцевих громад, а також ваші виборці. Тому дуже важливо, щоб ви найняли компетентних співробітників, яким ви довіряєте, які поділяють ваші цінності, добре розуміються на процесах, що відбуваються на різних щаблях політичного життя, а також готові дотримуватися вашої програми дій. Однак навіть найкращі співробітники будуть приречені на невдачу, якщо не пройдуть належну підготовку.

- Шукайте досвідчених професіоналів, які лояльні до вас, вашої політичної програми та/або вашого виборчого округу. Найкращі співробітники столичного офісу поєднують у собі такі риси, як досвідченість та відданість.
- Заохочуйте активну взаємодію з іншими співробітниками парламенту, урядовцями, ОГС та ЗМІ.



- Чітко визначте тон і манеру спілкування, яку, на вашу думку, має використовувати персонал. Використовуйте рольові ігри, аби потренуватися, перш ніж ваші співробітники почнуть безпосередньо взаємодіяти з виборцями. Вони мають чітко розуміти, як потрібно працювати.
- Підготуйте тези з основних питань, які можуть виникнути, особливо з тих, що мають політичне забарвлення або пов'язані з вашими головними пріоритетами.
- Чітко розподіліть обов'язки між співробітниками вашого столичного офісу та офісу у виборчому окрузі. Навіть якщо деякі співробітники обслуговують обидва, ретельно окресліть розподіл обов'язків і те, які саме обов'язки покладаються на кожен із офісів.
- Кількість оплачуваного персоналу можна збільшити. В разі потреби його можна замінити стажерами і волонтерами, але рекомендації, наведені вище, актуальні і в цьому випадку.

## Зустрічі

Найімовірніше, ви отримаєте більше прохань про зустрічі, ніж можете провести. Визначаючи пріоритети свого щоденного розкладу, використовуйте кілька найкращих практичних методів, щоб графік вашої роботи у столиці відповідав потребам виборців.

- Залишайте час для наступних кроків, які потрібно зробити після відвідування виборців. Які питання, що вимагають подальшого вивчення, були порушені? Які зобов'язання ви взяли на себе? Призначте зустрічі та переговори в телефонному форматі з представниками уряду та зацікавлених сторін, які необхідні для вжиття необхідних заходів, а потім обов'язково прозвітуйте перед відповідними зацікавленими сторонами у вашому виборчому окрузі.
- Дійте проактивно — коли призначаєте зустрічі, необхідні для повноцінного представлення інтересів ваших виборців, і реактивно — коли визначаєте пріоритетність прохань про зустрічі, які отримуєте самі (ставте на перше місце ті, що найкраще відповідають потребам виборців). Мисліть стратегічно, призначаючи зустрічі, необхідні для

вирішення питань, що увійшли до вашого порядку денного та відповідають вашим пріоритетам.

- Призначайте зустрічі з огляду на перспективу побудови довгострокових відносин. Одноразові зустрічі часто не дають відчутних результатів. Стратегічний прогрес досягається в основному за рахунок зміцнення довіри та підтримки постійного діалогу.
- Якщо ви не можете провести зустріч із якоюсь групою, попросіть довіреного співробітника зробити це замість вас. Ідеально, якщо цей співробітник добре розуміється на галузі політики, яка хвилює цю групу.
- Знайдіть час для зустрічі з виборцями, коли вони приїжджають до столиці. Навіть просте рукоштовнання і коротка розмова покажуть, що ви вважаєте їхнє благо своїм пріоритетом. Якщо ви можете зробити фотографії та поділитися ними, аби показати виборцям, що ви доступні для них, то так і вчиніть!

## Приймання виборців у парламенті

### Тури до парламенту

Будівля Конгресу, парламенту чи іншого органу законодавчої влади часто є предметом національної гордості та могутнім символом представницької демократії. Організація екскурсій для ваших виборців — це чудовий спосіб зміцнити зв'язок із найближчою до народу гілкою влади та допомогти їм краще зрозуміти, як вона функціонує. Якщо в парламенті немає центрального офісу для відвідувачів, ваш офіс може виконувати аналогічну роль для ваших виборців. А якщо центральний офіс є, ви все одно можете використовувати цю нагоду для особистого спілкування.

#### Найкращі практичні методи:

- Переконайтеся, що ваш офіс має інформаційні матеріали, присвячені діяльності парламенту. Вони мають містити легкі для розуміння огляди того, чим займається парламент та як він функціонує.

- Якщо це можливо, організуйте для виборців відвідування пленарних засідань чи засідань комітетів, аби вони могли побачити роботу парламенту.
- Якщо це дозволено, організуйте індивідуальні екскурсії для виборців. Вам чи вашим співробітникам слід проводити їх якнайчастіше, навіть якщо існує центральний парламентський офіс, що організовує аналогічні екскурсії. Виборці дуже цінують особливий підхід і часто пам'ятають про цей досвід довгі роки. Це також чудова нагода показати, що саме ви робите від імені своїх виборців, оскільки під час екскурсії можна розповісти, про що ви нещодавно говорили на пленарному засіданні чи засіданні комітету, про голосування чи законопроекти, які ви внесли. В ході екскурсії для виборців також можна звернути їхню увагу на різні об'єкти в будівлі парламенту, які становлять особливий інтерес для виборчого округу, наприклад статуї, картини, нагороди або інші предмети, що мають історичну чи історико-географічну цінність.

### **Запрошення для виступу в комітеті**

Мабуть, немає більш дієвого та безпосереднього способу надати виборцям право голосу в парламенті, ніж запросити виборця, який має відповідні знання чи досвід, для надання свідчень на засіданні комітету. Хоча таким чином можна залучити зовсім небагато виборців, кожне засідання комітету — привід замислитись над тим, чи є серед членів вашого виборчого округу ті хто міг би зробити істотний внесок у його проведення. Це можуть бути юристи, науковці, власники підприємств або інші громадські лідери, але також і люди, яких не часто запрошують до центрів прийняття рішень, хоча вони мають дуже цінний особистий досвід у сфері актуальних проблем і недоліків — особливо пов'язаних із тим, що державні послуги іноді не задовольняють потреби тих, для кого вони призначені.

Також важливо враховувати думку об'єднаних зацікавлених сторін, які працюють над важливими питаннями, зокрема тими, що були порушені у вашому виборчому окрузі, або аналогічними ним. Під час планування чи проведення засідання комітету необхідно поставити декілька ключових питань:

- Чи існує зв'язок між темою, що розглядається, і моїм виборчим округом?
- Чи є в моєму окрузі виборці, які порушували питання, пов'язані з тими, що перебувають на розгляді? Або, можливо, ті, чия діяльність може дати їм знання чи досвід у цих питаннях?
- Чи запрошуються для участі в обговоренні представники різних спільнот, які мають різний досвід та погляди? Якщо ні – кого не вистачає?
- Чи збалансовані особливі інтереси? Якщо ні – кого не врахували?
- Чи є в моєму окрузі хтось, хто міг би своєю присутністю внести необхідне розмаїття та забезпечити баланс у списку тих, хто виступає?

### Дні відкритих дверей

Періодичне проведення днів відкритих дверей у вашому столичному офісі – хороший спосіб доповнити індивідуальні візити та екскурсії або замінити їх, якщо ваш офіс не спроможний регулярно приймати виборців. Дні відкритих дверей можна проводити регулярно (раз на місяць, квартал, рік чи два) чи планувати їх з урахуванням конкретних обставин, наприклад у зв'язку з якоюсь великою подією чи фестивалем у столиці, коли очікується багато відвідувачів. Ви можете вибрати формат відповідно до обсягу ресурсів і можливостей, які маєте ви і ваша команда, але необхідно враховувати деякі важливі моменти:

- Надавайте інформаційні матеріали про парламент і ваш офіс.
- Призначте час, коли ви особисто можете зустрітися з виборцями для рукостискань і фотографування.
- Заздалегідь забезпечте широку рекламу заходу, наприклад на своєму сайті, у соціальних мережах, в офісі вашого виборчого округу або на сторінках бюлетеня офісу.
- Розповсюджуйте зроблені світлини через соціальні мережі.

## Шкільні екскурсії

Варто приділити особливу увагу запрошенню та прийому у вашому столичному офісі груп відвідувачів із початкової та середньої школи, а також з університетів. Візити, екскурсії та безпосереднє знайомство з парламентом, його функціями та роллю в системі представницької демократії є важливим виховним досвідом. Вони можуть закласти міцну основу для громадянської активності протягом усього життя та допомогти сформувати нове покоління громадян, які розуміють, що можуть і чого не можуть робити члени парламенту, і мають високі, але адекватні очікування щодо їхнього служіння виборцям.

## Семінари з представниками громадянського суспільства, правозахисних груп та іншими експертами з питань політики

Ви можете скористатися перевагами високої концентрації високоефективних ОГС у столиці, активно організуючи семінари або інші форми структурованого та цілеспрямованого діалогу. Часто такі семінари найбільш продуктивні, коли мають чітко визначену мету. Наприклад:

- виявлення прогалин або проблем у нинішній політичній системі;
- розробка конкретних рекомендацій щодо політичного курсу;
- огляд та аналіз чинного законодавства;
- розробка нового законодавства.

Якщо існує багато громадських груп і об'єднань за інтересами, які працюють над тими самими темами, зосередьтеся насамперед на тих, які мають безпосереднє відношення до вашого виборчого округу або вже отримали довіру найбільш впливових спільнот у вашому окрузі. Як завжди, при створенні об'єднання, яке братиме участь у формуванні політичного курсу, важливо, аби до нього увійшли представники різних груп населення та був забезпечений баланс за гендерною, расовою, етнічною, релігійною та демографічною ознаками.





---

**РОЗДІЛ 6**

**РОЗГЛЯД  
КОНКРЕТНИХ СПРАВ**



## Величезні переваги та серйозні труднощі

Мабуть, жоден елемент роботи члена парламенту не є складнішим за роботу з конкретними справами виборців. З одного боку, вона має величезну потенційну користь як для членів парламенту, так і для виборців. Члени парламенту часто вказують, що саме безпосередня робота з конкретними справами приносить їм найбільше задоволення, адже дає можливість відчутно змінити життя людей. До того ж, вирішення конкретних проблем окремих людей дає членам парламенту безцінну інформацію, необхідну для реалізації їхньої законодавчої та контрольної функцій, оскільки робить очевидним те, наскільки добре чи погано працює влада.

Однак робота з конкретними справами також пов'язана зі значними проблемами. Вона може швидко стати надто тяжкою через величезну кількість таких справ, не кажучи вже про труднощі в кожному окремому випадку та складність різних проблем, з якими стикаються виборці — часто за обставин, які викликають сильні емоції.

Ще більш серйозним викликом, з яким стикаються чимало членів парламенту, є проблема клієнтелізму — виборці можуть просити і очікувати надання послуг або прямої фінансової підтримки, що не входить до компетенції членів парламенту. Такі прохання можуть заходити настільки далеко, що порушують антикорупційне законодавство, але навіть якщо вони не перетинають цієї межі, то можуть виявитись наслідком нереалістичних та нездійснених очікувань щодо того, що насправді може зробити член парламенту. Виникнення таких очікувань може бути частково зумовлене браком громадянської освіти та розуміння того, в чому полягає справжнє призначення члена парламенту.

Адекватна реакція на відповідні запити, вміння впоратися з робочим навантаженням і відкидання недоречних прохань вимагають значного вкладення ресурсів, зокрема найціннішого з них — вашого часу, а також постійної діяльності в галузі громадянської освіти. Але, так само як члени парламенту в усьому світі, ви, напевно, дійдете висновку, що подібні вкладення є надзвичайно корисними.



## Що таке «конкретні справи»?

Враховуючи підводні камені та проблеми, пов'язані з вирішенням конкретних справ, важливо почати з чіткого розуміння того, що таке конкретні справи і чим вони не є.

До конкретних справ належать:

- Підтримка виборців у подоланні ними бюрократичних перепон.
- Вирішення проблем, коли основні державні послуги не функціонують, а базові потреби громадян не задовольняються.
- Надсилання запитів або безпосередня робота з органами державної влади для вирішення спорів, як-от, наприклад, нездійснена пенсійна виплата.
- Взаємодія з місцевими чи регіональними державними органами, які не перебувають безпосередньо в юрисдикції парламенту, але де участь члена парламенту може допомогти прискорити вирішення проблеми.

Відповідна робота з конкретними справами не має стосунку до практики клієнтелізму. Оплата членами парламенту зі своєї кишені похорону, внесення плати за навчання та інші особисті послуги можуть бути легко витлумачені як купівля підтримки.

Важливо також зазначити, що успішна робота з конкретними справами виборців не завжди передбачає безпосереднє вирішення проблем виборців за них, але часто може полягати у діях в якості їхнього захисника в державних бюрократичних структурах, виявленні доступних ресурсів та партнерстві у вирішенні проблем.

## Процес роботи та найкращі практичні методи

Ви повинні запровадити чітку систему роботи свого офісу та забезпечити належну підготовку персоналу для послідовного здійснення трьох етапів роботи з конкретними справами.

1. **Ознайомлення.** Почніть зі збору відповідної інформації, необхідної для розгляду справи. На цьому етапі часто використовується

стандартна форма для запису найважливішої інформації, як-от ім'я, контактна інформація, характер проблеми, залучена до процесу державна установа та будь-які дії, здійснені виборцем у цій справі раніше. Найбільш ефективним є спільне заповнення форми разом із виборцем, аби співробітник міг відповісти на запитання, прояснити всі незрозумілі моменти в режимі реального часу та переконатися, що форма заповнена повністю та належним чином.

В разі потреби у процесі ознайомлення можна також скласти довіреність, яка офіційно надає вашому офісу дозвіл звертатися до інших установ від імені виборця. Відповідна інформація та форми повинні зберігатися в чітко організованій картотеці або базі даних для зручності пошуку, відстеження та вирішення питань.

Хоча вам і вашим співробітникам необхідно виявляти терпіння, співчуття та розуміння протягом усього процесу роботи зі справами, особливо важливо в ході ознайомлення залишатися спокійними, впевненими та неупередженими. В роботі з конкретними справами часто виникають обставини, через які виборці почуваються пригніченими, і просте відчуття того, що їх розуміють і сприймають серйозно, допоможе їм у цьому випадку.

**2. Момент ухвалення рішення.** Отримавши всю необхідну інформацію, ви зможете вирішити, чи діятиме ваш офіс у цій справі та яким саме чином. Зазвичай існує чотири варіанти можливого розвитку подій:

- Надання необхідної інформації. Доцільним способом взаємодії може виявитися просте надання виборцю інформації, яка допоможе йому у його власних діях, спрямованих на вирішення проблеми. Це можуть бути посилання на урядові ресурси або ресурси ОГС, брошури чи інші інформаційні матеріали, надруковані вашим офісом, інші джерела корисних даних.
- Скерування. Ви можете видати офіційне направлення до державної установи на національному, регіональному чи місцевому рівні, до ОГС чи іншої приватної організації, яка може допомогти вирішити проблему або надати безпосередню допомогу.

- **Пряме втручання.** Коли це доречно, а також якщо розв'язання проблеми вам до снаги і знаходиться у сфері ваших повноважень, ви можете безпосередньо втрутитися в хід справи від імені вашого виборця та активно працювати над розв'язанням проблеми.

Відмова у наданні допомоги. Якщо ви вирішите, що прохання не належить до тих, які ви можете адекватно задовольнити, наприклад якщо це прохання про надання послуг або виплату коштів, вам слід чемно відмовитись виконувати його, чітко роз'яснивши, чому це не входить до ваших обов'язків як члена парламенту. (В деяких випадках ви також можете направити прохача до інших інстанцій для отримання допомоги.)

**3. Активна допомога та вирішення проблеми.** Після того, як сутність проблеми стане зрозумілою і буде обрана адекватна форма реагування, ви або ваші співробітники можуть зробити наступні кроки для надання допомоги та вирішення проблеми. До них можуть належати:

- телефонна розмова з державними установами чи ОГС;
- надсилання офіційних листів із запитами;
- підтримання постійної взаємодії з відповідними установами та організаціями;
- занесення будь-якої нової інформації від виборця до історії питання та плану дій;
- надання виборцю оновленої інформації через певні проміжки часу;
- після закриття справи – забезпечення реєстрації та архівування всіх даних щодо неї для подальшого використання та аналізу.

## **Поради та рекомендації щодо роботи з конкретними справами**

### **Що бажано робити:**

Перш ніж розпочати роботу, ознайомтеся з усіма відповідними парламентськими правилами, кодексами поведінки та правилами етики, аби переконатися, що дієте належним чином.

- Активно ведіть просвітницьку діяльність щодо ролі парламенту та вашої ролі як його члена, а також усього спектру роботи з виборцями, в якій ви можете брати участь, аби ваші виборці краще розуміли, що ви можете і чого не можете для них зробити.
- Розмістіть в офісі вашого виборчого округу та в інтернеті брошури та інформаційні листи з детальною інформацією про те, які послуги ви можете надавати, а також як ви можете допомогти виборцям у вирішенні конкретних питань.
- Станьте самонавчальною структурою. Постійно аналізуйте отриманий досвід та впроваджуйте його результати у роботу вашого офісу. Використовуйте їх під час оновлення роздаткових матеріалів для виборців, брошур та наповнення вебсайту. Така інформація може містити опис поширених проблем, питань та помилкових думок; кроків, які виборці можуть зробити самостійно; а також актуальні контакти агентств, адміністративні процедури та найкращі практичні методи. Такий процес самовдосконалення принесе велику користь і вам, і вашим виборцям, підвищивши ефективність вашої діяльності.
- Визначте та доведіть до відома співробітників чітку ієрархію пріоритетів, щоб вони могли ефективно розбиратися зі справами, виходячи з їхньої важливості, терміновості та належності до ваших основних сфер діяльності.
- Виробіть чітку політику щодо того, коли та як інформувати виборців протягом усього процесу роботи з конкретними справами, яка відповідатиме їхнім потребам та не перевантажуватиме ваш персонал.
- Вкладайте час та ресурси у розгляд та аналіз конкретних справ для виявлення загальних тенденцій і пошуку системних рішень.

#### **Чого не варто робити:**

- Не очікуйте, що державні установи завжди будуть послідовні у своїй роботі. Часто має значення те, хто саме займається тією чи іншою справою.
- Не давайте обіцянок, які ви не в змозі (або не повинні) виконувати.

- Не давайте двозначні відповіді, коли вас просять про щось, чого ви не можете зробити. Будьте чуйні та ввічливі, але чітко і твердо визначте свою позицію.

## Регулювання очікувань та максимізація результатів

Хоча не можна припускати, що очікування виборців завжди будуть розумними та досяжними, а всі конкретні справи будуть задовільно вирішені, існує безліч факторів, які дають вам змогу «оптимізувати» такі очікування та краще використовувати потенціал роботи з конкретними справами.

Чотири найдієвіші засоби проти необґрунтованих або клієнтелістських запитів:

1. Громадянська освіта.
2. Чесність.
3. Виконання вами посадових обов'язків представника виборців.
4. Задоволення потреб виборців у стратегічній перспективі.

### Перетворення роботи з конкретними справами на серію стратегічних рішень:

- Визначте, які проблеми є поширеними. Шукайте проблеми, які виникають регулярно та можуть бути вирішені з допомогою нововведень у політиці та законодавчих поправок.
- Розробляйте рішення для цілих колективів. Вирішення проблем в індивідуальному порядку вкрай неефективне. Шукайте варіанти, які можуть принести користь широкому загалу людей.
- Вивчайте ситуацію на місцевому рівні, дійте на загальнонаціональному. Застосовуйте в парламенті досвід, накопичений у своєму виборчому окрузі, для розробки і запровадження законодавчих ініціатив та здійснення контрольної функції таким чином, щоби принести користь усій країні, а не лише одній людині чи громаді.

### **Республіка Північна Македонія: зміна сприйняття громадськістю роботи з надання допомоги громадянам завдяки ефективній взаємодії з виборцями**

Коли Збори (парламент) Республіки Північна Македонія запустили загальнонаціональну програму створення у виборчих округах офісів для членів парламенту, виборці припустили, що ці офіси існують для отримання особистих послуг, наприклад пропозицій щодо працевлаштування. Застосовуючи провідний досвід у роботі з виборцями, члени парламенту згодом подбали про те, щоб очікування виборців змінилися, сформувавши систему, в рамках якої члени парламенту зосереджені на результативній роботі з виборцями, а виборці – на ефективному та адекватному використанні можливостей офісів.

**До кращих практичних методів, які використовувалися в цьому випадку, увійшли:**

- Використання муніципальних будівель задля підкреслення безпартійного характеру роботи офісів.
- Наймання професійних співробітників та належна їх підготовка.
- Проведення кампаній громадянської освіти, присвячених ролі членів парламенту.
- Забезпечення легкого доступу до офісів у виборчих округах по всій країні.
- Проведення щоп'ятниці Дня виборця.

<sup>14</sup> Глобальна парламентська доповідь 2012 року <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2016-07/global-parliamentary-report-2012-changing-nature-parliamentary-representation>

**До позитивних результатів належать:**

- Фокусування зусиль на наданні допомоги виборцям в орієнтуванні у державних бюрократичних процедурах, прискоренні реалізації важливих інфраструктурних проєктів та вирішенні проблем, пов'язаних із наданням державних послуг.
- Поліпшення виконання членами парламенту законодавчої та контрольної функцій.
- Зміна сприйняття громадськістю парламенту — від уявлення про нього як безлику установу до особистого зв'язку виборців зі своїми депутатами.
- Сприяння соціальній згуртованості.








---

РОЗДІЛ 7

**ОГЛЯД ВЗАЄМОДІЇ  
З ВИБОРЦЯМИ  
ПІД ЧАС ПАНДЕМІЇ  
COVID**



## Взаємодія з виборцями під час пандемії COVID

Пандемія COVID-19 суттєво вплинула на діяльність парламентів в усьому світі. Хоча будь-які кризи можуть ускладнити роботу парламенту, ця пандемія стала яскравим прикладом парадоксальної кризової ситуації, що істотно обмежує можливості членів парламенту взаємодіяти з виборцями саме в той момент, коли як ніколи важливо зрозуміти, який вплив вона має на громадян і що їм потрібно від обраних представників.

Станом на сьогодні можна констатувати: отримано цінний досвід, який може виявити найкращі практичні методи забезпечення повноцінної взаємодії з виборцями протягом усього періоду пандемії. Їх можна застосувати і впродовж майбутніх кризових ситуацій.

### Здобутий досвід

- Хоча спочатку перехід до віртуальної взаємодії був складним із технічного боку, багато членів парламенту та їхні виборці виявили, що їм стало набагато зручніше використовувати нові методи й технології, тому вони бажали б і надалі звертатися до них<sup>15</sup>.
- Перехід до віртуальних сесій пов'язаний із певним ризиком, зокрема питаннями конфіденційності та кібербезпеки, які необхідно вирішувати, але він також створює нові можливості для взаємодії з громадянами і може зробити парламентські засідання більш доступними для них.
- Врахування потреб та проблем громадян при реалізації надзвичайних заходів призводить до:
  - зниження ризику втрати громадянських прав у довгостроковій перспективі;
  - суворішого дотримання громадянами тимчасових обмежень;
  - більш ефективних заходів реагування з боку системи охорони здоров'я<sup>16</sup>.
- Хибна інформація та дезінформація під час пандемії розповсюджується дуже швидко, тож члени парламенту мають відіграти важливу роль у зміцненні авторитету офіційного керівництва та припиненні поширення фейкових новин<sup>17</sup>.

15 Congressional Management Foundation [Фундація адміністрування Конгресу] [www.congressfoundation.org/projects/communicating-with-congress/coronavirus-report-2020](http://www.congressfoundation.org/projects/communicating-with-congress/coronavirus-report-2020)

16 Parliaments and Crisis: Challenges and Innovations [Парламенти та криза: проблеми та інновації] [www.congressfoundation.org/projects/communicating-with-congress/coronavirus-report-2020](http://www.congressfoundation.org/projects/communicating-with-congress/coronavirus-report-2020)

- Негативні наслідки пандемії непропорційно сильно вдарили по тих, хто стикався з нерівністю та маргіналізацією ще до спалаху захворювання, тому необхідність приділити особливу увагу взаємодії з цими спільнотами та гарантувати, що вони не залишаться поза увагою, стає ще більш нагальною<sup>18</sup>.

### **Взаємодія з виборцями за допомогою проведення онлайн-слухань у Вірменії**

Національні Збори (парламент) Вірменії створили успішну модель взаємодії з виборцями під час пандемії, перейшовши до віртуальних слухань у комітетах. У партнерстві з МРІ два постійні комітети — Комітет із питань навчання та освіти і Комітет із зовнішніх зв'язків — провели онлайн-слухання, присвячені низці політичних заходів, вжитих у відповідь на кризу COVID-19, зокрема перехід на дистанційне навчання та онлайн-освіту. Вони використували кілька найкращих практичних методів, а саме:

- Пошук можливостей прямої участі громадськості в обговоренні політики та дій, що впливають на повсякденне життя.
- Залучення до обговорення членів парламенту, високопосадовців уряду, широкого загалу представників громадянського суспільства та громадськості.
- Трансляція зустрічей на головних каналах ЗМІ.
- Сприяння проведенню сесій запитань та відповідей з учителями та батьками учнів.

#### **Результати були вельми значущі:**

- Отримано своєчасний відгук громадян.
- Надано конкретні політичні вказівки, безпосередньо засновані на рекомендаціях виборців.
- Громадськості продемонстровано, що в період кризи її думка дуже важлива.

Прямі трансляції привернули увагу понад 17 тисяч глядачів.

<sup>17</sup> ЮНЕСКО <https://en.unesco.org/courier/2020-3/health-crisis-fertile-ground-disinformation>

<sup>18</sup> Removing barriers and disparities in health: lessons from the COVID-19 pandemic [Усунення бар'єрів та нерівності у сфері охорони здоров'я: уроки пандемії COVID-19] <https://www.nature.com/articles/s41584-020-00524-8>



## ВАЖЛИВО

### Безпосередня взаємодія під час пандемії COVID

У деяких випадках можна вдаватися до безпосередньої взаємодії — з дотриманням рекомендацій місцевої влади, соціальної дистанції та вжиттям інших запобіжних заходів. Це може бути особливо важливо, якщо йдеться про такі дії, як доставка профілактичних наборів, необхідних при COVID-19 (медичних масок, одноразових рукавичок та дезінфекторів для рук), а також навчання громадян правильному використанню цих засобів, обмін рекомендаціями стосовно охорони здоров'я та застосування найкращих практичних методів обмеження поширення вірусу в їхніх спільнотах. При правильно організованому проведенні з дотриманням норм безпеки такі заходи можуть сприяти зміцненню довіри між державними службовцями та членами громад, а також покращенню показників громадського здоров'я.

**Використання цифрових інструментів.** В той час як одні парламенти просто перейшли до віртуального формату проведення пленарних засідань, комітетських слухань, невеликих нарад та дискусій, інші перетворили обмеження, накладені в часи пандемії, на можливості ще ефективніше використовувати цифрові інструменти.


**Приклад:** *«У Чеській Республіці Департамент комунікації та освіти Парламентського інституту Палати депутатів запустив задля освітніх цілей новий зручний портал, що містить інформаційні сесії, матеріали семінарів та віртуальну екскурсію Палатою депутатів, аби заповнити прогалину, що утворилася після скасування всіх очних просвітницьких заходів»<sup>19</sup>.*

<sup>19</sup> Parliaments and Crisis: Challenges and Innovations [Парламенти та криза: проблеми та інновації] <https://www.congressfoundation.org/projects/communicating-with-congress/coronavirus-report-2020>

## Найкращі практичні методи

- **Станьте актуальним джерелом важливої та достовірної інформації.** Використовуючи свій вебсайт, соціальні мережі, інформаційні бюлетені та інші платформи, скеровуйте своїх виборців до джерел, які містять найактуальніші рекомендації посадових осіб органів охорони здоров'я. Якщо ви бачите, що поширюється хибна інформація, доносьте до своїх виборців правдиву. Ніколи не публікуйте та не розповсюджуйте недостовірну інформацію чи теорії змови.
- **Оцініть з реалістичних позицій, які послуги ви та ваш персонал можете надавати в період кризи, на відміну від звичайних умов.** Наприклад, якщо ви закриваєте свій офіс у виборчому окрузі і натомість організуєте роботу віртуального офісу, визначте, скільки годин на день і скільки днів на тиждень ви та ваша команда готові його обслуговувати. Чітко донесіть до своїх виборців, що ви можете і чого не можете зробити, які зміни відбуваються та як можна отримати доступ до головних послуг. Виборці з набагато більшою ймовірністю погодяться на скорочення обсягу послуг, якщо ви відкрито говоритимете про те, з якими обмеженнями стикаєтесь, і таким чином ефективно коригуватимете їхні очікування.
- **Запитайте у своїх виборців про те, як на них вплинула криза. Особливо важливо зрозуміти, як змінилися їхні потреби та якими є їхні найгостріші проблеми.** Використовуйте різні інструменти для отримання інформації, серед інших — соціальні мережі та онлайн-опитування, а також організуйте віртуальні дискусії та круглі столи. Особливу увагу приділяйте роботі з маргіналізованими спільнотами, які ще до пандемії стикалися з економічною чи соціальною нерівністю.






**РОЗДІЛ 8**

**СТАНЬТЕ**

**ПРОВІДНИКОМ ЗМІН**



Хоча відповідальність за конструктивну взаємодію з виборцями лежить на кожному члені парламенту, дії будь-кого з них стануть набагато ефективнішими, якщо парламент як інститут правильно ранжуватиме пріоритети та вкладатиме ресурси у процес взаємодії з виборцями. Одне з найважливіших завдань, яке ви можете виконувати від імені своїх виборців, – це стати ініціатором змін у парламенті, допомагаючи просувати реформи, які зроблять вашу інституцію більш прозорою, інклюзивною і такою, що гнучко реагує на запити суспільства.

## Аналіз роботи парламенту

Перший крок до того, щоб стати ефективним провідником змін, – це всебічний аналіз роботи парламенту та оцінка того, чи є взаємодія з виборцями його пріоритетом та скільки ресурсів він у неї вкладає. Існує кілька конкретних, наочних показників, на які ви можете звернути увагу під час проведення такої оцінки. Є й серйозніші питання якості, які можна порушити, щоб визначити, якою є культура парламенту і чи стало її складовою справжнє прагнення постійної конструктивної взаємодії з виборцями, або ж нею нехтують чи навіть перешкоджають їй.

### Інституційні особливості, на які необхідно зважати:

- Чи існує центральний парламентський офіс зв'язків із громадськістю?
- Чи транслює парламент усі свої пленарні засідання та слухання в комітетах?
- Чи оприлюднюються результати голосування на пленарних засіданнях та в комітетах?
- Чи доступна будівля парламенту для людей з інвалідністю?
- Яким є рівень якості парламентського вебсайту? Він має бути інформативним, зручним для навігації, легко читатися та містити механізм для внесення громадянами своїх коментарів або подачі петицій.
- Чи надаються членам парламенту інституційні ресурси для відкриття офісів у виборчих округах?



- Чи проводять комітети регулярні консультації з ОГС із питань законодавства?
- Чи добре збалансовані та інклюзивні списки тих, хто виступатиме на слуханнях комітетів?
- Чи дозволено членам парламенту від опозиції викликати представників громади для надання свідчень під час парламентських слухань?
- Чи доступні письмові свідчення представників громади широкому загалу?
- Чи публікують комітети заздалегідь інформацію про слухання та ділові зустрічі?

#### Культурні норми, на які необхідно зважати:

- Чи регулярно парламентські лідери звертають увагу на важливість взаємодії з виборцями?
- Чи відчуваєте ви як член парламенту підтримку під час своєї взаємодії з виборцями?
- Чи ваші колеги-парламентарі вважають взаємодію з виборцями своїм пріоритетом?
- Чи сприймають ваші виборці парламент як відкритий та такий, що працює прозоро і прагне зрозуміти їхню думку?
- Чи свідчать дані опитування чи дослідження громадської думки про високий рівень довіри громадян до парламенту?

## Проведення реформ

Проаналізувавши, наскільки добре парламент підтримує конструктивну взаємодію з громадянами і де в цій галузі існують найістотніші прогалини, ви можете розпочати розробку плану із проведення необхідних реформ.

Так само, як і у випадках із програмами у сферах законодавчої чи наглядової діяльності, є кілька ефективних практичних методів, які можна використовувати для розробки та реалізації успішної програми реформ:

- Визначте найбільш потрібні та істотні зміни, які, на вашу думку, має запровадити парламент, щоб належним чином представляти народ, будучи прозорою, інклюзивною та відповідальною інституцією.
- Шукайте союзників для реалізації свого порядку денного. Знайдіть інших членів парламенту та представників ОГС, які поділяють ваші інтереси та цілі, та працюйте над обґрунтуванням необхідності змін разом із ними.
- Створіть численну групу підтримки, але особливу увагу приділяйте переконанню тих осіб, які займають керівні посади і приймають рішення, у необхідності проведення важливих реформ, які ви відстоюєте.
- Не намагайтесь винайти колесо. Знайдіть групи, які вже існують, як-от міжпартійне об'єднання депутатів, які просувають певну реформу, до якого ви могли би приєднатися.
- Ніколи не забувайте, що реформа – це тривалий і по суті безперервний процес. Будьте готові докладати зусиль для її реалізації упродовж тривалого часу і не занепадайте духом через невдачі.
- Завжди подавайте гарний приклад. Найкращий спосіб стимулювати зміни – це втілити в життя свої цінності та самому використовувати практичні методи, за які ви виступаєте, продемонструвавши вашим колегам той вплив, який вони можуть справити.

## Сербія: зміцнення позицій парламенту шляхом конструктивної взаємодії з виборцями<sup>20</sup>

Провівши декілька загальних організаційних реформ, щоб зробити парламент прозорішим і більш підзвітним народу, Народна Скупщина (парламент) Сербії зміцнила свої позиції як органу, що виконує контрольну та законодавчу функцію.

### Яких заходів вжила Народна Скупщина?

- Було прийнято перший закон про діяльність парламенту та запроваджено нові правила і процедури, що містять положення про прозорість і підзвітність, зокрема пункти про публічні слухання, які влаштовуються з метою розгляду законодавства та контролю за його виконанням.
- Створено міжпартійні фракції.
- Проведено виїзні слухання по всій країні.

### Чого саме вдалося досягти за допомогою цих реформ?

- Було встановлено міцні зв'язки між парламентом та громадськістю.
- Підвищився рівень довіри, зросла підтримка парламенту з боку населення, що підтверджується опитуваннями громадської думки.
- Зросла ефективність законодавчої діяльності у сфері вирішення проблем на місцевому та загальнонаціональному рівнях.
- Зміцнили позиції парламенту у здійсненні жорсткішого нагляду за виконавчою владою.
- Значно покращився нагляд за формуванням та використанням бюджету — завдяки новому порталу, на якому регулярно розміщуються дані про витрати Міністерства фінансів, а також кошти, доступні членам парламенту.

<sup>20</sup> Глобальна парламентська доповідь 2017 року <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2017-10/global-parliamentary-report-2017-parliamentary-oversight-parliaments-power-hold-government-account>

### **Чилі: модель реалізації парламентського плану дій щодо забезпечення відкритості законодавства<sup>21</sup>**

Коли у 2011 році за підтримки ПРООН було створено партнерство «Відкритий уряд», Національний конгрес Чилі став одним із перших парламентів, які розробили та впровадили план дій, що мав зробити цю установу більш відкритою та гнучкою в реагуванні на запити громадськості.

**План дій передбачав 10 зобов'язань перед чилійським народом за трьома основними напрямками:**

1. Поліпшення якості державних послуг.
2. Підвищення суспільної довіри.
3. Підвищення інституційної відповідальності.

**Які конкретні кроки зробив Національний конгрес для підвищення прозорості, інклюзивності та гнучкості у реагуванні на запити громадськості?**

- Консультувався із громадськістю щодо своїх пріоритетів.
- Розробив нові кодекси поведінки членів парламенту.
- Затвердив нову архітектуру та зміст парламентських вебсайтів.
- Замовив дослідження для подальшого вивчення питання, зокрема нових методів консультування із громадянами та забезпечення їхньої участі в законодавчому процесі.

<sup>21</sup> Глобальна парламентська доповідь 2017 року <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2017-10/global-parliamentary-report-2017-parliamentary-oversight-parliaments-power-hold-government-account>





# ДОДАТОК

## Основні джерела

1. Agora: Portal for Parliamentary Development [Агора: Портал розвитку парламентаризму] <http://www.agora-parl.org/>
2. Association of Secretaries General of Parliaments [Асоціація генеральних секретарів парламентів] <https://www.asgp.co/>
3. Democracy Reporting International <https://democracy-reporting.org/>
4. Global Centre for ICT in Parliament [Глобальний центр з питань використання ІКТ у парламенті] <https://eldis.org/organisation/A42572>
5. House Democracy Partnership [Партнерство з питань демократії в Палаті представників] <https://hdp.house.gov/>
6. International Republican Institute [Міжнародний республіканський інститут] <https://www.iri.org/>
7. Inter-Parliamentary Union [Міжпарламентський союз] <https://www.ipu.org/>
8. National Endowment for Democracy [Національний фонд на підтримку демократії] <https://www.ned.org/>
9. National Democratic Institute [Національний демократичний інститут] <https://www.ndi.org/>
10. Open Government Partnership [Партнерство «Відкритий уряд»] <https://www.opengovpartnership.org/>
11. ParlAmericas [Парламент Америки] <https://parlamericas.org/>
12. The Parliamentary Network [Парламентська мережа] <https://www.parlnet.org/>
13. Westminster Foundation for Democracy [Вестмінстерська фундація за демократію] <https://www.wfd.org/>
14. From Winning to Governing Effectively [Від перемоги до ефективного врядування] <https://www.movedemocracy.org/wp-content/uploads/2020/02/From-Winning-to-Governing-Effectively-IRI.pdf>
15. World Bank [Світовий банк] <https://www.worldbank.org/en/about/parliamentarians>







**USAID**

ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



**INTERNEWS**  
U K R A I N E

**РАДА**

НАСТУПНЕ ПОКОЛІННЯ



МІЖНАРОДНИЙ  
РЕСПУБЛІКАНСЬКИЙ  
ІНСТИТУТ

Підтримка демократії у всьому світі

Більше матеріалів на [www.IRI.org.ua](http://www.IRI.org.ua)