

УДК 35.078:681.518

ДРЕШПАК Валерій Михайлович,
д-р наук держ. упр., доц., зав. каф. інформ.
технологій та інформ. систем ДРІДУ НАДУ

ВИСКУБ Олексій Анатолійович,
аспірант ДРІДУ НАДУ,
директор Комунального підприємства «Головний
інформаційно-комунікаційний науково-виробничий центр»
Дніпропетровської обласної ради

**ДОСВІД РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОЕКТІВ З РОЗВИТКУ
СИСТЕМИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
У ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

Аналізується досвід Дніпропетровської області щодо реалізації у 2011 – 2013 рр. проектів з розвитку системи надання електронних адміністративних послуг. Досліджуються проекти «Регіональний віртуальний офіс надання електронних адміністративних послуг» та «Адміністративні послуги: спрощений доступ через пошту». Пропонуються рекомендації щодо вдосконалення системи надання електронних адміністративних послуг в Україні.

Ключові слова: електронне урядування, адміністративні послуги, електронні адміністративні послуги, інформатизація, проектний підхід.

Дрешпак В. М., Выскуб А. А. Опыт реализации проектов по развитию системы предоставления электронных административных услуг в Днепропетровской области

Анализируется опыт Днепропетровской области по реализации в 2011 – 2013 гг. проектов по развитию системы предоставления электронных административных услуг. Исследуются проекты «Региональный виртуальный офис предоставления электронных административных услуг» и «Административные

услуги: упрощенный доступ через почту». Предлагаются рекомендации по усовершенствованию системы предоставления электронных административных услуг в Украине.

Ключевые слова: электронное управление, административные услуги, электронные административные услуги, информатизация, проектный подход.

Dreshpak V. M., Vyskub A. A. Experience in implementing projects to develop a system of electronic administrative services in the Dnipropetrovsk region

The experience of Dnipropetrovsk region to implement in 2011 – 2013 projects of development of electronic administrative services is analyzed. The projects «Regional virtual office providing electronic administrative services» and «Administrative services: simplified access through the mail» are investigated. Recommendations for improving the system of electronic administrative services in Ukraine are proposed.

Key words: e-government, administrative services, electronic administrative services, information, project approach.

Постановка проблеми. В умовах сучасного етапу розвитку інформаційного суспільства основною вимогою з боку громадян та бізнесу до адміністративних послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування є доступність і прозорість надання цих послуг, що також ефективно забезпечується поетапним переведенням цих послуг в електронну форму. Такі послуги ще називають електронними адміністративними послугами. Саме надання електронних адміністративних послуг є головною передумовою наближення влади до пересічного громадянина, задоволення його потреб та одним з головних пріоритетів розвитку електронного урядування у світі. Актуальність цього дослідження обумовлена необхідністю з'ясувати сучасні підходи до розвитку системи надання електронних адміністративних послуг в Україні на прикладі досвіду Дніпропетровської області.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз наукових публікацій за темою цієї статті свідчить про посилення інтересу дослідників до розв'язання проблем розвитку електронного урядування в Україні в цілому та розширення сфери надання електронних адміністративних послуг зокрема. Зазначена тематика

розкривається у працях таких українських дослідників, як Т. Буренко, Н. Грицяк, С. Кандзюба, О. Карпенко, А. Семенченко, А. Серенок, О. Чикаренко, С. Чукут та ін.

Малодослідженими водночас залишаються питання аналізу кращих українських практик діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з надання електронних адміністративних послуг, практичного застосування сучасних підходів до побудови та використання систем інформаційного забезпечення такої діяльності, розробки перспективних напрямів упровадження електронних адміністративних послуг та рекомендацій щодо вдосконалення цієї роботи.

Метою статті є аналіз та узагальнення досвіду реалізації проектів з розвитку системи надання електронних адміністративних послуг у Дніпропетровській області і розробка на цьому підґрунті практичних рекомендацій щодо використання цього досвіду для подальшої розбудови електронного урядування в Україні.

Виклад основного матеріалу. У Доповіді про стан інформатизації та розвиток інформаційного суспільства в Україні за 2013 р. [3] найбільш розвинутим регіоном в Україні за кількістю розпочатих та реалізованих ініціатив, системністю та фаховістю підходу названа Дніпропетровська область. Дніпропетровщина визначена пілотним регіоном для реалізації міжнародної ініціативи «Партнерство „Відкритий Уряд“» в Україні. До Плану заходів з реалізації зазначеної ініціативи увійшли такі пілотні проекти Дніпропетровської області, як «Регіональний віртуальний офіс надання електронних адміністративних послуг», «Електронна черга в ДНЗ», «Е-лікарня» [5]. За підсумками першого Національного конкурсу з електронного урядування [3], у жовтні 2013 р. Дніпропетровська область стала переможцем у номінації «Електронні сервіси» з проектом «Регіональний віртуальний офіс надання електронних адміністративних послуг». Зазначене дає підстави стверджувати, що досвід Дніпропетровської області щодо впровадження електронних адміністративних послуг дійсно заслуговує на детальне вивчення та подальше поширення в межах усієї України.

Розвиток системи надання електронних адміністративних послуг у Дніпропетровській області здійснюється на засадах проектного підходу, що дозволяє в обмежений часовий проміжок вирішувати конкретні завдання. Так, в основу комплексного проекту «Електронний регіон» покладено саме метод проектного

управління з урахуванням цілей і завдань Комплексної стратегії розвитку Дніпропетровської області. При цьому завдання та цілі проекту «Електронний регіон» значно виходять за межі Регіональної програми інформатизації та об'єднують заходи багатьох галузевих програм і проектів Дніпропетровської області. А стратегічною метою цього проекту є відпрацювання типових рішень з електронного урядування для подальшого поширення на всеукраїнському рівні.

Для покрокового отримання конкретних результатів напрацьовано портфель проектів (усього 50) у сфері електронного урядування, на базі якого створено «дорожню карту» проекту «Електронний регіон». Зазначені 50 проектів структуровані за вісьмома цільовими напрямками (цільовими програмами), один з яких – «Електронні послуги».

Напрямок «Електронні послуги» комплексного проекту «Електронний регіон» передбачає:

- створення системи міжвідомчої електронної взаємодії на базі Телекомунікаційного центру органів виконавчої влади та місцевого самоврядування області (розробка єдиних стандартів та протоколів обміну електронними документами);
- упровадження Регіонального віртуального офісу надання електронних адміністративних послуг (далі – Віртуальний офіс електронних послуг);
- автоматизацію надання адміністративних послуг за єдиними стандартами в усій області;
- створення регіональної мережі інформаційно-ресурсних центрів «Відкрита влада»;
- реалізацію пілотних проектів запровадження 12 комплексних адміністративних електронних послуг (згідно з вимогами Європейського Союзу);
- створення регіональної мережі пунктів колективного доступу населення до публічної інформації на базі інформаційних сенсорних кіосків;
- реалізацію проекту «Адміністративні послуги: спрощений доступ через пошту».

За цим напрямком до 2016 р. передбачається досягти таких результатів:

- інформація про 100 % адміністративних послуг надається через Інтернет та інформаційні кіоски;

- 100 % суб'єктів надання адміністративних послуг працюють через Віртуальний офіс електронних послуг;
- інформація про перебіг розгляду справи під час надання адміністративних послуг надається через Інтернет і SMS;
- 40 % адміністративних послуг надаються в електронній формі;
- 20 базових послуг державного рівня надаються в електронній формі (згідно з вимогами Європейського Союзу);
- інформаційні сенсорні кіоски встановлені на території 100 % суб'єктів надання адміністративних послуг;
- громадяни мають можливість оперативного подання звернень до органів влади та покрокового контролю за ходом розгляду.

Далі детальніше розглянемо результати, які на час написання цієї статті отримано внаслідок реалізації проектів «Регіональний віртуальний офіс надання електронних адміністративних послуг» та «Адміністративні послуги: спрощений доступ через пошту».

Створений Віртуальний офіс електронних послуг Дніпропетровської області [1] являє собою систему веб-порталів та забезпечує: для заявників – актуальну, повну, несуперечливу й точну інформацію про всі послуги, а також можливість отримання цих послуг за принципом «єдиного вікна»; для місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування – можливість удосконалення системи управління у сфері результативності та ефективності надання адміністративних послуг, а також реалізацію механізму організації міжвідомчої взаємодії. Цільовою аудиторією цього проекту були визначені понад 100 тис. активно діючих суб'єктів підприємницької діяльності Дніпропетровської області та понад 700 тис. жителів області, які є активними користувачами мережі Інтернет.

Стратегічними цілями зазначеного проекту стали:

- підвищення якості надання адміністративних послуг згідно з європейськими стандартами;
- підвищення прозорості діяльності органів влади, створення інфраструктури взаємодії між громадянами, бізнесом і державою, зниження можливостей для корупції;

– упровадження єдиного регіонального простору надання інформації та послуг, а саме: забезпечення доступу до системи надання адміністративних послуг з будь-якої точки регіону та вирішення проблеми цифрової нерівності між районами та містами на доступ до адміністративних послуг;

– забезпечення інформаційної відкритості за єдиними стандартами про діяльність місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;

– скорочення адміністративно-управлінських процесів під час надання адміністративних послуг та дебіюрократизація взаємодії з бізнесом;

– надання електронних адміністративних послуг.

З метою забезпечення реалізації цих цілей було підписано Меморандум між Дніпропетровською обласною державною адміністрацією, Дніпропетровською обласною радою, територіальними органами центральних органів виконавчої влади в Дніпропетровській області, міськими радами та райдержадміністраціями про взаємодію у сфері надання адміністративних послуг та дозвільних документів через Віртуальний офіс електронних послуг Дніпропетровської області. Проект зі створення Віртуального офісу електронних послуг був реалізований за підтримки Координатора проектів ОБСЄ в Україні та Фонду Східна Європа, а завдання із запровадження системи на базі 35 Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) – за підтримки МФ «Відродження».

Віртуальний офіс, створений на платформі Microsoft SharePoint, складається із зовнішнього та внутрішнього веб-порталів. Зовнішній веб-портал призначений для громадян та суб'єктів господарювання і забезпечує інтерактивну та транзакційну взаємодію між центрами надання адміністративних послуг (дозвільними центрами) та громадянами і суб'єктами господарювання в процесі надання адміністративних послуг (дозвільних документів). Внутрішній веб-портал створено для державних адміністраторів та уповноважених представників дозвільних органів і адміністративних органів, він забезпечує автоматизацію внутрішніх процедур та електронну взаємодію в процесі надання адміністративних послуг (дозвільних документів).

За результатами реалізації проекту у 2011 – 2013 рр. Віртуальний офіс електронних послуг запроваджено на базі 35 ЦНАП Дніпропетровської області, що дозволило забезпечити:

1) для громадян та суб'єктів господарювання:

– доступ до повної інформації про всі ЦНАП, адміністративні органи, дозвільні органи, адміністративні послуги та документи дозвільного характеру Дніпропетровської області з єдиного інформаційного джерела (регламенти, картки, перелік документів, порядок отримання, терміни, платність/безоплатність, графік прийому тощо);

– можливість отримати інформацію про хід розгляду справи через особистий електронний кабінет та, додатково, через смс-повідомлення;

– можливість отримати електронну консультацію ЦНАП, адміністративного чи дозвільного органу;

– можливість отримати «швидкі послуги» (попереднє замовлення послуги з наступним одноразовим відвідування ЦНАП) та записатись на прийом через електронний кабінет;

2) для органів влади регіону:

– контроль дотримання законності у сфері надання адміністративних послуг (за термінами, переліком документів, результатами та видачею дозволів (ліцензій) на всій території області);

– моніторинг якості та своєчасності надання адміністративних послуг на всій території області;

– електронну міжвідомчу взаємодію: передача та отримання проміжних документів в електронній формі в процесі надання документів дозвільного характеру.

Упровадження проекту супроводжувалося проведенням роз'яснювальної роботи, інструктивних семінарів як для державних адміністраторів та уповноважених представників дозвільних органів і адміністративних органів, так і для громадян та суб'єктів господарювання. Тему «Електронні адміністративні послуги» для ознайомлення державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування з Віртуальним офісом електронних послуг також було впроваджено в рамках модуля «Інформаційні технології» для слухачів Дніпропетровського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України, а також у тематичній програмі підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування. Також видано спеціальні методичні вказівки до виконання практичних робіт за темою «Електронні

адміністративні послуги» [4] та інформаційний бюлетень «Віртуальний офіс електронних послуг «Відкрита влада» [1].

У процесі реалізації проекту здійснюється постійне вивчення думки зацікавлених сторін. Так, за результатами анкетування (січень 2013 р.) 46 адміністраторів дозвільних центрів, 300 відповідальних працівників дозвільних органів, 500 підприємців та 10 профільних громадських організацій, які взяли участь в навчальних семінарах та відкритих семінарах щодо впровадження Віртуального офісу електронних послуг були отримані дані, що засвідчили готовність органів влади, з одного боку, до використання сучасних технологій у своїй роботі, у тому числі надання електронних сервісів, а громадяни, з іншого боку, виявили зацікавленість у розвитку цих послуг задля підвищення прозорості та доступності. За результатами анкетування в листопаді 2013 р. 300 заявників ЦНАП Дніпропетровської міської ради, що виконує функції й обласного ЦНАП та надає понад 75 % усіх послуг у Дніпропетровській області, були отримані результати, що засвідчили, зокрема, підвищення якості надання адміністративних послуг органами влади, у тому числі, за рахунок запровадження технологій електронного урядування.

За результатами аналізу статистичних показників роботи дозвільних центрів області (у стадії реформування у ЦНАП) було виявлено позитивні зміни в роботі органів влади в процесі надання адміністративних послуг та взаємодії з громадськістю. Так, у 2013 р. 95 % дозвільних документів було видано достроково та жодного документа – з порушенням строків. Ефективність виконання дозвільно-погоджувальних процедур у 2013 р. в області зросла більш ніж на 70 % порівняно з 2011 р., та на 30 % порівняно з 2012 р. Завдяки тому, що кожен адміністратор та відповідальний працівник мають електронні кабінети для роботи зі справами, які рухаються згідно з автоматизованими регламентами, швидкість розгляду справ значно зросла. Також процес надання послуг став прозорішим завдяки контролю всіх етапів розгляду справи та їх термінів, а також контролю з боку керівництва та громадськості. Кожен заявник може отримати інформацію про хід розгляду справи через особистий кабінет на зовнішньому веб-порталі, а також він отримує цю інформацію через смс-повідомлення. За 2013 р. надіслано понад 13 тис. смс-повідомлень. Керівництво області, ЦНАП мають доступ до повної статистики щодо проходження справ через особистий кабінет для здійснення наглядового контролю.

Кількість відмов зменшилась на 50 % порівняно з 2012 р. Кожен заявник може отримати через особистий кабінет консультацію дозвільного органу чи дозвільного центру. Крім загальних питань, заявник може додати заповнені документи для того, щоб представник органу влади міг перевірити пакет документів заздалегідь, що значно зменшує процент відмов через неякісно підготовлені документи.

Ці показники свідчать про суттєве зменшення корупційних загроз під час надання адміністративних послуг громадянам та бізнесу за рахунок чіткої фіксації та контролю за всіма етапами і строками надання послуг, унеможливлення безпосереднього контакту заявника та надавача послуг, прозорості надання послуг для заявників, контролю за обґрунтованістю й кількістю відмов.

Проект «Адміністративні послуги: спрощений доступ через пошту» стартував у жовтні 2012 р. за ініціатииви голови Дніпропетровської облдержадміністрації та генерального директора Українського державного підприємства поштового зв'язку «Укрпошта». Першими відділеннями поштового зв'язку (ВПЗ) цього проекту стали ВПЗ № 6, 69, 84 (м. Кривий Ріг), ВПЗ № 6 (м. Марганець), ВПЗ Могилів та ВПЗ Залелія (Царичанський район). Базовою цільовою аудиторією проекту було визначено: населення сільських територій області – 600 тис. осіб; соціально незахищені верстви населення – 124 тис. сімей області; пенсіонери – більше 1 млн осіб.

Головною метою проекту було визначено підвищення доступності та ефективності надання адміністративних послуг у сільських територіях області та віддалених районах міст Дніпропетровської області. На практиці це означає, що громадянин або суб'єкт господарювання зможе отримати одну з пріоритетних адміністративних чи соціальних послуг через будь-яке ВПЗ у Дніпропетровській області або навіть замовити візит листоноші додому.

Для реалізації пілотного проекту та відпрацювання регламентів та механізмів взаємодії було обрано 20 адміністративних та 2 соціальні послуги (довідка про розмір доходів (пенсій), призначення субсидії). Пілотні ВПЗ були обладнані інформаційними стендами, сучасною комп'ютерною технікою, що створило можливість надавати споживачам послуги з ксерокопіювання, ламінування, факсового зв'язку. Для відстеження етапу виконання послуги на робочому місці оператора було встановлено відповідне програмне забезпечення. У всіх

вищезазначених ВПЗ встановили інформаційні сенсорні кіоски, через які користувач міг отримати всі необхідні матеріали про адміністративні послуги, забезпечили в режимі он-лайн відстежування етапів поштового відправлення з оформленим пакетом документів, а також інформацію про події, що відбуваються в області, та можливість звернення до керівництва регіону за допомогою «гарячої лінії».

За результатами реалізації пілотної черги проект «Адміністративні послуги: спрощений доступ через пошту» було включено до Національного плану дій на 2013 р. щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010 – 2014 рр. «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава» та прийнято рішення щодо впровадження проекту в усіх регіонах України [6].

Розвиток цього проекту в Дніпропетровській області у 2013 р. дозволив отримати такі результати:

- перелік пріоритетних адміністративних послуг, які громадянин може отримати через ВПЗ Укрпошти, розширено до 57;

- проект поширено на всі 658 ВПЗ Укрпошти в Дніпропетровській області, які обладнані необхідними засобами інформатизації та інформаційними стендами, у тому числі 35 ВПЗ капітально відремонтовані;

- 3 985 працівників Укрпошти пройшли відповідне навчання для організації надання послуг через ВПЗ Укрпошти;

- 22 райдержадміністрації та 13 міськвиконкомів області підписали регламенти взаємодії з Укрпоштою для забезпечення реалізації проекту та внесли зміни у відповідні інформаційні картки та стандарти надання пріоритетних послуг;

- 21 інформаційний сенсорний кіоск встановлено в найбільших відділеннях для надання громадянам доступу до повної інформації про послуги та хід розгляду справи.

За результатами реалізації проекту були створені нові ефективні сервіси для громадян та бізнесу:

- можливість отримання повної інформації про порядок надання (перелік документів, нормативна база, причин відмов) пріоритетних 57 послуг через найближче ВПЗ Укрпошти, мережу Інтернет чи мережу інформаційних сенсорних кіосків;

– можливість подання пакету документів на отримання однієї з 57 пріоритетних адміністративних послуг через найближче ВПЗ Укрпошти або листоношу;

– можливість отримання результатів адміністративної послуги через найближче ВПЗ Укрпошти або листоношу;

– можливість отримання інформації про хід розгляду справи та стан надходження поштового відправлення через найближче ВПЗ Укрпошти, у тому числі телефоном), мережу Інтернет чи мережу інформаційних сенсорних кіосків.

Таким чином, цей проект дозволив розширити кількість каналів доступу громадян і бізнесу до адміністративних послуг за рахунок інтеграції в систему надання адміністративних послуг ВПЗ Укрпошти. Цей канал доступу є затребуваним у людей похилого віку, людей з обмеженими можливостями та населення сільських територій, які мають труднощі у використанні традиційних каналів – відвідування ЦНАП чи використанні сучасних каналів – Інтернет, інформаційні сенсорні кіоски.

Отже, з метою розвитку системи надання електронних послуг у Дніпропетровській області було реалізовано унікальні для України пілотні проекти: «Регіональний віртуальний офіс надання електронних адміністративних послуг» та «Адміністративні послуги: спрощений доступ через пошту». Упровадження цих проектів не лише сприяло вдосконаленню сервісної діяльності органів місцевої влади, але й виявило ряд проблемних аспектів цього напрямку діяльності.

Так, для забезпечення юридично значущих транзакцій та впровадження надання пілотних послуг в електронній формі у Віртуальний офіс електронних послуг інтегровано електронний цифровий підпис та розроблені відповідні регламенти та стандарти пілотних електронних послуг. Результати дослідження довели, що технології та підходи, використані під час впровадження Віртуального офісу електронних послуг, відповідають загальноприйнятим світовим стандартам у сфері е-урядування. Проте слід зазначити, що більшість завдань з розвитку Віртуального офісу електронних послуг реалізується на випередження існуючої нормативно-правової бази та вимагають розробки відповідних проектів документів і подолання додаткових труднощів.

Незважаючи на те що Віртуальний офіс електронних послуг на 70 % сконцентровано на послугах регіонального та місцевого рівнів, певним недоліком є те, що впровадження такої системи здійснено раніше, ніж було створено єдиний

державний портал адміністративних послуг. Утім, головною проблемою на шляху запровадження електронних послуг в Україні є відсутність необхідної нормативно-правової бази та чіткої державної політики в цій сфері.

Одним із головних сучасних пріоритетів розвитку електронного урядування в ЄС є запровадження багатоканального доступу до публічних послуг для населення та бізнесу. У Дніпропетровській області протягом останніх двох років реалізовано ряд пілотних проектів щодо розвитку каналів доступу громадян та бізнесу до публічних послуг, завдяки чому в області успішно розвиваються чотири канали доступу до публічних послуг, а саме:

- 1) традиційне відвідування ЦНАП;
- 2) замовлення пріоритетних послуг через найближче ВПЗ;
- 3) доступ через мережу Інтернет (веб-доступ);
- 4) доступ через інформаційні кіоски.

Цей досвід є унікальним для України. Водночас слід звернути увагу на недостатній розвиток мобільного доступу до адміністративних послуг у регіоні, як і в країні загалом. Сучасні тенденції розвитку електронного урядування свідчать, що мобільний доступ до публічних послуг є каналом, який розвивається найдинамічніше та має найбільш потужний потенціал у майбутньому. Сьогодні цей канал доступу до публічних послуг вийшов на друге місце у світі після веб-доступу, інформаційні кіоски – на третьому місці.

Висновки. Проведені дослідження та отримані висновки дозволяють сформулювати ряд практичних рекомендацій.

1. З метою забезпечення реалізації наявних планів та «дорожньої карти» проекту «Електронний регіон», які передбачають упровадження пілотних та унікальних для України заходів, доцільною є розробка та прийняття Постанови Кабінету Міністрів України щодо реалізації в Дніпропетровській області комплексного пілотного проекту з електронного урядування для отримання статусу пілотного регіону й можливості ініціювання відповідних змін до чинної нормативно-правової бази.

2. Ураховуючи досвід Дніпропетровської області, забезпечити узагальнення матеріалів проекту та розробку проекту нормативно-правового акту України щодо вимог до структури, змісту, оформлення та порядку розробки стандартів

адміністративної послуги, що надається в електронній формі (електронної адміністративної послуги), відповідно до кращих європейських стандартів.

3. Ураховуючи досвід Дніпропетровської області, забезпечити розробку проекту нормативно-правового акту України щодо методики розробки стандартів надання електронних адміністративних послуг на підставі діючих регламентів надання послуг у паперовій формі, що передбачає проведення реінжинірингу існуючих бізнес-процесів.

4. Розробити та впровадити на базі Віртуального офісу електронних послуг окремі підсистеми, що забезпечать розробку, обговорення та ведення реєстрів стандартів електронних послуг, а також он-лайн оцінку якості надання адміністративних послуг заявниками.

5. Забезпечити інтеграцію Віртуального офісу адміністративних послуг з державним порталом адміністративних послуг, який зараз створюється.

6. Проаналізувати кращий світовий досвід щодо запровадження мобільних технологій у процеси е-урядування, узагальнення та вивчення кращих практик; забезпечити доопрацювання й адаптацію існуючих систем та ресурсів електронного урядування для мобільних технологій.

7. Доповнити завдання та заходи регіональної програми «Електронна Дніпропетровщина» на 2014 – 2016 рр. проектами з розвитку ІТ-інфраструктури шляхом використання мобільних технологій та розвитку мобільного доступу до отримання публічних послуг.

8. Забезпечити проведення інформаційної кампанії для поширення популярності технологій електронного урядування, зокрема електронних адміністративних послуг, серед населення; створити окремі інформаційні ресурси для інформування та навчання громадян з питань електронного урядування.

Список використаних джерел

1. **Віртуальний** офіс електронних послуг «Відкрита влада» : інформ. бюл. / упоряд. В. М. Дрешпак, С. П. Кандзюба, О. А. Вискуб. – Д., 2013. – 70 с.

2. **Володимир** Семиноженко вручив відзнаки переможцям Національного конкурсу у сфері е-урядування / Нац. центр електронного урядування. – Режим доступу : nc.gov.ua/news/index.php?ID=843.

3. **Доповідь** про стан інформатизації та розвиток інформаційного суспільства в Україні за 2013 рік. – Режим доступу : dknii.gov.ua.

4. **Методичні** вказівки до виконання практичних робіт за темою «Електронні адміністративні послуги» / уклад. В. М. Дрешпак, С. П. Кандзюба, О. В. Кравцов, О. А. Вискуб. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. – 48 с.

5. **Про затвердження** Плану заходів з впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» у 2012 році : розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 лип. 2012 р. № 514-р. – Режим доступу : zakon4.rada.gov.ua/rada/show/514-2012-%D1%80.

6. **Про Національний** план дій на 2013 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010 – 2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава» : Указ Президента України від 12 берез. 2013 р. № 128/2013. – Режим доступу : zakon4.rada.gov.ua/laws/show/128/2013.