

УДК 351

Електронне врядування як інноваційний механізм взаємодії влади, бізнесу та громадянського суспільства: зарубіжний досвід та передумови розвитку в Україні

С.А. КВИТКА, О.О. СОКОЛОВСЬКА

Дніпропетровський регіональний інститут державного управління
Національної академії державного управління при Президенті України,
м. Дніпропетровськ, Україна, E-mail: skvitka@i.ua

Авторське резюме

У статті досліджується досвід впровадження та функціонування електронного врядування в зарубіжних країнах у контексті його можливого використання в Україні. Розглядається визначення терміну «електронний уряд». У статті наведено дані про тенденцію щодо збільшення кількості країн, які використовують е-технології в державному управлінні. Звертається увага на проблеми, які виникають на шляху до впровадження електронного врядування в органах державної влади та місцевого самоврядування в Україні. У статті визначаються особливості впровадження е-урядування як одного з чинників демократичних перетворень у взаємодії влади, бізнесу та організацій громадянського суспільства в Україні.

Ключові слова: місцеве самоврядування, державне управління, електронний уряд, е-урядування, інформаційно-комунікативні технології (ІКТ), децентралізація влади, адміністративні послуги, інтерактивні послуги.

E-government as an innovative mechanism of cooperation between government, business and civil society: international experience and background of development in Ukraine

S.A. KVITKA, O.O. SOKOLOVS'KA

Dnepropetrovsk regional institute of public administration, the National
academy of public administration, office of the President of Ukraine,
Dnepropetrovsk, Ukraine, E-mail: skvitka@i.ua

Abstract

The article examines the experience of implementation and operation of e-government in foreign countries in the context of its possible use in Ukraine. We consider the definition of «electronic government.» The article shows the trend of increasing the number of countries using e-technology in public administration. Attention is drawn to the problems that arise on the way to implementing e-government in state and local government in Ukraine. Also, the author considered the main problem to be solved in the process of creation and gradual implementation of information system «Electronic Government».

Keywords: local government, public administration, «e-government» information and communication technology (ICT), decentralization of power, administrative services, interactive services.

Постановка проблеми. Електронне врядування (далі е-урядування) є не тільки технологічним рішенням, а й сучасною інноваційною концепцією управління державою, значним важелем

масштабних перетворень у суспільстві, особливо у сфері децентралізації влади та її взаємодії з бізнесом. Зміна нормативно-правової бази, принципів формування і бюджетного фінансування, пере-

© С.А. Квітка, О.О. Соколовська, 2015

розподіл зон пріоритетної компетенції державних і самоврядних структур, оновлення та розширення ціннісних парадигм суспільства, освітніх акцентів є підґрунтям для реінжинірингу державного управління через створення і розвиток е-урядування. Зміни мають торкнутися багатьох сфер життя суспільства в тому числі виборчої системи, принципів законодавчої діяльності, схем здійснення контролю та підвищення відповідальності всіх гілок влади перед бізнесом та громадянським суспільством. Основою відповідних перетворень у державних структурах та органах місцевого самоврядування є готовність та здатність громадян використовувати можливості інформаційних технологій, оцінити їх переваги, застосувати у своєму житті, бізнесі, громадській та науковій діяльності, навчанні тощо.

Метою дослідження є аналіз та визначення перспектив впровадження в Україні досвіду зарубіжних країн щодо використання е-технологій в органах державної влади та місцевого самоврядування у контексті взаємодії влади, бізнесу та громадянського суспільства.

Аналіз досліджень і публікацій. Теоретико-методологічні питання розвитку та поширення електронного врядування, його впливу на процеси демократизації та впровадження електронної демократії є предметом дослідження цілого ряду зарубіжних і вітчизняних учених. З огляду на проблематику цього дослідження вагомим значенням набувають праці провідних науковців, пов'язані як із вивченням електронного врядування та електронного уряду, так і з питаннями розвитку інформаційного суспільства, дослідження електронної демократії, інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів державної влади та реформування державного управління за допомогою е-урядування. Безперечним підґрунтям для подальшого розвитку цієї тематики є роботи Д. Белла, З. Бжезінського, Ф. Махлупа, М. Кастельса, Е. Масуди, Е. Тоффлера, в яких досліджуються феномен інформаційного суспільства, його становлення, осо-

бливості та характеристики. Інформаційно-аналітичне забезпечення органів державної влади, нові канали надання адміністративних послуг, питання функціонування механізмів державного управління в системі електронного уряду та реформування державного управління за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та електронного врядування було висвітлено у роботах А. Босячки, Г. Гіберт-і-Фонт, Д. Гічоя, Н. Парісона, Ф. Сагафі, С. Сентено, А. Чатфілда, О. Баранова, М. Вершиніна, А. Голубевої, О. Голобуцького, М. Демкової, Д. Дубова, С. Дубової, О. Ємельяненко, П. Клімушина, І. Клименко, І. Коліушко, К. Линьова, В. Лисицького, А. Павроз, А. Семенченко, А. Серенок, Л. Сморгунова, В. Солодова, О. Шевчука, Т. Вороніної, С. Гнатюка, В. Данільян, С. Здіорука, О. Мельник.

Виклад основного матеріалу. Перехід до інформаційного суспільства передбачає трансформацію політичних інститутів і державного управління з урахуванням нових досягнень науки. Інтернет-технології, що забезпечують інформаційну взаємодію органів влади, бізнесу і інститутів громадянського суспільства, отримали в сучасній літературі стійке найменування «е-урядування». Цей термін отримав міжнародне визнання і широко використовується в науковій і управлінській літературі як в Європі так і в Україні. [9]

Згідно з концепцією «е-урядування» вся система органів публічної влади функціонує як єдина сервісна організація, призначена для надання послуг населенню. При цьому публічна діяльність має бути відкритою, інформаційно прозорою та доступною для громадян. Особлива увага приділяється принципу зворотного зв'язку, швидкості і якості надання послуг за допомогою широкого використання системи Інтернет. Все це покликане підвищити як якість надання адміністративних послуг населенню, так і ефективність функціонування самих органів публічної влади. Виходячи з цього «е-урядування» можна визначити, як спеціалізовану комплексну систему

взаємодії державних та муніципальних структур з бізнес-структурами та організаціями громадянського суспільства за допомогою ІКТ. [1]

Реалізація концепції «е-урядування» знаходиться в тісному взаємозв'язку з реформою державного управління. Необхідність переходу до «е-уряду» вимагає перебудови адміністративної системи у напрямку підвищення оперативності та ефективності прийнятих управлінських рішень; зниженню витрат на утримання державного апарату, підвищенню продуктивності праці державних службовців; боротьбі з корупцією в урядових структурах та ін.

Основні характеристики «е-урядування» визначаються в залежності від політико-економічної системи конкретної країни, політичного джерела ініціативи по розгортанню даного проекту, послідовності його дій, залучених економічних і соціальних ресурсів, інформаційно-комунікаційних технологій та ін.

З огляду на європейський досвід, «е-урядування» приваблює такими речами, як: спрощення бюрократичних процедур, значне скорочення терміну оформлення документів, забезпечення легкої верифікації звітності юридичних і фізичних осіб за допомогою введення уніфікованої системи електронного обліку, збільшення обсягу бюджетних надходжень і, врешті-решт, зростання довіри бізнесу та громадян взагалі до інститутів влади [5].

На сьогодні серед теоретиків та практиків використання ІКТ в управлінні суспільством є розуміння того, що для реорганізації системи державного управління в парадигмі «е-урядування» необхідно виконати ряд умов. Найбільш актуальними з них визначаються такі: прийняття відповідних нормативно-правових актів; не менш ніж 30% рівень доступу до Інтернету у суспільстві; створення необхідних інформаційно-технологічних передумов і електронних форм (документів, електронних підписів та ін.); фінансового забезпечення; підготовки нових кадрів повністю обізнаних з системою е-урядування; подолання вузькотехнологічного підходу до

е-урядування; попередження можливостей його використання в антисуспільних цілях; раціонально-критичне освоєння накопиченого зарубіжного досвіду [6].

Існує ряд факторів соціального, політичного, психологічного, фінансового та організаційного характеру, які ускладнюють процес впровадження е-урядування. До них у першу чергу відноситься конкуренція нового «інформаційного» і традиційного способів управління. Гальмування цього процесу відбувається саме на рівні виконавців, які звикли працювати за стандартами ще радянських часів. Е-урядування стикається і з такими проблемами, як значні витрати на інформатизацію владних структур та недостатня ефективність урядових програм. Для подолання цих «негараздів» потрібна зміна управлінської ментальності та підвищення кваліфікації державних службовців у сфері інформаційно-комунікаційних технологій, а також залучення і взаємодія фахівців у цілому ряді областей, наприклад тих що пов'язані із забезпеченням інформаційної безпеки [2,3].

Процес становлення системи е-урядування можна умовно розділити на ряд стадій.

Стадії становлення і трансформації «електронного уряду»

Стадія	Зміст стадії
Початкова присутність	Наявність сайту й базової інформації на ньому, посилань на інші органи влади, розділи самого уряду та неурядових організацій
Просунута присутність	Розвиток інформаційної присутності органу влади в Інтернеті, вимірюваного показниками наявності на сайті архівів документів (законів, постанов і т. п.), поточної інформації, баз даних (статистичної та іншої інформації), розділу основних подій, розділу, присвяченого «електронному врядуванню», розділу поширених питань, сервісів пошуку, допомоги, скачування файлів і карти сайту. Це стадія односторонньої взаємодії, яка

	передбачає відтік інформаційних потоків від держави до населення
Інтерактивна присутність	Поява можливостей закачувати і заповнювати форми для різних послуг при певному числі цих форм, наявність контактної інформації і можливостей зв'язатися з представниками урядового органу, використання аудіо - і відеофайлів для інформування громадськості
Транзакційна присутність	Двосторонню взаємодію органів влади і населення, бізнесу, що припускає використання Інтернету для здійснення всієї транзакції - оплати податків і штрафів, запиту та отримання документів, оплати послуг з використанням різних платіжних систем і т. п.
Мережева присутність	Наявність спеціальних інструментів і можливостей для залучення громадян у процесі обговорення і прийняття рішень - веб-форм для коментарів, інструментів он-лайн консультацій з населенням, дискусійних форумів з питань політики і дій органу влади, он-лайн опитувань, можливостей отримати відповідь на запити електронною поштою або через веб-форми (із зазначенням терміну відповіді) і підписатися на отримання інформації по електронній пошті

Наприкінці 90-х рр. ХХ ст., з розвитком інформаційних технологій, концепція е-урядування була реалізована у розвинених країнах спочатку в початкових стадіях, а потім в «он-лайн-транзакціях» і «мережевій присутності». Найбільш якісним е-урядуванням відрізняються Люксембург, Австралія, Нова Зеландія, Республіка Корея, Сінгапур, Норвегія, Великобританія, Канада, Нідерланди, Данія і Німеччина. У цих країнах вперше в режимі «он-лайн» стали реально доступними багато видів державних послуг. Серед них відповіді на запити в державні органи, із зазначенням результату і відповідальних за його прийняття. Більше того, існує можли-

вість перевірки етапів їх проходження. Сюди ж можна віднести і різні платежі по електронних формах (від квартплати до сплати штрафів і податків) за наявності механізмів персоніфікації; отримання поширених форм офіційних документів, їх заповнення та відправка з ідентифікацією електронного підпису (включаючи прийом податкових декларацій, постановку на облік у службі зайнятості); прийом до ВНЗ на дистанційні, інтерактивні форми навчання; заяви в поліцію (у разі крадіжки або викрадення автомобіля).

У Республіці Корея, наприклад, офіційний веб-портал дозволяє заявнику знайомитися зі стадіями проходження 54-х типів звернень громадян, контролювати цей процес у будь-який час.

У ряді країн Заходу є спеціальні державні посади – відповідальні за дотримання конституційних прав громадян на доступ до інформації: в США – це відповідальний за інформацією, у Великобританії - електронний посланник (е-посланник) [11].

Існують дві основні моделі політичної стратегії формування е-урядування: «західна» та «східна». За першою моделлю процес реформування державного управління в західних країнах пов'язують з реорганізацією державних органів на основі принципів «нового державного управління», створення «відкритої і чуйної держави».

За другою моделлю проекти впровадження електронного уряду у східних державах реалізуються на базі принципів традиційного конфуціанства і «раціональної бюрократії».

Є певні відмінності і між американською та європейською моделями «е-урядування». В Європі більша роль відводиться інформаційно-комунікативним технологіям в адміністративному реформуванні та обслуговуванні підприємців, які розглядаються як клієнти. У США ж, крім вдосконалення адміністративної діяльності забезпечується вплив ІКТ на політичну участь, поліпшення функціонування політичної системи [11].

Отже, за загальними рисами

е-урядування слід відзначити і наявність у різних країнах різноманітних форм «електронного уряду» аналіз яких, на наш погляд доцільний у наступних аспектах: 1) стадії його розвитку; 2) особливості соціокультурних основ і принципів функціонування «електронного уряду»; 3) характер моделі «електронного уряду»; 4) взаємозв'язок «електронного уряду» з характером адміністративних реформ; 5) зворотний зв'язок «електронного уряду», взаємодія його продуктів з громадянським суспільством та бізнес-структурами; 6) облік індексів публічності та рейтингів якості державного управління в ході аналізу діяльності «електронного уряду».

Як уже відзначалось, з кінця 1990-х рр. у розвинених країнах почалося використання е-урядування у таких формах, як «участь» і «он-лайн-транзакції», переклад більшості видів урядових послуг в режим «он-лайн». Провідну роль у цьому процесі відіграли офіційні системно-мережеві портали для електронного доступу до державних послуг. Першою країною в світі, яка прийняла закон про електронні послуги, була Фінляндія. Закон містить положення про права, обов'язки та відповідальність органів державного управління та їх клієнтів у сфері електронних послуг, про ключові вимоги щодо електронної ідентифікації особи. У відповідності з цим законом, влада повинна надавати громадськості можливість вибору електронної доставки повідомлень, рахунків та інших аналогічних документів. Органи влади і клієнти можуть скріплювати свої рішення електронним підписом.

Урядом Великобританії ще у 1999 р. була прийнята стратегічна програма «Модернізація державної влади», що охоплює 5 млн. державних службовців країни. Її ключовим елементом є впровадження електронної системи управління. Урядовий портал - «Великобританія он-лайн» (www.open.gov.uk) дозволяє всім державним установам країни забезпечувати електронний доступ громадян до всіх форм документів. Громадяни - користувачі Інтернет – зв'язку можуть отримувати широке коло акту-

альної інформації, роздруковувати різні форми документів у будь-який зручний для них час. При використанні технології електронного цифрового підпису формуляри можуть заповнюватися прямо на екрані і відправлятися по електронних каналах зв'язку.

«Електронний уряд» США представляє «Офіційний урядовий веб-портал» (www.firstgov.com). Він об'єднує сайти федеральних, штатних і місцевих органів влади, містить 27 млн. веб-сторінок і надає понад тисячі електронних форм і реальних послуг. Класифіковані розділи послуг: державні блага, державні гранти, державні роботи, отримання ліцензій, питання соціальної безпеки, отримання паспортів, імміграція, оголошення та заявки споживачів та ін. Портал дозволяє вести інтерактивний діалог у режимі реального часу.

Канадський урядовий веб-портал називається «Державна служба Канади» або коротко «Канадський сайт» (www.canada.gc.ca). Він надає канадцам централізований доступ до сотень державних програм і послуг до всієї відкритої державної інформації у зручний для канадців час і в зручному місці.

Офіційний веб-портал Сінгапуру (www.gov.sg) об'єднує всі сфери життєдіяльності: державне управління, бізнес, освіту, науку, медицину і навіть індустрію розваг. На програму держава виділяє 0,5 млрд. доларів на рік. Портал має чотири взаємопов'язані розділи: «Уряд», «Громадяни-резиденти» (постійні жителі), «Бізнес», «Нерезиденти». За всіма розділами в режимі поточного часу надається велика кількість інформаційних послуг, діє інтерактивний зв'язок. Для цього потрібно попередньо зареєструватися (вказати пароль, логін і шифр користувача). У розділі «Електронний громадянин» (www.ecitizen.gov.sg) можна отримувати інформацію і взаємодіяти з напрямками: «Освіта, навчання і робота», «Сім'я і комунальний розвиток», «Здоров'я та навколишнє середовище», «Домоволодіння», «Захист і безпека», «Культура і спорт», «Транспорт і подорожі».

Офіційний веб-портал Фінляндії

(www.om.fi) надає велику кількість спеціалізованих послуг: послуги Агентства у справах споживачів; надання юридичних документів (Міністерство юстиції); замовлення та оплата послуг, пов'язаних з дозвіллям (Національна рада лісового господарства); інформування про участь у національних проєктах (МЗС, Відділ муніципалітетів); повідомлення про вакансії і можливість отримання освіти (Міністерство праці); повідомлення про зміну адреси (Центр перепису населення); послуги служби «Віртуальна Фінляндія» (МЗС) та ін.

Зазначимо, що у цих та більшості інших країн надання е-послуг передбачає офіційну реєстрацію або навіть використання електронного посвідчення особи. [8]

Незважаючи на численні переваги е-урядування, що значно підвищують довіру до уряду з боку бізнесу та громадянського суспільства, існують і численні проблеми використання ІКТ в державному управлінні. На початку процесу реформування державного управління виникають складнощі, іноді якість управління навіть знижується. «Електронний уряд» створює деякий дисбаланс між службовцями різних підрозділів і поколінь. З'являються «збої» під час надання державними службами ряду послуг, особливо при підготовці та управлінні контрактами з бізнесом, що пояснюється браком досвіду всіх сторін і недосконалою технологічною базою [7].

В Україні запровадження «електронного врядування» з самого початку свого впровадження стало потужним євроінтеграційним чинником, який надає дієвий імпульс гармонізації взаємодії органів влади з бізнесом, інститутами громадянського суспільства та іншими органами влади відповідно до вимог та стандартів Європейського Союзу. [10]

Сьогодні розвиток електронного врядування в Україні не позбавлений уваги ні з боку органів влади, ні з боку громадян. Цю сферу регулюють нині понад 10 законів України, понад 30 постанов та 20 розпоряджень Кабінету Міністрів України. У 2014 році 8 кандидатів на посаду Президента України та 10 по-

літичних партій – учасниць парламентських виборів у своїх програмних положеннях заявляли про ті чи інші елементи «електронного врядування». Воно визначено одним із пріоритетів «Стратегії реформ – 2020» – Президентського плану широкомасштабної модернізації України. Між тим необхідні передумови для розвитку електронного врядування створюються досить повільно. Так, за різними оцінками, абонентами Інтернету в країні є близько 19 млн. осіб. Тобто за рівнем проникнення Інтернету Україна займає передостаннє місце в країнах Європи. Нижчий рівень має лише Косово [8].

Всі центральні органи виконавчої влади, обласні державні адміністрації, обласні ради та більшість міст. Однак, у сьогоденнішньому вигляді структурні підрозділи (відділи, управління, сектори) нездатні задовольнити сучасні потреби щодо інформатизації органів влади та запровадження «електронного врядування». Причинами цього є проблеми із кількістю та фаховим рівнем штатних працівників. В органах влади відчувається гостра нестача персоналу для управління ІТ-ресурсами. Низька оплата праці працівників державного сектора не дозволяє державним органам наймати експертів високої кваліфікації. Цей недолік призводить до нерівномірного розвитку різних державних секторів у цій сфері і перешкоджає їх широкому використанню. До того ж, структурні підрозділи, що відповідають за питання інформаційно-комп'ютерного забезпечення, відсутні як такі в районних державних адміністраціях, у багатьох органах місцевого самоврядування, що утворює системний ризик для впровадження електронного врядування в Україні [6].

За результатами міжнародної оцінки Україна у 2014 році посіла 87 місце серед 193 країн-членів Організації Об'єднаних Націй. У 2012 році наша країна займала 68 місце, у 2010 році – 54 місце [8].

Негативна динаміка головним чином пов'язана в першу чергу із втратою Україною позицій за індексом запро-

вадження он-лайн сервісів [4]. Між тим існують й інші проблеми щодо запровадження електронної взаємодії органів влади в Україні. До них можна віднести наступні.

1. Наявність великої кількості різних успадкованих та впроваджених інформаційних систем в органах влади, які не призначені для електронної взаємодії. Органи влади, не координуючи свої дії та недотримуючись загальних правил, створили внутрішні інформаційні системи, які зовсім не узгоджуються ані технічно, ані нормативно.

2. Низька якість інформаційних систем органів влади. Переважна більшість інформаційних систем в органах влади запроваджена з порушенням вимог чинного законодавства щодо проектування, розробки та функціонування таких систем, а також вимог щодо захисту інформації.

3. Відсутність єдиних ідентифікаторів, які пов'язують однотипну інформацію в різних державних інформаційних ресурсах.

4. Брак мінімальних вимог до інтероперабельності державних інформаційних ресурсів. На етапі проектування та розробки органи влади повинні враховувати подальшу електронну взаємодію своїх систем з іншими системами шляхом дотримання мінімальних технічних вимог.

5. Невизначеність єдиних вимог до електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів (формати, стандарти, порядок). За відсутності єдиних підходів до запровадження електронної взаємодії продовжується створення окремих галузевих, а іноді й регіональних проектів щодо запровадження систем електронної взаємодії, насамперед з бізнесом, які є несумісні між собою. Фактично це призводить до неефективного використання бюджетних коштів через недосяг-

нення запланованого результату. Крім того, дуже часто такі проекти спочатку технічно реалізуються, і тільки потім нормативно закріплюються, а не навпаки.

Окремо треба відзначити і цілий ряд проблем, які пов'язані з відомчою закритістю та небажанням приєднувати свої системи до системи електронної взаємодії. Але це питання на наш погляд скоріше відноситься до сфери політичної волі керівників державних органів та їх суб'єктивного усвідомлення цінності інформації в інформаційному суспільстві.

Висновки. Можна відзначити, що у процесі поетапного впровадження системи е-урядування головним завданням є створення інформаційних ресурсів, необхідних для взаємодії органів державного управління із структурами бізнесу та громадянського суспільства, забезпечення їх ефективного використання.

Цьому питанню останнім часом приділяється багато уваги як за кордоном, так і на терені України. На жаль, в Україні найчастіше створення такої системи зводиться лише до наявності веб-сайту, який в першу чергу виконує тільки інформаційну функцію. Між тим йдеться про інформатизацію всіх управлінських процесів в органах влади всіх рівнів. Можна спрогнозувати, що перехід до «електронного врядування» у нашій країні відбуватиметься складніше, ніж в європейських країнах. Причиною тому є бюрократичні та кон'юнктурні особливості. Лише створення загальної атмосфери затребуваності роботи із широким використанням сучасних ІКТ з одного боку і політичної волі з іншого сформує умови для швидкого створення системи «електронного врядування» та забезпечить сучасний рівень взаємодії органів влади з бізнесом та громадянським суспільством.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Агамирзян И. Электронное правительство в контексте глобализации [Електронний ресурс] / И. Агамирзян. – Режим доступу до документа: http://www.garweb.ru/conf/ms/20020626/smi/msg.asp-id_msg=41833.htm.
2. Арич М. І. Основи побудови системи «Електронний уряд» [Електронний ресурс] / М.І. Арич. – Режим доступу до документа: <http://nauka.zinet.info/9/arych.php>

3. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? [Електронний ресурс] / О. Баранов. – Режим доступу до документа: <http://www.dt.ua/3000/3050/33406/>.
4. Досвід впровадження е-демократії та е-врядування в Україні/ За ред. С. В. Дзюби. - К.: Національний центр підтримки електронного врядування, 2010.-90 с.
5. Дрожжинов В., Штрик А. Электронное правительство информационного общества [Електронний ресурс] / В. Дрожжинов, А. Штрик. – Режим доступу до документа: www.pcweek.ru/year2000/n15/cp1251/strategy/index.htm.
6. Електронне врядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / О.А. Баранов, І.Б. Жилияєв, М.С. Демкова, І.Г. Малюкова; за ред. І.Г. Малюкової. – К. : Поліграф-Плюс, 2007. – 254 с.
7. Смеляненко О. Традиційний та електронний уряд: концептуальні відмінності [Електронний ресурс] / О. Смеляненко. – Режим доступу до документа: <http://www.viche.info/journal/811/>.
8. E-GOV у світі. Світовий досвід е-врядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу до документа: http://nc.gov.ua/menu/e_gov/
9. Клименко І. В. Технології електронного врядування : Навчальний посібник / І. В. Клименко, К. О. Линьов. — Київ : Вид-во ДУС, 2006. — 225 с.
10. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р // Офіційний вісник України від 01.03.2006 р. № 7. – с. 167. – ст. 376.
11. Лопушинський І. Електронна демократія та електронне врядування: досвід США для України [Електронний ресурс] / І. Лопушинський // Публічне управління: теорія та практика. — 2011. — № 2(6). — С. 60-68. — Режим доступу: http://www.kbuapa.kharkov.ua/e_book/putp/20112/doc/2/03.pdf

REFERENCES:

1. *Agamirzyan I.* Elektronnoe pravitelstvo v kontekste globalizatsii (E-government in the context of globalization). – Regime to access: http://www.garweb.ru/conf/ms/20020626/smi/msg.asp-id_msg=41833.htm.
2. *Arych M. I.* Osnovy pobudovy systemy «Elektronnyy uryad» (Fundamentals of system «electronic government»). – Regime to access: <http://nauka.zinet.info/9/arych.php>
3. *Baranov O.* Elektronnyy uryad v Ukrayini? Bude! Koly? (E-government in Ukraine? Will! When?). – Regime to access: <http://www.dt.ua/3000/3050/33406/>.
4. *Dosvid vprovadzhennya e-demokratiyi ta e-uryaduvannya v Ukrayini* (Experience of e-democracy and e-governance in Ukraine). - K.: *Natsional'nyy tsentr pidtrymky elektronnoho uryaduvannya*, 2010.-90 p.
5. *Drozhhinov V., Shtrik A.* Elektronnoe pravitelstvo informatsionnogo obschestva (Electronic government of the information society). – Regime to access: www.pcweek.ru/year2000/n15/cp1251/strategy/index.htm.
6. *Elektronne uryaduvannya v Ukrayini: analiz ta rekomendatsiyi. Rezul'taty doslidzhennya* (Electronic Governance in Ukraine: Analysis and Recommendations. Research results). – K. : *Polihraf-Plyus*, 2007. – 254 p.
7. *Yemel'yanenko O.* Tradytsiynyy ta elektronnyy uryad: kontseptual'ni vidminnosti (Traditional and e-government: conceptual differences). – Regime to access: <http://www.viche.info/journal/811/>.
8. *E-GOV u sviti. Svitovyy dosvid e-uryaduvannya* (E-GOV in the world. The world experience of e-governance). – Regime to access: http://nc.gov.ua/menu/e_gov/
9. *Klymenko, I. V.* Tekhnolohiyi elektronnoho vryaduvannya : Navchal'nyy posibnyk (E-Governance Technology: Manual). — Kyiv : *Vyd-vo DUS*, 2006. — 225 p.
10. *Kontseptsiya rozvytku systemy nadannya administratyvnykh posluh orhanamy vykonavchoyi vlady, skhvalena rozporядzhenniam Kabinetu Ministriv Ukrayiny vid 15.02.2006 r. № 90-r* (The concept of the system of administrative services executive bodies, approved by Cabinet of Ministers of Ukraine of 15.02.2006 g. № 90-p) // *Ofitsiynyy visnyk Ukrayiny vid 01.03.2006 r. № 7. – p. 167. – st. 376.*
11. *Lopushyn's'kyu I.* Elektronna demokratiya ta elektronne uryaduvannya: dosvid SShA dlya Ukrayiny (E-democracy and e-government: the US experience for Ukraine) // *Publichne upravlinnya: teoriya ta praktyka*. — 2011. — № 2(6). — P. 60-68. — Regime to access: http://www.kbuapa.kharkov.ua/e_book/putp/20112/doc/2/03.pdf

Квітка Сергій Андрійович – кандидат філософських наук, доцент
Дніпропетровський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України
Адреса: 49044, м. Дніпропетровськ, вул. Гоголя, 29
E-mail: skvitka@i.ua

Соколовська Оксана Олексіївна – аспірант
Дніпропетровський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України
Адреса: 49044, м. Дніпропетровськ, вул. Гоголя, 29
E-mail: anaskosok@ukr.net

Kvitka Serhii Andriiovych – PhD in philosophy, associate professor
Dnepropetrovsk regional institute of public administration, the National academy of public administration, office of the President of Ukraine
Address: 29, Gogol Str., Dnipropetrovsk, 49044, Ukraine
E-mail: skvitka@i.ua

Sokolovs'ka Oksana Oleksiyivna – postgraduate
Dnepropetrovsk regional institute of public administration, the National academy of public administration, office of the President of Ukraine
Address: 29, Gogol Str., Dnipropetrovsk, 49044, Ukraine
E-mail: anaskosok@ukr.net