

/ [авт.-упоряд. В. П. Андрущенко (кер.) та ін.]. – К.: Знання України, 2003. – Режим доступу: [http://www.npu.edu.ua/e-book/book/html/D/ifon\\_kifi\\_Filosofiya%20polituku/10.html](http://www.npu.edu.ua/e-book/book/html/D/ifon_kifi_Filosofiya%20polituku/10.html). **3.** Бойко О. Філософія: курс лекцій: у2-х ч / [уклад. О. Бойко]. – Ч. 1. Історія світової та української філософії. – Суми, 2010. – С. 4. **4.** Танцюра В. І. Політична історія України: посіб. для студ. вищ. навч. закл [Електронний ресурс]. – К.: Академія, 2001. – Режим доступу: [http://pidruchniki.ws/15840720/istoriya/politichna\\_istoriya\\_ukrayini\\_-\\_tantsyura\\_vi](http://pidruchniki.ws/15840720/istoriya/politichna_istoriya_ukrayini_-_tantsyura_vi). **5.** Зайчук О. В., Оніщенко Н. М. Теорія держави і права. Академічний курс: Підручник [Електронний ресурс] / [За ред. О. В. Зайчука, Н. М. Оніщенко]. – К.: Юрінком Інтер, 2006. – Режим доступу: [http://www.ebk.net.ua/Book/law/zaychuk\\_tdp/zmist.htm](http://www.ebk.net.ua/Book/law/zaychuk_tdp/zmist.htm). **6.** Андрусяк Т. Г. Історія політичних та правових вчень: лекції / Андрусяк Т.Г. – Львів, 1997. – С. 4. **7.** Скакун О. Ф. Теорія держави і права: підручник [Електронний ресурс]. – Х.: Консум, 2004. – Режим доступу: [http://mobile.pidruchniki.ws/1262091843012/pravo/teoriya\\_prava\\_i\\_derzhavi\\_-\\_skakun\\_of](http://mobile.pidruchniki.ws/1262091843012/pravo/teoriya_prava_i_derzhavi_-_skakun_of). **8.** Глазырин В. А. Обоснование социологии права // Электронное приложение к российскому юридическому журналу / В.А. Глазырин. – 2010. – № 2. – С. 23. **9.** Глазырин В. А. Методологические основания изучения права в социологии / В.А. Глазырин // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Социально-гуманитарные науки. – 2006. – № 2 (57). – С. 19.

УДК 323.2:004.946

**І. З. ХАРЕЧКО**

### **ЕЛЕКТРОННІ КОНСУЛЬТАЦІЇ ЯК ЕФЕКТИВНИЙ ЗАСІБ УЧАСТІ ГРОМАДЯН У ПРИЙНЯТТІ ПОЛІТИЧНИХ РІШЕНЬ**

*Проаналізовано сутність поняття «електронні консультації» та вказано додаткові технічні, політичні та ін. можливості, закладені в них. Зроблено висновок про те, що е-консультації слугують ефективним покращеним каналом висловлення та донесення до органів влади думок, інтересів, потреб громадян. З огляду на доцільність та заступуваність в умовах встановлення електронної демократії автор виділила ряд технік для проведення е-консультацій. Наведений зарубіжний досвід свідчить про практичну цінність та ефективність кожної з таких технік. Також автор проаналізувала практику українських органів влади у проведенні е-консультацій з громадянами.*

**Ключові слова:** електронні консультації, електронна демократія, участь громадян в управлінні країною.

#### **Харечко І. З. Электронные консультации как эффективное средство участия граждан в принятии политических решений**

*Проанализированы сущность понятия «электронные консультации» и указаны дополнительные технические, политические и др. возможности, заложенные в них. Сделан вывод о том, что е-консультации служат эффективным улучшенным каналом выражения и донесения до органов власти мыслей, интересов, потребностей граждан. Учитывая целесообразность и востребованность в условиях установления электронной демократии, автор выделила ряд техник для проведения е-консультаций. Приведенный зарубежный опыт свидетельствует о практической ценности и эффективности каждой из таких техник. Также автор проанализировала практику украинских органов власти в проведении электронных консультаций с гражданами.*

**Ключевые слова:** электронные консультации, электронная демократия, участие граждан в управлении страной.

---

© ХАРЕЧКО Ірина Зеновіївна – аспірантка Національного університету «Львівська політехніка»

**Harechko Iryna. Electronic consultations as an effective instrument of citizens' participation in decision-making**

*The author analyzes the essence of the concept of «e-consultations» and technical, political and others possibilities inherent in them. It is concluded that e-consultations serve as an effective enhanced channel for expression and report to authorities thoughts, interests and needs of citizens. Given the feasibility and relevance in establishing electronic democracy authors identified a number of techniques for e-consultations. Reproduced overseas experience shows practical value and effectiveness of each of these techniques. Also, the author analyzed the practice of Ukrainian authorities in conducting e-consultations with citizens.*

**Key words:** e-consultation, e-democracy, citizen participation in governance.

Механізми електронної демократії, в тому числі – е-консультування, можуть сприяти демократизації політичної системи та зростання ефективності функціонування державного апарату. Це зумовлено тим, що в умовах е-демократії передбачається високий рівень участі громадян в управлінні країною. «Енциклопедія з політології» електронні консультації розглядає як один із засобів залучення людей в політичний процес та інтеграції даних, зібраних в результаті такого залучення, із використанням інформаційно-комунікаційних технологій<sup>1</sup>. У ході е-консультацій можуть залучатися і збиратися різні думки, але при цьому вони пропонують інклюзивний простір для дискусії або простого продовження дебатів. Вони дозволяють робити прямий або непрямий вплив на прийняття рішень<sup>2</sup>.

Більше того, вітчизняні вчені на чолі із В. Габрінець стверджують, що використання е-консультацій як інструменту залучення громадян до прийняття рішень передбачає ряд переваг: по-перше, процедура підготовки, ініціації і проведення консультації істотно спрощується; по-друге, витрати на проведення електронних консультацій зводяться до оплати за Інтернет; по-третє, варто враховувати економію часу громадян, які можуть зайти на Інтернет-ресурс органу публічної влади у будь-який слухний для них час<sup>3</sup>.

Ефективні консультації поєднують два елементи: спрямовують процес ухвалення рішень і відкриті для поглядів та інформації зацікавлених сторін. Консультації зрідка досягають консенсусу, але допомагають апробувати запропоновані варіанти політики. Щоб е-консультації принесли певні плоди, вони повинні проводитися із врахування інтересів та потреб максимально великої кількості громадян<sup>4</sup>.

Дослідники виділяють безліч механізмів електронних консультацій. Проаналізувавши літературу з даної проблематики, автор виокремила найбільш затребувані та доцільні в умовах впровадження концепції електронної демократії, а саме:

**он-лайн секція «запитання-відповіді»** – політики, урядники, експерти відповідають в онлайн на запитання за визначеною темою у відповідний проміжок часу. Це може робитись у стилі інтерв'ю за участю помічника, який розміщує запитання громадян, або секційного інтерактивного обговорення між політиками та експертами<sup>5</sup>. Дана техніка е-участі громадян допомагає побудувати нові, більш інтерактивні відносини чиновників та суспільства. В якості прикладу даної техніки можна навести офіційний веб-сайт штату Каліфорнія (США) <http://gov.ca.gov/ask/>, на якому губернатор А. Шварценеггер проводив живі сесії. Каліфорнійці або будь-хто інший могли в онлайн задати запитання та отримати на нього відповідь. Кожна така інтерактивна сесія зберігалася в архіві, де громадяни могли в будь-який час її завантажити і переглянути. Іншим прикладом є веб-сайт губернатора штату Вірджинія (США) Т. Кейна. Двічі на місяць відбувається радіо-шоу, в якій губернатор відповідає в прямому ефірі на запитання. На його

сайті <http://www.governor.virginia.gov/MediaRelations/MediaLibrary/podcasts.cfm> ці шоу доступні в режимі онлайн. Таким чином громадяни можуть скачати аудіо записи запитань та відповідей та слухати їх миттєво, замість того, щоб ловити радіо-шоу<sup>6</sup>.

Надіслати запитання посадовим особам електронною поштою можна і в Україні. Так, зокрема, жителі м. Харків, зайшовши на сторінку «Запитання міському голові» <http://www.city.kharkov.ua/uk/mainmenu/view/id/203#>, можуть написати про проблеми, що їх хвилюють. Проте даний механізм, на нашу думку, недосконалий і не є настільки ефективним, яким мав би бути, як свідчить зарубіжний досвід. Недоліком є оффлайнний режим, відсутність архіву запитань і відповідно доступу інших користувачів до цієї інформації. За таких умов немає гарантій, що на всі запитання громадяни отримають відповідь. Відсутність доказів політичної активності громадян та реакції влади на їхні запитання знеохочує інших користувачів брати участь у публічній політиці.

**коментарі до документів/політики** – це можливість надавати коментарі до розміщених в он-лайн статей чи документів, заохочувана з боку уряду<sup>7</sup>. «Фабрика ідей» у місті Еспоо (Фінляндія) призначена для презентації молоддю своїх ідей щодо вирішення локальних проблем. Суть цього проекту полягає у тому, що певна ідея висувається на громадське обговорення в мережі Інтернет. Завдяки коментарям інших користувачів мережі ідея удосконалюється до конкретної пропозиції й відбувається голосування. Якщо пропозиція проходить, автор або активісти можуть збирати підписи в її підтримку. Тоді молодіжна рада Еспоо презентує цю ініціативу міській раді та/або звертає на цю ідею увагу медіа-засобів. Фабрика ідей як посередник відслідковує, як ця ідея прогресує в раді. Користувачі Фабрики ідей становлять вікову групу від 13 до 20 років. Вони формують місцеві ініціативи, що віддзеркалюють їхні проблеми (будівництво скейт-парків та ін.), а також і більш загальні цілі, наприклад, планування нових ліній трамваю в Гельсінкі<sup>8</sup>. Цей досвід варто врахувати при реалізації ідеї е-демократії в Україні, адже наведений проект сприяє участі в демократичних процесах найбільш відокремленого сектора суспільства – неповнолітніх та молоді, котрі активно користуються Інтернетом, але лише випадково беруть участь у публічній політиці.

**он-лайн конференції:** здебільшого відтворення реальної конференції в он-лайн, яка триває в більшості випадків від 1 до 3 тижнів. Так, А. Бондаренко трактує поняття «електронна конференція» як процес інтерактивного обговорення в мережі Інтернет питань, які мають вплив на всі верстви населення<sup>9</sup>. Приклад даної е-техніки знаходимо у вітчизняному Інтернет-просторі, а саме: на Урядовому порталі <http://www.kmu.gov.ua/control/inetconference/list> за участю керівництва Кабінету Міністрів України проводяться Інтернет-конференції. Задати запитання може зареєстрований в системі користувач, вписавши текст запитання у відповідну форму. Усі запитання, що надходять, оприлюднюються на порталі, починаючи з моменту анонсування Інтернет-конференції. Кожен користувач може проголосувати за найцікавіші, на його погляд, запитання. Відповіді на запитання оновлюються автоматично, кожні п'ять хвилин.

**он-лайн муніципалітети.** Інтерактивна міська рада французького міста Іссі-ле-Муліно дозволяє жителям спостерігати і брати активну участь у засіданнях міськради в живу. Засідання міськради транслюються одночасно по мережі кабельного телебачення та на офіційному веб-сайті міста <http://www.issy.com/>. Жителі Іссі можуть задавати запитання депутатам у прямому ефірі по телефону (дзвінок безкоштовний) або електронною поштою та отримати негайні відповіді.

Інтерактивне засідання міської ради стало невід'ємною частиною місцевого політичного життя Іссі. Міськрада збирається приблизно шість разів на рік, засідання розпочинається у 18:30 вечора і може тривати до 6 годин, що дає змогу долучатися максимально широкій аудиторії. Перед трансляцією засідань ради на місцевому телебаченні транслюють програму новин, в якій оголошуються і пояснюються в доступній формі основні пункти порядку денного засідання. Це дозволяє необізнаним в технічних або адміністративних тонкощах громадянам стежити і брати участь у засіданнях. Окрім цього, до початку кожного засідання жителям міста розсилають листівки, що інформують про порядок денний наради. Тобто, громадянам не має потреби стежити за засіданням від початку до кінця; вони можуть зайти на веб-сайті чи ввімкнути канал кабельного телебачення саме в той час, коли обговорюватиметься тема, що їх цікавить. Також на офіційному веб-сайті муніципалітету зберігається архів всіх засідань, що дає змогу ознайомитися із прийнятими рішеннями в будь-який інший зручний час<sup>10</sup>.

**спільноти професійні/за інтересами** – мають прямий вплив на впровадження публічної політики і надають можливості неформальної комунікації між державними органами та ключовими акторами на постійній основі без часових обмежень для впливу на політику<sup>11</sup>. Веб-сайт <http://listserv.wa.gov> містить перелік Інтернет-спільнот, членами яких є жителі штату Вашингтон (США). Спільноти об'єднані за тематикою питань/проблем, навколо яких власне і згрупувалися громадяни – наприклад, безпека на дорозі, навколишнє середовище, тероризм, сільське господарство тощо.

У Великобританії користувачі офіційного сайту всесвітньої служби новин BBC мають можливість шукати і об'єднуватися з іншими громадянами, які поділяють ті ж турботи в їхній місцевості, що й вони, для того, щоб розпочати політичні кампанії ([www.bbc.co.uk/dna/actionnetwork/](http://www.bbc.co.uk/dna/actionnetwork/)). Іншим прикладом ефективності місцевої електронної демократії у Великобританії слугує проект «Сусідський дозор» (Neighbourhood Watch), основою якого є Інтернет-ресурс <http://www.ourwatch.org.uk/> – національний сайт об'єднань/груп/спільнот громадян за територіальним розподілом або навколо певного питання/проблеми. Завдяки цьому веб-сайту громадяни висловлюють те, що їх турбує у повсякденному житті, знаходять однодумців, контактують із чиновниками та шукають шляхи вирішення місцевої проблеми.

Стосовно ситуації у вітчизняному політичному Інтернет-просторі, відсутність відповідних Інтернет-ресурсів, створених владою для об'єднання громадян в онлайн спільноти, зумовлює практичну нерозвинутість форм електронної кооперації громадян між собою навколо певних проблем.

**чат, або спілкування в онлайн режимі** – дозволяє паралельно вести декілька бесід, доступних іншим людям, які мають можливість до них приєднатися, а дана форма спілкування найбільше наблизилася до міжособистісної комунікації, яка без комп'ютерів не могла бути опосередкованою<sup>12</sup>.

В якості прикладу можна навести чат мера м. Мореленд (Австралія) <http://videocconnect.moreland.vic.gov.au/bookings/#app=5373&475f-selectedIndex=0>, через який громадяни напряму можуть контактувати із міським головою та безпосередньо вирішувати проблеми. Чат являється набагато економнішим в плані часу та витрат засобом контактування із посадовими особами, ніж особистий прийом.

**блог** – призначений для поширення цільових повідомлень; пояснення діяльності органу влади та його політики; а також дає можливість висловлювати думки та ідеї в дуже відкритій формі на будь-яку тему або предмет, в тому числі миттєво реагувати на щойно виниклі політичні події<sup>13</sup>.

Мер Сан-Франциско (США) веде блог [http://www.sfgov.org/site/mayor\\_index.asp](http://www.sfgov.org/site/mayor_index.asp), де регулярно викладає розповіді про свою повсякденну діяльність та власні роздуми, думки. Блог-пости мера чергуються з окремими повідомленнями від інших членів його адміністрації, де вони діляться інформацією про важливі події або рішення, ними прийняті. В аналогічному проекті, місто Лос-Анджелес (США) пропонує на своєму муніципальному сайті <http://www.lacity.org/lacity440.htm> шість різних блогів, які ведуться різними адміністративними відомствами – наприклад, пожежної служби, поліції чи відділу із захисту тварин.

Користувачі Урядового порталу можуть ознайомитися із блогами членів Уряду. Зокрема, блог Прем'єр-міністра України відзначається регулярністю, на відміну від блогів інших членів, проте неможливо відреагувати, залишити свій коментар, адже для цього немає відповідних технічних можливостей.

**мультимедійні події вживу, або веб-кастинг** – ті, хто стежить за певною подією віддалено через Інтернет чи інтерактивне телебачення, можуть подавати запитання, відповідати на опитування та мати доступ до допоміжної інформації та через кілька днів доступ до цифрових копій прес-релізів та текстів виступів в реальному часі<sup>14</sup>. На сайті палати представників штату Міннесота (США) <http://www.house.leg.state.mn.us/> є можливість в прямому ефірі спостерігати за засіданням. Іншим прикладом є Інтернет-ресурс <http://nettv.gov-online.go.jp/eng/index.html>, на якому представлені відеоматеріали про діяльність прем'єр-міністра та важливі напрями урядової політики у відео форматі.

В американському місті Медісон Законодавчо-інформаційний центр міста пропонує на своєму сайті <http://legistar.cityofmadison.com/mattersearch/home.aspx> можливість потокового мовлення чи архівне відео законодавчих сесій підкомітету міської ради. Слід зазначити, що така практика е-демократії в Сполучених Штатах Америки не обмежується багатонаселеними містами. Так, зокрема, у місті Блексбург, штат Вірджинія, із населенням близько 39 тис. жителів муніципальна влада на своєму сайті <http://www.blacksburg.gov/> проводить трансляції міських зборів<sup>15</sup>.

В Україні даний інструмент електронної участі на деяких офіційних веб-сайтах органів влади. Наприклад, на веб-сайті Львівської міської ради є можливість перегляду прямої трансляції пленарного засідання (<http://city-adm.lviv.ua/realaudio.php>), проте відсутні технічні умови для участі громадян, а також немає відео архіву.

**он-лайніві опитування та дослідження** – більш демократичним шляхом вивчення громадської думки є опитування з можливостями для інтерактивної участі громадян, тобто, коли пропонується не тільки обирати одну відповідь з запропонованих, а є можливість запропонувати свою унікальну відповідь та поставити альтернативні запитання для інших респондентів-учасників консультацій, які, з погляду А. Пазюка, підвищують рівень участі громадян в політичному процесі<sup>16</sup>.

У містах штату Вірджинія (США) громадяни мають можливість брати участь в електронному бюджетуванні. Їм пропонується дати відповіді на запитання, що стосуються бюджету і як це відіб'ється на них. Анкети потрібно заповнити на веб-сайтах міст [http://alexandriava.gov/city/budget\\_reports/omb\\_citizen\\_feedback/](http://alexandriava.gov/city/budget_reports/omb_citizen_feedback/) та <http://www.charlottesville.org/Index.aspx?page=1759>. Бюджетний процес в США завдяки такій е-техніці став більш прозорим, давши людям можливість впливати на формування місцевого бюджету<sup>17</sup>.

Аналізуючи використання цього інструменту е-участі у вітчизняному політичному середовищі, робимо висновки, що опитування громадян на

офіційних Інтернет-сайтах органів влади не носять регулярного системного характеру, обмежуються одним-кількома запитаннями із заданими варіантами відповіді без можливості для громадян висловити свої думки. Також, як правило, запитання стосуються результатів діяльності органу влади, щоб таким чином створити в громадян враження ефективності та дієвості влади. Іншою недосконалістю є відсутність правової чи політичної ваги результатів опитування. Дисертант зробила такий висновок з огляду на те, що на веб-сайтах органів державної влади чи місцевого самоврядування немає архіву результатів попередніх опитувань та інформації про подальше їх використання. Тому корисним може виявитися досвід США та, особливо, Австрії.

**веб-форуми:** залежно від обговорюваних проблем, західна вчена А. Макінтош виділяє: 1) форуми, на яких обговорюються певні питання публічної політики, сформульовані політиками, групами інтересів або «експертами», та представлені як заголовки з одної або декількох обговорюваних тем. Проводяться з ціллю дізнатися громадську думку та отримати корисні ідеї. На цьому форумі можуть бути передбачені обґрунтування теми, посилання на пов'язані з нею веб-сайти та інша довідкова інформація; 2) форуми стосовно загального курсу розвитку публічної політики, тобто організовані навколо тем/питань, які безпосередньо відносяться до проекту політики, який призначений для їхнього вирішення та де обговорення теми призначені для отримання відповідей від постраждалих. Учасники можуть запропонувати альтернативні ідеї та пропозиції, але основним завданням є дізнатися, наскільки учасники згодні (чи ні) з пропозиціями, і чому<sup>18</sup>.

В рамках проекту «Електронна демократія» громадяни Великобританії на веб-сайті <http://www.digitaldemocracy.org.uk/> можуть висувати пропозиції, голосувати за них та їх обговорювати, а також отримати відповідь депутатів чи чиновників відповідних відомств. Тематика пропозицій варіює від питань спільноти, культури, економіки, державного управління до охорони здоров'я та соціального забезпечення, екології, науково-технічного прогресу. Цей сайт робить дві речі: 1) дозволяє представити і отримати підтримку своїм пропозиціям, думкам, проектам; 2) допомагає визначити пріоритети місцевого співтовариства. Всі пропозиції ранжуються за рівнем підтримки в кожному місцевому співтоваристві. Якщо певну пропозицію підтримує більш ніж 10 тис. людей, її офіційно надсилають як електронну петицію до прем'єр-міністра.

Іншим прикладом веб-форуму є сайт <http://www.otakantaa.fi>, де громадяни Фінляндії беруть участь, у тому числі анонімно, у процесах прийняття рішень, обговорюючи разом із чиновниками основні державні проекти. Сайт відповідає політичній дійсності Фінляндії завдяки постійній публікації поточних питань.

**он-лайн присяжні** – відбувається відбір громадян за зразком суду присяжних, котрі вислуховують он-лайн інформацію про які-небудь факти політичних питань, обговорюють ці питання між собою та передають результати обговорення органу влади. За допомогою такої техніки районна рада Саус Кествена, Великобританія приймала рішення у 2006 та 2007 рр. (<http://www.southkesteven.gov.uk/>)<sup>19</sup>.

**електронна приймальня:** як констатує вітчизняний дослідник А. Серенко, саме е-приймальня є найголовнішим інструментом взаємодії між владою і громадянами на офіційному веб-сайті органу влади<sup>20</sup>. Так, наприклад, уряд штату Квінсленд (Австралія) на веб-сайті <http://www.qld.gov.au/> регулярно розміщує ряд питань, з приводу яких бажає отримати думку громадян. Для цього користувачам сайту надається онлайн доступ до документів, що мають відношення до цих пи-

тань. Також на сайті обговорюються програмні документи і законопроекти, транслюються парламентські дебати та розроблена система прийому е-петицій до парламенту Квінсленда<sup>21</sup>.

Отже, різноманітність можливостей здійснення електронних консультацій з громадянами вимагає від органів влади систематичного та системного їх використання в обов'язковому порядку, адже плюральність каналів електронної участі дає змогу громадянам зручним для них способом висловлювати свою думку, висувати пропозиції та здійснювати обговорення, тобто брати участь у процесі прийняття політичного рішення.

Підсумовуючи, можна зробити висновок, що концепція електронної демократії, а саме – участь громадян в управлінні країною через використання технік електронного консультування знаходиться на стадії впровадження, тому важко говорити про значні та систематичні здобутки в даному напрямі.

1. *Kurian G.T.* The encyclopedia of political science / G.T. Kurian. – Washington: CQ Press, 2011. – P. 430. 2. *Жиляєв І.Б.* Основи електронного урядування в Україні / Жиляєв І.Б. – К.: Н.-д. центр прав. інф-ки Нац. акад. прав. наук України, 2011. – С. 47. 3. *Габрінець В.* Електронні громадські слухання як інноваційний інструмент розвитку місцевої демократії / В. Габрінець, С. Кандзюба, О. Кравцов // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2010. – Випуск 1 (4). – С. 67-75. 4. *Пазюк А.В.* Свобода інформації, прозорість, електронне урядування: погляд громадянського суспільства / Пазюк А.В. – К.: МГО «Прайвесі Юкрейн», 2004. – С. 15. 5. *Гнидюк Н.* Посібник щодо проведення публічних консультацій/ Н. Гнидюк, В. Горшкова, Н. Дніпренко та ін.; за заг. ред. В. Нанівської. – К.: Київська типографія, 2004. – С. 43. 6. *Peart M.* Local e-democracy initiatives in the United States: e-working papers 2007/03 / M. Peart [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.edemocracyscentre.ch/files/WP2007-3-Peart-%20Local%20e-Democracy%20in%20the%20US.pdf> (27.07.2013). 7. *Гнидюк Н.* Цит. праця. – С. 43. 8. *Кастельс М.* Інформаційне суспільство та держава добробуту. Фінська модель / М. Кастельс, П. Хіманен. – К.: Ваклер, 2006. – С. 139-140. 9. *Бондаренко А.* Інформаційні технології як механізм взаємодії органів влади з громадськістю / А. Бондаренко // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2009. – Випуск 1 (1). – С. 94-101. 10. *Reinsalu K.* Handbook on e-democracy / K. Reinsalu. – Tampere: Tampereen Yliopistoinen Oy Juvenes Print, 2010. – 52 р. 11. *Гнидюк Н.* Цит. праця. – С. 42. 12. *Коритнікова Н.В.* Інтернет-представництво як комунікативний ресурс державного управління: дис. ... канд. соціол. наук / Коритнікова Н.В. – Х., 2008. – С. 134. 13. *Kurian G.T.* Цит. праця. – С. 142. 14. *Гнидюк Н.* Цит. праця. – С. 43. 15. *Pratchett L.* Understanding e-democracy developments in Europe: scoring paper / L. Pratchett. – P. 13. 16. *Пазюк А.В.* Цит. праця. – С. 11. 17. *Бондаренко А.* Цит. праця. – С. 29. 18. *Macintosh A.* Characterizing e-participation in policy-making / A. Macintosh // Materials of the thirty-seventh annual Hawaii international conference on system sciences, January 5-8, 2004. – Big Island, Hawaii [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan038449.pdf> (25.11.2012). 19. *Клімушин П.С.* Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія / П.С. Клімушин, А.О. Серенок. – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. – С. 63. 20. *Серенок А.О.* Упровадження технологій електронного урядування в діяльність органів місцевого самоврядування / А.О. Серенок // Державне будівництво [Електронне видання]. – 2008. – №1. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua> (23.12.2010). 21. *Синицький К.* Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід: метод. матеріали / К. Синицький, Я. Олійник, М. Міхальова та ін.; за заг. ред. С.А. Чукут, О.В. Загвойської. – К., 2010. – С. 18.