

Ю. Соломко

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗБУДОВИ СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНОЇ ДЕРЖАВИ ЗА ДОПОМОГОЮ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Проаналізовано нормативно-правове регулювання впровадження технологій електронного урядування у процес розбудови сервісно-орієнтованої держави, а саме у сфері надання адміністративних послуг. Виокремлено головні принципи формування державної інформаційної політики і її пріоритетні завдання. Встановлено, що єдиним офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні має стати державний портал адміністративних послуг.

Ключові слова: електронне урядування, інформаційне суспільство, сервісно-орієнтована держава, адміністративні послуги.

Існування України як суверенної, незалежної, правової, демократичної, соціальної держави неможливе без докорінної модернізації всієї системи публічного управління. Така модернізація повинна бути спрямованою, насамперед, на запровадження нової ідеології функціонування виконавчої влади і місцевого самоврядування як діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян, надання державних та громадських послуг. Цей імператив було визначено Концепцією адміністративної реформи в Україні, затвердженою ще в 1998 р. [1]. Тобто, сучасна система органів влади повинна бути побудована, передусім, за принципом сервісно-орієнтованої діяльності. Іншим напрямком модернізації системи публічного управління України є забезпечення її адекватності стану сучасного суспільства. На сьогодні в світі таку адекватність можливо забезпечити винятково через активне запровадження в діяльності органів влади технологій електронного урядування. Саме завдяки цим технологіям органи влади будуть не тільки ефективні, але й адекватні стану сучасного суспільства.

Проблеми формування інформаційного суспільства, використання технологій електронного урядування в органах влади постійно перебувають в полі зору вітчизняних та зарубіжних вчених. Так, теоретичні та практичні аспекти формування та удосконалення інформаційної інфраструктури держави відображені у працях І. Агамарзян, М. Демкова, М. Фігель, І. Клименко, І. Лопушинський, П. Клімушина, К. Линьова, А. Серенко. Ще на початку незалежності, завдяки наявності в Україні одного з провідних світових центрів кібернетики, народилася ідея загального системного підходу до вирішення проблеми створення інформаційного суспільства, визначення державної політики інформатизації, створення інформаційної інфраструктури. Ще у 1993 р. указом Президента України було поставлене завдання щодо розроблення основних напрямів національної програми інформатизації України.

Метою статті є аналіз нормативно-правового забезпечення формування сервісно-орієнтованої держави за допомогою електронного урядування в Україні.

Концептуальні засади державної політики у сфері інформатизації, розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування визначено, насамперед, у низці таких законодавчих актів, як: Закони України “Про Національну програму інформатизації”

(1998 р.), “Про електронний документ та електронний документообіг” (2004 р.), “Про електронний цифровий підпис” (2004 р.), “Про основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки” (2007 р.), “Про інформацію” (2011 р.), “Про доступ до публічної інформації” (2011 р.), “Про захист персональних даних” (2011 р.), “Про адміністративні послуги” (2012 р.) тощо.

Основними принципами державної інформаційної політики є [2]: гарантованість права на інформацію; відкритість, доступність інформації, свобода обміну інформацією; достовірність і повнота інформації; свобода вираження поглядів і переконань; правомірність одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації; захищеність особи від втручання в її особисте та сімейне життя. А основними пріоритетними завдання державної інформаційної політики визначено: забезпечення доступу кожного до інформації; забезпечення рівних можливостей щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації; створення умов для формування в Україні інформаційного суспільства; забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб’єктів владних повноважень; створення інформаційних систем і мереж інформації, розвиток електронного урядування; постійне оновлення, збагачення та зберігання національних інформаційних ресурсів; забезпечення інформаційної безпеки України; сприяння міжнародній співпраці в інформаційній сфері та входженню України до світового інформаційного простору.

Як підсумок спільної роботи органів виконавчої влади, народних депутатів, великої кількості вчених, фахівців, Національна програма інформатизації була розглянута Верховною Радою України і в 1998 р. були прийняті Закони України “Про національну програму інформатизації” і “Про концепцію національної програми інформатизації”.

У 2000 р. Президент України видав Указ “Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні”. У зазначеному указі відбулася конкретизація уявлень щодо того, яким чином потрібно забезпечити надання інформаційних послуг урядовими структурами. Було встановлено, що розвиток національної складової інформаційної мережі Інтернет, забезпечення широкого доступу до цієї мережі громадян та юридичних осіб усіх форм власності в Україні, належне представлення в ній національних інформаційних ресурсів є одним із пріоритетних напрямів державної політики у сфері інформатизації, задоволення конституційних прав громадян на інформацію, побудови відкритого демократичного суспільства, розвитку підприємництва. Указ Президента також зобов’язав Кабінет Міністрів України забезпечити встановлення до кінця 2000 р. порядку оприлюднення інформації про діяльність органів державної влади України та завершення створення веб-сторінок центральними органами виконавчої влади, Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласними, Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями.

Наступним стимулюючим актом щодо впровадження технологій електронного урядування є Указ Президента України “Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади”, який зобов’язав ведення органами державної влади та органами місцевого самоврядування веб-сторінок та оперативного розміщення на них офіційної інформації про діяльність відповідних органів, виконання програм, планів, чинних та скасованих нормативно-правових актів, форм і зразків документів, архівної та іншої інформації.

Кабінетом Міністрів України у 2002 р. було затверджено постанову “Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади”,

згідно з якою передбачено розміщення і періодичне оновлення міністерствами, іншими центральними та місцевими органами виконавчої влади відомчої інформації на власних веб-сайтах та створення єдиного урядового веб-порталу, визначено склад та вимоги до інформації, яка підлягає оприлюдненню.

Відповідно до Порядку оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади, затвердженого Кабінетом Міністрів України, визначено, що наявність веб-сайту є першою та необхідною умовою впровадження технологій електронного урядування, тому органи державної влади спеціальним чином регулюють питання їх створення та функціонування.

У розвиток положень Указу Президента “Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади” була прийнята Постанова Кабінету Міністрів України “Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”. Цією постановою як одне з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства визначено надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи “Електронний уряд”, яка повинна забезпечити інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій.

Основним механізмом реалізації поставленого завдання є єдиний веб-портал органів виконавчої влади www.kmu.gov.ua, який повинен був стати центральною частиною електронної інформаційної системи “Електронний уряд”. Через цей портал планувалася інтеграція веб-сайтів, електронних інформаційних систем та ресурсів органів виконавчої влади та надання інформаційних та інших послуг із використанням мережі Інтернет.

Щодо закордонного досвіду, то існують два європейські закони, що рекомендуються для прийняття всім країнам, що мають намір інтегруватися в європейський електронний простір [3]. Це Директива про електронну комерцію і Директива про електронний цифровий підпис. Деякі країни приймають ці директиви без змін, інші ж вносять у них корективи, що відображають різні національні особливості.

Значний поштовх цивільно-правовим відносинам із використанням цифрових технологій надало прийняття у 2003 р. Законів України “Про електронні документи та електронний документообіг” та “Про електронний цифровий підпис”. Законами встановлюються основні організаційно-правові засади електронного документообігу, використання електронних документів, визначається правовий статус електронного цифрового підпису та регулюються відносини, що виникають при використанні електронного цифрового підпису. Мета законів полягає у наданні електронним документам юридичної сили рівної паперовим. При цьому електронний цифровий підпис є тим інструментом, що дозволяє створити правові основи для електронного документообігу.

Загалом, обидва закони розроблені на основі європейських законів, але не ідентичні їм. Наскільки внесені в них зміни життєздатні й ефективні – покаже час. Але вже зараз можна стверджувати, що впровадження електронного обміну даних дасть змогу оптимізувати систему оборту конфіденційної інформації в органах державної влади і забезпечити ефективність їхнього функціонування в умовах вступу України до ЄС та розбудови сервісно-орієнтованої держави.

Однією із основних вимог впровадження технологій електронного урядування в Україні є інформатизація внутрішніх процесів органів державної влади. Ці процеси відбуваються відповідно до керівних нормативних актів і ґрунтуються на використанні багатого спектру систем електронного документообігу.

У 2005 р. відбулися парламентські слухання із питань розвитку інформаційного суспільства в Україні, рекомендації яких були затверджені постановою Верховної Ради України. В рекомендаціях особливо підкреслювалось про необхідність удосконалення законодавства в частині надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування юридичним та фізичним особам інформаційних послуг із використанням Інтернету, а також рекомендувалось Кабінету України розробити заходи щодо впровадження механізмів надання таких послуг. За наслідками парламентських слухань було прийнято Указ Президента України “Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій”. Кабінет Міністрів України відповідно до цього указу повинен був забезпечити: організацію роботи з надання юридичним та фізичним особам адміністративних послуг на основі використання електронної інформаційної системи “Електронний уряд”; спрощення порядку державної реєстрації суб’єктів підприємницької діяльності, які діють у інформаційній сфері, подання ними звітності про свою діяльність, створення умов для митного оформлення товарів, впровадження системи приймання та видачі відповідних документів із використанням глобальної інформаційної мережі Інтернет та електронного цифрового підпису.

Правовою основою подальшого вдосконалення концепції національної політики щодо впровадження інформаційних технологій у всі сфери суспільних відносин став Закон України “Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки”, який прийнято з метою вдосконалення державного управління, відносин між державою і громадянами, становлення електронних форм взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування і фізичними та юридичними особами. Ним передбачено, зокрема: впровадження механізмів надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування юридичним та фізичним особам інформаційних послуг із використанням мережі Інтернет, передбачивши відповідні зміни в законодавстві; визначення статусу і переліку обов’язкових електронних послуг, які повинні надаватися органами державної влади та органами місцевого самоврядування юридичним і фізичним особам, забезпечення реалізації принципу єдиної точки доступу (єдиного вікна); вжиття додаткових заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для надання послуг із застосуванням інформаційних технологій, зокрема особам, які потребують соціальної допомоги та реабілітації; прискорення впровадження інформаційних технологій в аграрному секторі економіки України, передбачивши надання широкої номенклатури електронних послуг населенню сільської місцевості; сприяння демократичним перетворенням у суспільстві шляхом забезпечення доступу населення до інформаційних ресурсів і систем надання інформаційних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування із застосуванням мережі Інтернет, зокрема шляхом оприлюднення проєктів відповідних нормативно-правових актів, впровадження нових форм взаємодії з громадськістю з використанням інформаційних технологій стосовно опитувань, консультацій, громадських експертиз тощо.

Своєрідним продовженням цього закону є Розпорядження Кабінету Міністрів України “Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні” № 386-р від 15.05.2013 р. Реалізація вказаної стратегії сприяла впровадженню інформаційно-комунікаційних технологій в усі сфери суспільного життя. Стратегія мала на меті розширення можливостей громадян брати участь у підготовці та експертизі політико-адміністративних рішень й контролювати ефективність діяльності влади. У цій стратегії

відображені принципи, базові для інформаційного суспільства, – це партнерство влади, суспільства і бізнесу, а також відкритість, відповідальність та ефективність самої влади [4].

Ця стратегія визначала мету, базові принципи, стратегічні цілі розвитку інформаційного суспільства в Україні, завдання, спрямовані на їх досягнення, а також основні напрями, етапи і механізм реалізації цієї стратегії з урахуванням сучасних тенденцій та особливостей розвитку України в перспективі до 2020 р.

Однією із істотних умов надання платних адміністративних послуг за допомогою технологій електронного урядування є наявність в державі системи масових електронних платежів. Із цією метою Національним банком України затверджені такі нормативно-правові акти: Тимчасове положення про національну систему масових електронних платежів, Правила національної системи масових електронних платежів та Програма розвитку національної системи масових електронних платежів на 2006 – 2008 роки. Основними завданнями даних актів є збільшення безготівкових розрахунків із використанням електронних платіжних карток та зменшення суспільних витрат на підтримку готівкового грошового обігу у сфері торгівлі та послуг.

Концепція адміністративної реформи в Україні передбачала необхідність законодавчо унормувати порядок надання органами виконавчої влади державно-управлінських послуг. Пропонувалося розроблення спеціального кодифікованого закону України “Про управлінські послуги громадянам”, який мав визначити повноваження органів виконавчої влади та місцевого самоврядування щодо надання управлінських послуг громадянам у сфері публічної влади, обов’язки посадових осіб щодо етичного і професійного аспектів взаємодії з громадянами.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України в 2006 р. схвалено Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, а наступними розпорядженнями Кабінету Міністрів України затверджено план заходів щодо реалізації концепції. Концепцією визначено критерії оцінки якості адміністративних (державних) послуг, які повинні слугувати взірцем для електронних адміністративних послуг. До критеріїв якості надання адміністративних послуг відносяться: результативність, своєчасність, доступність, зручність, відкритість, повага до особи, професійність. Серед заходів передбачено: сприяти впровадженню системи електронного документообігу з надання адміністративних послуг за допомогою Інтернет (через офіційні веб-сайти), зокрема з використанням електронного цифрового підпису.

Наказом Державного комітету зв’язку та інформатизації України в 2003 р. затверджено Перелік інформаційних та інших послуг електронної інформаційної системи електронний уряд. Перелік має чотири основних розділи: послуги для громадян, послуги для державних службовців, послуги для юридичних осіб та послуги для представників міжнародної спільноти.

Для громадян (фізичних осіб) перелік містить послуги за 20 групами: соціальний захист, правова допомога громадянам, громадянство України, свобода пересування та вільний вибір місця проживання, правовий статус іноземців, осіб без громадянства, робота, сім’я, дім, житло, здоров’я, освіта, молодь, культура та духовність, екологія, виїзд за кордон, наука і технології, права людини, розвиток соціальної сфери села, проблеми окремої соціальної групи, доходи, спорт і туризм, зв’язок, телекомунікації та інформатика.

Послуги юридичним особам визначені за 8 групами: утворення підприємств, сертифікація і ліцензування, макроекономіка, зовнішньо-економічна діяльність, інвестиційна діяльність, захист інтересів підприємств, регуляторна політика, фінансовий ринок, політичні партії, адвокатські об’єднання, об’єднання громадян.

Послуги для державних службовців передбачені за 4 групами: правові засади, кадрові питання, діловодство, інформатизація органів державної влади, а для представників міжнародної спільноти – за 3 групами: в'їзд до України, бізнес в Україні, Україна на світовій арені.

Подана класифікація послуг, є недосконалою. Наприклад, для юридичних осіб не передбачається надання послуг притаманних окремим галузям економіки, не передбачені послуги, пов'язані із правами власності на землю тощо. Документом не визначена деталізація змісту конкретних послуг. Користуючись вказаним переліком органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування своїми нормативно-правовими актами затверджували власні переліки послуг.

Основними видами адміністративних послуг, які можуть надаватися через систему електронного уряду, є: інформування (надання безпосередньо інформації про державні послуги), одностороння взаємодія (забезпечення можливості користувачам отримати електронну форму документа), двостороння взаємодія (забезпечення можливості оброблення електронного документа, включаючи ідентифікацію), проведення транзакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень).

На сьогодні через урядовий веб-портал www.kmu.gov.ua неможливо отримати електронні державно-управлінські послуги. Проте, на порталі можна знайти принаймні деяку інформацію про послуги та зразки деяких документів, необхідних для їх отримання (за рубриками: звернення громадян, доступ до публічної інформації) [5].

6 вересня 2012 р. Верховна Рада України ухвалила Закон “Про адміністративні послуги”, яким закладені основи та визначені правила функціонування сфери адміністративних послуг, розбудови центрів надання адміністративних послуг та Єдиного порталу адміністративних послуг.

Закон України “Про адміністративні послуги” розроблено з метою створення доступних та зручних умов для реалізації та захисту прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб щодо отримання адміністративних послуг, запобігання проявам корупції під час надання адміністративних послуг.

Завданнями зазначеного закону є визначення основних засад діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, прав і обов'язків фізичних та юридичних осіб щодо отримання адміністративних послуг.

І серед завдань є такі, що стосуються використання розбудови сервісо-орієнтованої держави шляхом електронного врядування: функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг; надання адміністративних послуг шляхом використання засобів телекомунікації під час надання адміністративних послуг.

Єдиний державний портал адміністративних послуг має бути офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні, за розміщення інформації на порталі відповідає Міністерство економічного розвитку і торгівлі України на підставі отриманих від суб'єктів надання адміністративних послуг відомостей та/або посадовими особами державних органів, органів місцевого самоврядування, яким надано відповідні права доступу до Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Єдиний державний портал адміністративних послуг повинен забезпечувати: доступ до інформації про адміністративні послуги, що надаються суб'єктам звернення; доступ до інформації про центри надання адміністративних послуг та суб'єктів надання адміністративних послуг; пошук за ключовими словами в полях опису адміністративної послуги; класифікацію та пошук послуг за життєвими ситуаціями та категоріями; завантаження суб'єктами звернення електронних форм заяв та інших документів, які необхідно заповнювати та подавати

для одержання адміністративної послуги; подання он-лайн заяви на одержання адміністративної послуги; внесення встановленої плати за надання адміністративної послуги з використанням електронних платіжних систем; відстеження етапів проходження документів щодо надання адміністративної послуги; відстеження статистики відвідувань; захист даних (зокрема персональних даних суб'єктів звернення) від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації та блокування шляхом упровадження організаційних та технічних заходів, засобів і методів технічного захисту інформації; розмежування та контроль доступу до інформації, яка знаходиться на порталі, згідно з повноваженнями користувачів; реєстрацію подій, що відбуваються на порталі і стосуються його безпеки; представлення структури інформаційних ресурсів та країномовних інтерфейсів, зрозумілих для користувачів [6].

На виконання вимог цього закону Мінекономрозвитку створено Єдиний державний портал адміністративних послуг, розміщений в Інтернеті за адресою: www.poslugy.gov.ua.

Постановою Кабінету Міністрів України “Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг” № 13 від 03.01.2013 р. було затверджено Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг, а ще раніше, 5 листопада 2012 р., Постановою Кабінету Міністрів України № 1274 було затверджено Положення “Про Реєстр адміністративних послуг”.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України “Про затвердження плану заходів щодо створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг” № 718-р від 11.09.2013 р. забезпечення можливості одержання суб'єктами звернення за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку результатів надання адміністративних послуг передбачено з 2016 р. З метою реалізації відповідного закону Мінекономрозвитку підготовлені, а Кабінетом Міністрів України прийнята сукупність постанов стосовно адміністративних послуг: “Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги” № 44 від 30.01.2013 р.; “Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг” № 57 від 30.01.2013 р.; “Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг” № 118 від 20.02.2013 р.; “Про затвердження Типового порядку проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг” № 379 від 29.05.2013 р.; “Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року”; “Про затвердження примірного регламенту центру надання адміністративних послуг”; “Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 р. № 898” (стосовно запровадження Урядової гарячої лінії з питань адміністративних послуг).

Розпорядженням Кабінету Міністрів України “Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг” від 16.05.2014 р. було затверджено переік адміністративних послуг, який на сьогодні містить 52 послуги.

На сьогодні новим розпорядчим документом, яким продовжується вектор розбудови сервісно-орієнтованої держави за допомогою електронного урядування, стало Розпорядження Кабінету Міністрів України “Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні” від 20.09.2017 р., яке визначає головні цілі, пріоритетні напрямки та заходи цифрової трансформації на найближчі 3 роки – до 2020 р. Згідно з документом, мають бути реалізовані заходи за трьома ключовими напрямками:

- модернізація публічних послуг;
- модернізація публічного управління;
- управління розвитком е-урядування.

Що стосується модернізації публічних послуг, важливо відзначити, що до кінця 2018 р. планується запровадити он-лайн загалом 100 найважливіших послуг для громадян та бізнесу. Ключовими завданнями є реалізація єдиного порталу для надання всіх електронних послуг з одного ресурсу, а також запровадження електронних договорів та популяризація всіх сервісів.

Отже, в Україні законодавчими актами визначені головна мета, принципи, основні завдання побудови інформаційного суспільства, використання технологій електронного урядування у розбудові сервісно-орієнтованої держави. Однак дослідивши передумови становлення електронного урядування та провівши аналіз нормативно-правової бази щодо впровадження електронного урядування у сфері надання адміністративних послуг, стає зрозуміло, що упродовж багатьох років розбудова системи надання адміністративних послуг та впровадження до діяльності органів публічної влади технологій електронного урядування відбувалися несистемно, майже стихійно. Тому важливими є системні дослідження можливостей використання технологій електронного урядування у процесі надання адміністративних послуг.

Список використаної літератури

1. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : Указ Президента України № 810/98 від 22.07.1998 р. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua>.
2. Про інформацію : Закон України № 2657-XII від 02.10.1992 р. URL : <http://zakon.rada.gov.ua>.
3. Лопушинський І. Електронна демократія та електронне урядування: досвід США для України // Публічне управління: теорія та практика. 2011. № 2(6). С. 68.
4. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL : <http://www.rada.gov.ua>.
5. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України. URL : <http://www.kmu.gov.ua>.
6. Про адміністративні послуги : Закон України № 5203-VI від 06.09.2012 р. URL : <http://zakon.rada.gov.ua>.

*Стаття надійшла до редакції 26.09.2017
Схвалена до друку редколегією 24.10.2017*

Yu. Solomko

NORMATIVE AND LEGAL SUPPORT FOR THE DEVELOPMENT OF A SERVICE-ORIENTED STATE THROUGH E-GOVERNMENT

This article analyzes the normative and legal regulation of the introduction of e-governance technologies in the process of building a service-oriented state, namely in the field of administrative services. The main principles of formation of the public information policy and its priority tasks have been outlined. It has been found that the only official source of information on the provision of administrative services in Ukraine should be the State portal of administrative services.

Key words: e-government, information society, service-oriented state, administrative services.