

Сергій Єсімов

Навчально-науковий інститут права та психології
Національного університету "Львівська політехніка",
кандидат юридичних наук, доцент
кафедри адміністративного та інформаційного права,
esimov_ss@ukr.net

РОЗВИТОК СИСТЕМИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ: НОРМАТИВНО-ПРАВОВИЙ АСПЕКТ

© Єсімов С., 2017

У статті розглянуто нормативно-правове регулювання, що впливає на розвиток системи надання електронних адміністративних послуг в Україні в контексті досвіду електронного урядування в країнах-членах Європейського Союзу. На підставі аналізу законодавства України, інших нормативно-правових актів розкриваються сутність надання адміністративної послуги в електронному виді, електронної взаємодії органів влади, визначаються проблеми, що виникають унаслідок застосування інформаційно-комунікаційних технологій.

Ключові слова: електронні адміністративні послуги; електронне урядування; взаємодія органів влади; досвід; Європейський Союз.

Сергій Єсімов

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ: НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЙ АСПЕКТ

В статье рассматривается нормативно-правового регулирования, которое влияет на развитие системы предоставления электронных административных услуг в Украине в контексте опыта электронного управления в странах-членах Европейского Союза. На основании анализа законодательства Украины, других нормативно-правовых актов раскрываются сущность предоставления государственной услуги в электронном виде, электронного взаимодействия органов власти, определяются проблемы, возникающие в результате применения информационно-коммуникационных технологий.

Ключевые слова: электронные административные услуги; электронное управление; взаимодействие органов власти; опыт; Европейский Союз.

SergeyEsimov

Educational and Research Institute of Law and Psychology
Lviv Polytechnic National University
Department of Administrative and Information Law
PhD, Associate Professor

DEVELOPMENT OF THE PROVISION OF ELECTRONIC ADMINISTRATIVE SERVICES: REGULATORY ASPECT

In the article the fall of regulation on the development of the provision of electronic administrative services in Ukraine in the context of the experience of e-government in the

member states of the European Union. On the basis of the legislation of Ukraine and other normative acts reveal the essence of the provision of administrative services in electronic form of electronic interaction between authorities determined the problems arising in consequence of the use of information and communication technologies.

Key words: electron administrative services; e-government; government interaction; the experience; the European Union.

Постановка проблеми. Реформування системи державного управління є однією з важливих умов асоціації України і Європейського Союзу. Потенціал реформ державного управління може бути реалізований повною мірою лише за одночасного вдосконалення організації надання адміністративних послуг, які є найважливішою складовою всієї сфери державних послуг. Організація надання адміністративних послуг суттєво впливає на соціально-економічну ситуацію та соціально-політичну стабільність у країні. Увагу перспективам розвитку сфери адміністративних послуг приділено в Стратегії сталого розвитку “Україна – 2020” та інших нормативно-правових документах. За рівнем організації надання адміністративних послуг наша країна перебуває на одному рівні з країнами, які поступаються в економічному розвитку. Зокрема, в рейтингу міжнародної конкурентоспроможності Всесвітнього економічного форуму за останній рік Україна займає місце в середині восьмої десятки. Одним із напрямів розвитку системи надання адміністративних послуг є застосування єдиного комплексу технологічно пов’язаних між собою державних інформаційних систем і елементів інформаційно-технологічної інфраструктури, які забезпечують новий рівень результативності й ефективності діяльності органів державної влади.

Аналіз дослідження проблеми. Теоретичні аспекти надання адміністративних послуг розглядали дослідники: В. Авер’янов, О. Бандурка, Ю. Битяк, Л. Біла, Н. Бортник, Т. Гуржій, Є. Додін, Р. Калюжний, Т. Коломоєць, В. Колпаков, О. Кузьменко, Є. Курінний, В. Ортинський, О. Остапенко, С. Петков, М. Тищенко, В. Шамрай та ін. Водночас, впровадження інформаційно-комунікаційних технологій вимагає дослідження нормативно-правових засобів регулювання цього процесу у сфері надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

Метою статті є нормативно-правові аспекти розвитку системи надання електронних адміністративних послуг.

Виклад основного матеріалу. Державні служби у відповідь на очікування громадян в отриманні якісних та оперативних послуг прагнуть удосконалити свою діяльність, використовуючи нові технології та різні рішення, які спрощують управління взаємовідносинами та доступ до інформації. Це зумовлено прийняттям низки документів, які сприяють цьому процесу, зокрема, – це Стратегії сталого розвитку “Україна – 2020”, національної безпеки України, кібербезпеки України, розвитку інформаційного суспільства в Україні [1–4].

Крім того, інформатизація стає важливою складовою оптимізації процесів усередині самих державних структур, відіграючи особливу роль з проведеною в країні адміністративною реформою, реформуванням системи освіти, пенсійної та іншими реформами. Застосування інформаційно-комунікаційних технологій передбачає створення електронного урядування відповідно до Концепції розвитку електронного урядування в Україні [5].

Стратегічною метою електронного урядування є зміна взаємовідносин влади з суспільством, удосконалення сфери надання послуг населенню та бізнесу, розширення ступеня участі всіх громадян у процесах управління суспільством і державою.

Електронне урядування як ефективний інструмент державного управління вирішує численні проблеми інформаційної взаємодії, сприяє усунення бюрократичного бар’єру між державною службою і людиною, покращуючи доступ до державних інформаційних ресурсів, спрощуючи отримання необхідної інформації та послуг.

Визначення принципів і основних підходів переходу до електронних послуг сьогодні є одним з ключових моментів у розвитку системи надання адміністративних послуг електронній формі, що передбачає Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні [4].

У межах реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні, аналізуючи причини реформування державного сектору в різних країнах, можна зробити висновок про те, що стимулом до проведення адміністративної реформи є підвищення рівня інформування та надання послуг, що надаються державою в електронному вигляді, прагнення скоротити державні витрати, підвищити прозорість у роботі органів державної і місцевої влади та місцевого самоврядування.

Стратегія реформування державного управління України на 2016–2020 роки представляє програму реформування виконавчої влади, що зачіпає зміни її функціоналу, організаційної структури, технологій роботи, характеру взаємодії з громадянським суспільством [6].

Реформа має розглядатися не як щось нав'язане зверху громадянському суспільству, а як постійний процес, який безпосередньо впливає на підвищення ефективності управління та досягнення кінцевих результатів. Системний підхід до надання послуг населенню в електронному варіанті передбачає вирішення правових, організаційних, економічних і низки інших питань. При формуванні централізованих програм з інформатизації відомчих і місцевих інформаційних систем багато з них були реалізовані в рамках окремих програм і не пов'язані між собою. Таким чином, інформаційні системи замкнуті на обслуговування обмеженого кола завдань, а процеси інформатизації в областях мають відомчий характер.

Для підвищення якості життя громадян під час перекладу адміністративних послуг в електронний вигляд необхідно сформувати нові механізми для інтелектуальної та творчої діяльності, розглянути європейську практику, удосконалити нормативно-правову базу, що регламентує процедури надання адміністративних послуг, проводити постійний моніторинг якості наданих послуг.

Підвищення якості надання адміністративних послуг відповідно до Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року є невіддільною частиною державного управління, здатного забезпечувати ефективний розвиток соціально-економічних процесів у України. Надання послуг з давніх часів становило істотну роль в соціально-економічному розвитку суспільства. Наявність послуг як форми взаємодії людей визначає формування і побудова сучасного економічно розвиненого суспільства [7].

Соціальна значимість інформації про діяльність державних органів полягає в такому:

- на сучасному етапі реформування суспільства органи державної влади є носіями та власниками самого великого обсягу соціально значимої інформації, правової, екологічної, інформації про надзвичайні ситуації та надзвичайні події, яка викликає постійний підвищений інтерес всього суспільства;

- для суспільства важливими та суттєвими є інформаційні ресурси органів державної влади, реалізація можливості отримання доступу до цих ресурсів порівняно нове для України, а законодавство в цій сфері наймолодше;

- забезпечення ефективних процедур участі громадськості під час формування та реалізації державної, регіональної політики, вирішення питань місцевого значення, що передбачено Національною стратегією сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016–2020 роки, через Інтернет є найефективніший сучасний засіб поширення інформації [8].

Отже, не тільки забезпечення доступу зацікавлених осіб до інформації про діяльність державних органів, але й усієї громадськості сприятиме розвитку державних загальнодоступних (електронних) інформаційних ресурсів, що дають змогу:

- підвищити якість державного управління;
- досягти в прийнятті управлінських рішень прозорості;
- створити систему контролю за діяльністю органів влади самим товариством.

Разом з тим державні органи все ще недостатньо ефективно використовують можливості інформаційних технологій для того, щоб перейти на якісно новий рівень взаємодії з населенням.

Сьогодні потрібно системно підходити до надання послуг населенню в електронному варіанті (вигляді), що передбачає вирішення організаційних, економічних, правових та низки інших питань.

Важливим завданням є формування і розвиток індустрії та відповідної інфраструктури, що підвищує рівень попиту на електронні послуги, орієнтовані на масового споживача з

використанням інформаційних (електронних) ресурсів, які забезпечують високий рівень якості, доступності і оперативності надання електронних адміністративних послуг. Необхідно сформувати єдину систему надання послуг в електронному вигляді на всій території України, що передбачає створення єдиної бази даних, вимоги до складу і змісту інформації про надані послуги в електронному вигляді, механізм авторизації користувачів послуг. На реалізацію цього напряму діяльності направлено Положення про систему електронної взаємодії органів виконавчої влади, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 18.07.2012 № 670 “Деякі питання електронної взаємодії органів виконавчої влади”.

Особливо актуальним сьогодні є завдання автоматизації зв'язку між громадянами і державою при наданні адміністративних послуг, отримання унікальної можливості взаємодії з державою двадцять чотири години в режимі самообслуговування, визначення кількісних характеристик загальнодоступності інформації, що стосується надання адміністративних послуг та реалізації державних функцій на основі чинних технологічних карток адміністративних послуг та наявності функцій електронної взаємодії на офіційних сайтах виконавчих органів влади, однак зазначене не знайшло відображення у постановою Кабінету Міністрів України від 9 грудня 2015 р. № 1018 [9; 10].

Сьогодні необхідно створення та розвиток державної міжвідомчої електронної взаємодії, що дозволяє обмінюватися даними та приймати рішення в режимі реального часу, при цьому забезпечуючи захищеність одержувача та представника послуг, що надаються в електронному вигляді.

Як зазначає Є. Стефанович у дослідженні “E-Ukraine: Innovation platform for Reforms”, незважаючи на наявні відмінності регіонів країни в інформатизації та рівні інформаційно-комунікаційної інфраструктури органів державної влади, більшість із них прагне до поетапного переходу на електронну взаємодію, надання інформаційних ресурсів за допомогою мережі Інтернет [11].

Сьогодні реальність така, що Україна не має достатньої кількості фахівців і спеціально розроблених інформаційних програм у сфері надання та розвитку адміністративних послуг населенню в електронному вигляді. Для того, щоб скоротити розрив, необхідно реалізувати постанову Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 887 “Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо діяльності Державного агентства з питань електронного урядування” [12]. Необхідна серйозна підтримка уряду, органів державної влади на різних рівнях, їхню тісну взаємодію.

Іншою проблемою є кваліфікація фахівців, покликаних реалізувати програму Електронного урядування (“E-Ukraine”) та Національну програму інформатизації. В Україні мало фахівців, здатних працювати з сучасними інформаційними технологіями. Зрештою, помітним є постійний так званий “витік мізків” за кордон, де пропонують вищий рівень життя.

Можливості та реалізація фінансування програм, взаємодію держави і суспільства, скоординовані дії органів державної влади всіх рівнів також є одними з пріоритетних питань в побудові електронної держави.

З сучасними можливостями розвитку інформаційно-комунікаційних технологій та реалізації взаємодії між органами державної влади всередині державних структур і безпосередньо з споживачами послуг (фізичні та юридичні особи) має безперервно відбуватися взаємозв'язок до втілення конкретних рішень у країні. Сьогодні запропоновані рішення, що приймаються органами державної влади, підпорядковані безпосередньо виконавцям державних структур і можуть бути схвалені лише вищим керівництвом, не враховуючи думки і критику суспільства.

Відкрите інформаційне суспільство, на наш погляд, це:

- постійне функціонування Інтернет-порталів органів державної влади;
- злагоджений процес зворотного зв'язку;
- можливість населення брати безпосередню участь в оцінюванні ефективності роботи органів державної влади при прийнятті рішень;
- розробка та затвердження нормативно-правових документів, що регламентують доступ до інформаційних ресурсів;
- організація безперервної та безперебійної роботи контактних центрів (*кол-центрів*, англ. *Call-center*), консультаційних прийомів;

- розробка заходів, що реалізують проведення громадських експертиз;
- формування системи стандартів адміністративних послуг, що дозволяють надавати послуги громадянам і бізнесу в електронній формі.

Реалізація концепції щодо впровадження електронного урядування в регіонах збільшуватиме витрати бюджету на організацію роботи та діяльності органів виконавчої влади, державних структур, проте слід врахувати, як показує досвід країн-членів Європейського Союзу, що загальні витрати бюджету на організацію нового державного управління будуть знижуватися.

Впровадження електронного урядування має зумовити переоцінювання цінностей та усвідомлення сучасного й ефективного рівня взаємодії не тільки певних категорій громадян, але і всього суспільства загалом, включаючи державних службовців усіх рівнів. При цьому державним службовцям і працівникам державних відомств функціонуючої системи державного управління необхідно розуміти, що не прийняття нової системи взаємодії між органами державної влади, органами влади з громадянами і організаціями, сприятиме витисненню таких чиновників і приходу нових, які реалізують і розуміють перспективи взаємодії з засобів інформаційно-комунікаційних технологій. Зазначені положення доцільно включити у Закон України від 10.12.2015 № 889-VIII “Про державну службу”.

Основними елементами електронного урядування регіону повинні стати:

- інформаційно-аналітичні підсистеми, що реалізують підвищення соціально-економічного розвитку регіону за рахунок проведення моніторингу, аналізу, прогнозу та планування в роботі органів державної влади регіону;
- функціональні підсистеми, що реалізують обмін інформацією між громадянами і органами державної влади регіону при наданні адміністративних послуг в електронному вигляді;
- інтеграційні підсистеми, що реалізують функціонування міжвідомчої взаємодії органів влади в системі електронного урядування регіону між різними рівнями державної влади;
- загальні інформаційно-технологічні інфраструктури, які реалізують взаємозалежне існування різних підсистем електронного урядування регіону.

Нормативно-правове регулювання надання адміністративних послуг в електронному виді повинно охоплювати:

- зростання кількості користувачів мережі Інтернет за рахунок: підтримки з боку держави та створення можливості отримання всіма категоріями громадян довідкової та спеціальної інформації за запитом про діяльність органів державної влади, нормативно-правових документів у публічних і найбільш відвідуваних місцях за допомогою технології *Wi-Fi*, інформаційно-технологічної концепції *Cloud Computing* (хмарні обчислення);
- забезпечення безперебійної роботи мережі Інтернет у важкодоступних і віддалених від центрів місцях селищах, селах за рахунок створення хмарних сховищ (англ. *Cloud storage*) і ін.;
- під час планування бюджету виділяти субсидії для реалізації побудови мережі доступу до Інтернет-ресурсів у віддалених місцевостях для чого доцільно доповнити постанову Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 887;
- підвищення інформованості населення про послуги електронного уряду: створення і організація програм навчання з використання державних он-лайн (*online*) послуг в школах, центрах зайнятості; проведення моніторингів і інформаційних заходів;
- в рамках впровадження системи електронного урядування залучати незалежні організації для реалізації намічених проектів застосовуючи державно-приватне партнерство що доцільно було би відобразити у Законі України 24.11.2015 № 817-VIII “Про внесення змін до деяких законів України щодо усунення регуляторних бар’єрів для розвитку державно-приватного партнерства та стимулювання інвестицій в Україні”.

Для того, щоб участь незалежних організацій була ефективною, потрібно:

- постійно навчати внутрішні кадри і кадровий резерв та переймати досвід працівників інших організацій;
- оцінювати доцільність використання незалежних організацій замість державних структур і відомств;

– формувати першочергові адміністративні послуги, що надаються на початковому етапі впровадження системи електронного урядування. При цьому послуги, на цьому етапі, повинні відповідати таким критеріям:

– надання за принципом “одного вікна”. Для споживача послуг повинно бути не важливо, який з державних установ надасть йому послугу;

– при розробці онлайн-версії весь процес надання кожної з послуг повинен бути оптимізований.

Доцільно зауважити, що вказаний підхід відповідає вимогам, визначеним Концепцією розвитку системи електронних послуг в Україні [13].

Впровадження електронного урядування повинна сприяти легкості і масовості доступу до отримання адміністративних послуг електронному вигляді фізичними і юридичними особами. Відповідати за документи, які подаються в органи державної влади, повинні не громадяни, а державні службовці. Ефективність надання адміністративних послуг в електронному вигляді доцільно перевіряти на підставі моніторингу.

Моніторинг змісту офіційних сайтів це спостереження за роботою державних органів із розповсюдження на своїх сайтах інформації та сервісів електронної взаємодії з питань виконання державних функцій і надання адміністративних послуг з метою виявлення відповідності поточного рівня електронної взаємодії бажаного результату. Таку методику можна використовувати: для щорічного незалежного моніторингу поточного стану готовності до електронної взаємодії на офіційних сайтах виконавчих органів державної влади, у зв'язку з прийняттям та застосуванням технологічних карток адміністративних послуг; для нових і доопрацьованих (після низки рекомендацій) офіційних сайтів державних органів влади; для впровадження нових розробок з удосконалення аналізу змісту офіційних сайтів органів влади.

Методика напрямів моніторингу змісту офіційних сайтів виконавчих органів державної влади регіону України ґрунтується на визначенні кількісних характеристик інформації та сервісів, розміщених на офіційних сайтах. Кількісна характеристика інформації та сервісів повинна визначатися за допомогою критерію наявності або відсутності розміщених на офіційному сайті державного органу інформації та сервісів по кожній технологічній картці адміністративних послуг з урахуванням загального числа адміністративних послуг.

Асоціація Розвитку України і Європейського Союзу тісно пов'язує розвиток інтернет-технологій з реформуванням державного управління, що дасть змогу органам державної влади надавати якісні, затребувані та доступні електронні послуги. Водночас це дозволить органам державної влади проводити постійний аналіз і вдосконалення системи надання адміністративних послуг, виявляти негативні впливи на якість і повсюдне поширення адміністративних послуг на основі показників оцінки якості й доступності електронних адміністративних послуг.

Висновки. Державні послуги являють собою нормативно встановлений спосіб забезпечення прав і свобод, законних інтересів громадян і організацій щодо прийому запитів і видачі документів, державними органами влади. Їхніми атрибутивними ознаками є: індивідуальний характер надання (послуга надається конкретній фізичній або юридичній особі, і є адресною); наявність взаємодії клієнта з органом державної влади з приводу реалізації своїх прав, законних інтересів, обов'язків. Адміністративні послуги належать до групи інформаційних послуг і є одностороннім обов'язком влади. Це припускає забезпечення їх відповідності до таких вимог, як повнота, достовірність, актуальність, своєчасність, несуперечливість, рівень захищеності інформаційних ресурсів і збалансованість цих показників, можливість вільного доступу до цих ресурсів що характеризує якість інформаційних послуг. Іншими базовими характеристиками електронної адміністративної послуги є: час, що витрачається на отримання послуги; вартісні і не вартісні витрати отримання послуги; якість послуги і якість процесу обслуговування. З метою створення ефективного функціонування системи електронних послуг необхідно проводити серед користувачів адміністративних послуг аналіз наданих адміністративних послуг електронного виду і офіційної інформації, які є найбільш затребуваними і часто запитуваними громадянами в окремому регіоні

країни, з огляду на те, що Україна має різні територіальні особливості та специфічним менталітетом. Зазначене вимагає внесення відповідних доповнень і змін у чинне законодавство.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Указ Президента України від від 12.01.2015 № 5/2015 “Про Стратегію сталого розвитку “Україна – 2020”. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>.
2. Указ Президента України від 26.05.2015 № 287/2015 “Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 6 травня 2015 року “Про Стратегію національної безпеки України”. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/287/2015>.
3. Указ Президента України від 15.03.2016 № 96/2016 “Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 27 січня 2016 року “Про Стратегію кібербезпеки України”. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/96/2016>.
4. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 № 386-р “Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні”. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>.
5. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 № 2250-р “Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні”. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80>.
6. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 № 474-р “Деякі питання реформування державного управління України”. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80>.
7. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.07.2013 № 614-р “Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року”. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80>.
8. Указ Президента України від 26.02.2016 № 68/2016 “Про сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні (Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016-2020 роки). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/68/2016>.
9. Постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 № 44 “Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги”. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-%D0%BF>.
10. Постанова Кабінету Міністрів України від 09.12.2015 № 1018 “Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 18 липня 2012 р. № 670”. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1018-2015-%D0%BF/para2#n2>.
11. Стефанович Є. *E-UKRAINE Innovation platform for Reforms* / Є. Стефанович // 22 квітня 2016 року. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://uba.ua/documents/presentation/22-04-2016/Stefanovych.pdf>.
12. Постанова Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 887 “Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо діяльності Державного агентства з питань електронного урядування”. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kmi.gov.ua/control/ru/cardnpd?docid=249554415>.
13. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р “Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні”. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kmi.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=249570503>.

REFERENCES

1. *Pro Stratehiyu staloho rozvytku “Ukrayina – 2020”*. [On the Strategy for sustainable development “Ukraine – 2020”]. The Decree Of The President Of Ukraine on January 12, 2015. Available at: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>.
2. *“Pro rishennya Rady natsional'noyi bezpeky i oborony Ukrayiny vid 6 travnya 2015 roku “Pro Stratehiyu natsional'noyi bezpeky Ukrayiny”* [“The decision of the Council of national security and defense of Ukraine from may 6, 2015 "About Strategy of national security of Ukraine"]. The Decree Of The President Of Ukraine on May 06, 2015. Available at: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/287/2015>.
3. *“Pro rishennya Rady natsional'noyi bezpeky i oborony Ukrayiny vid 27 sichnya 2016 roku “Pro Stratehiyu kiberbezpeky Ukrayiny”* [2016 "On the

decision of the Council of national security and defense of Ukraine from 27 January 2016 "On the cybersecurity Strategy of Ukraine"]. The Decree Of The President Of Ukraine on January 27, 2016. Available at: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/96/2016>. 4. **"On approval of Strategy of development of information society in Ukraine"** ["On approval of Strategy of development of information society in Ukraine"]. Order the Cabinet Of Ministers Of Ukraine on May 15, 2013. Available at: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>. 5. **"Pro skhvalennya Kontseptsiyi rozvytku elektronnoho uryaduvannya v Ukrayini"** ["On approval of the Concept of e-government development in Ukraine"]. Order the Cabinet Of Ministers Of Ukraine on December 13, 2010. Available at: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80>. 6. **"Deyaki pytannya reformuvannya derzhavnoho upravlinnya Ukrayiny"** ["Some issues of reforming of public administration of Ukraine"]. Order the Cabinet Of Ministers Of Ukraine on June 24, 2016. Available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80>. 7. **"Pro skhvalennya Kontseptsiyi Derzhavnoyi tsil'ovoyi prohramy stvorenniya ta funktsionuvannya informatsiynoyi systemy nadannya administratyvnykh posluh na period do 2017 roku"** ["On approval of Concept of State program of creation and functioning of information system of administrative services for the period until 2017"]. Order the Cabinet Of Ministers Of Ukraine on July 24, 2013. Available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80>. 8. **"Pro spryannya rozvytku hromadyans'koho suspil'stva v Ukrayini (Natsional'na stratehiya spryannya rozvytku hromadyans'koho suspil'stva v Ukrayini na 2016-2020 roky)"** ["On promoting the development of civil society in Ukraine (national strategy for the promotion of civil society development in Ukraine for 2016-2020)"]. The Decree Of The President Of Ukraine on February 26, 2016. Available at: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/68/2016>. 9. **"Pro zatverdzhennya vymoh do pidhotovky tekhnolohichnoyi kartky administratyvnoyi posluhy"** ["On approval of requirements to preparation of technological cards of administrative services"]. Resolution Of The Cabinet Of Ministers Of Ukraine on January 30, 2016. Available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-%D0%BF>. 10. **"Pro vnesennya zmin do postanovy Kabinetu Ministriv Ukrayiny vid 18 lypnya 2012 r. № 670"** ["On amending resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine from July 18, 2012 № 670"]. Resolution Of The Cabinet Of Ministers Of Ukraine on January 30, 2016. Available at: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1018-2015-%D0%BF/paran2#n2>. 11. Stefanovych Ye. **"E-UKRAINE Innovation platform for Reforms"** [E-UKRAINE Innovation platform for Reforms"]. Available at: <http://uba.ua/documents/presentation/22-04-2016/Stefanovych.pdf>. 12. **"Pro vnesennya zmin do deyakykh postanov Kabinetu Ministriv Ukrayiny shchodo diyal'nosti Derzhavnoho ahent'stva z pytan' elektronnoho uryaduvannya"** ["On amendments to some resolutions of the Cabinet of Ministers of Ukraine concerning activities of the State Agency for e-governance"]. Resolution Of The Cabinet Of Ministers Of Ukraine on November 16, 2016. Available at: <http://www.kmu.gov.ua/control/ru/cardnpd?docid=249554415>. 13. **"Pro skhvalennya Kontseptsiyi rozvytku systemy elektronnykh posluh v Ukrayini"** ["On approval of the Concept of development of e-services in Ukraine"]. Resolution Of The Cabinet Of Ministers Of Ukraine on November 16, 2016. Available at: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=249570503>.

Дата надходження: 25.12.2016 р.