

Міністерство культури та інформаційної політики України

Харківська державна академія культури

Факультет соціальних комунікацій і музейно-туристичної діяльності

Кафедра інформаційних технологій

ДИПЛОМНА РОБОТА

магістра

на тему:

«Електронне урядування в Україні»»

Виконала: студентка 2 курсу магістратури
заочної форм навчання
спеціальність 029 Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа
Дубровська К.В.

Науковий керівник:
Асєєв Г.Г.
доктор технічних наук, професор,
завідувач кафедри ІТ

Рецензент:
Рецензент: СИТНИКОВА Поліна Едуардівна,
канд. техн. наук, доцент кафедри системотехніки
Харківського національного університету
радіоелектроніки

Харків, 2022

ЗМІСТ:

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ЯК ТЕХНОЛОГІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ	5
1.1 Електронне урядування, поняття і сутність	5
1.2 Сучасні проблеми електронного урядування	12
1.3 Основні технології сучасного електронного урядування	17
РОЗДІЛ 2 РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ	25
2.1 Стратегія розвитку електронного урядування в Україні	25
2.2 Пріоритетні напрямки розвитку електронного урядування в сучасних умовах	27
2.3 Варіанти розвитку електронного урядування в Україні	30
ВИСНОВКИ	33
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	36

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В процесі діяльності держави зростає роль і значення інформаційних технологій як інструменту формування управлінських рішень, покликаною забезпечувати реалізацію функцій держави, підвищувати її ефективність. На державне управління покладаються найважливіші функції, обумовлені об'єктивними закономірностями, виконання яких забезпечує належне функціонування держави: вчинення дій і прийняття рішень, спрямованих на підтримку ефективної роботи органів державного управління; регулювання управлінських відносин, що виникають в процесі здійснення повноважень органів виконавчої влади; забезпечення режиму необхідної державної діяльності в формі прийняття адміністративних актів; встановлення відповідності або невідповідності фактичного стану системи державного управління та її структури необхідному стандарту і рівню, вивчення і оцінка результатів загального функціонування державних органів, а також конкретних дій суб'єктів управління; інформаційне забезпечення діяльності органів публічної влади.

Чинне законодавство не у всій повноті відповідає цим завданням. У числі основних його недоліків можна виділити наступні: відставання правового забезпечення від організаційного у сфері використання потенціалу інформаційно-комунікаційних технологій в системі державного управління; відсутність системності та цілісності правового регулювання використання інформаційних технологій в публічній управлінській діяльності; невизначеність і суперечливість деяких положень законодавства; відсутність єдиної концепції «електронного уряду».

«Електронний уряд» як одне з найскладніших соціально-правових явищ може бути досліджено з різних точок зору: політичної, економічної, організаційної. З юридичної точки зору, «електронний уряд» фактично являє собою сукупність адміністративно-правових інститутів зі специфічним змістом і структурою. Особливий інтерес представляють вивчення його правової

природи, а також підготовка пропозицій щодо поліпшення напрямків його діяльності.

Мета дослідження полягає в розробці теоретичних основ створення і функціонування «електронного уряду», що відповідає сучасним науковим уявленням про зміст, юридичне значення і принципи «електронного публічного управління».

Об'єкт дослідження – державне управління.

Предмет дослідження – електронне урядування.

Завдання дослідження. Досягнення поставленої мети дослідження зумовило постановку і вирішення наступних завдань:

- 1) обґрунтування адміністративно-правової концепції «електронного уряду»; визначення поняття та основних ознак «електронного уряду» з позиції сучасних вимог і методології науки адміністративного права;
- 2) визначення структури «електронного уряду»;
- 3) розробку комплексу заходів, необхідних для забезпечення ефективності побудови та функціонування «електронного уряду»;
- 4) встановлення і аналіз принципів «електронного уряду».

Методологічною основою дослідження є загальнонаукові (діалектичний матеріалізм, аналіз і синтез) і спеціальні методи пізнання (формально-логічний, системно-структурний, метод тлумачення). Використання цих методів в сукупності дозволило здійснити всебічний, комплексний аналіз предмета дослідження, зробити теоретичні узагальнення, сформулювати практичні рекомендації та висновки. Зазначені методи застосовувалися в поєднанні з вимогами об'єктивності і всебічного пізнання.

Структура дослідження обумовлена цілями і завданнями, що відбивають її науково-практичний характер, і складається з вступу, двох розділів, висновків і списку літератури.

РОЗДІЛ 1 ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ЯК ТЕХНОЛОГІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

1.1 Електронне урядування, поняття і сутність

Концепція «електронного уряду» з'явилася відносно недавно, не встигнувши отримати цілісного теоретичного осмислення в юридичній науці. Разом з тим «електронного уряду» присвячено безліч досліджень, в яких воно вивчається, наводяться найбільш прийнятні, з точки зору авторів цих робіт, його визначення, розглядаються його принципи, значення та роль для правового розвитку держави і суспільства, піддаються аналізу результати законотворчої діяльності, піднімають питання організації і діяльності «електронного уряду» в Україні та суб'єктів, і, як наслідок, досліджуються і пропонуються різні напрямки поліпшення зазначеної діяльності.



Рис. 1 Електронний уряд в Україні: вся держава в один клік

Проблематика використання інформаційних технологій в системі управління державою виступає предметом окремих досліджень. Наукові погляди також звернені і на іноземну практику формування і функціонування «електронного уряду». В даний час єдиного визначення поняття «електрон-

ний уряд» немає, хоча багато нормативні правові акти, в тому числі і міжнародні, використовують цей термін. Інтерпретація даного поняття в нашій країні має епізодичний характер.

У свою чергу представляється необхідним зупинитися на співвідношенні слів, що утворюють словосполучення «електронний уряд». У своїй статті П. У. Кузнецов абсолютно справедливо зазначає, що сам термін «електронний уряд», по суті, є неологізмом, оскільки досить складно дати йому вичерпну лінгвістичну характеристику. Слова «електронний» і «уряд» ніяк синтаксично не пов'язуються в силу їх істотних смислових відмінностей. Зазначені поєднання є метоніміями і виникають між різнорідними категоріями. За його справедливим твердженням, в самому понятті «електронний уряд» об'єднані принципово різні простори: соціальне і фізико-технічне[8].

Примітно, що словосполучення, сформовані в результаті метонімії (перейменування), набувають таке лексичне значення, яке явно відрізняється від сенсу складових поєднання слів. Крім того, в семантиці таких словотворів можуть поєднуватися принципово різні типи значень: як ознакові, так і предметні. Лінгвісти вказують на недостатню вивченість типів метонімічних зв'язків і виникаючих на їх основі семантичних явищ. Мовознавче тлумачення появи неологізмів в сфері інформаційно-комунікаційних технологій видається цілком припустимим.

Повертаючись до визначення терміна «електронний уряд», важливо ще раз відзначити, що в даний час в середовищі правознавців не утворилося єдиного системного підходу до цього явища. Головною причиною є той факт, що визначення «електронного уряду» формулюються за різними принципами. Деякі автори віддають перевагу описовим визначенням, орієнтуючись при цьому на перетворення, що відбуваються як в самому суспільстві, так і в окремих його структурах в процесі впровадження «електронного уряду». Частина авторів керуються лише практичною стороною «електронного уряду», розкриваючи різні варіанти використання деяких його інструментів. Є й

інші формулювання, що роблять упор на технологічні рішення, а також націлені на максимальну ефективність державного управління. Будь-який з цих принципів є по-своєму переконливим, оскільки відображає різні сторони функціонування «електронного уряду».

Відповідно до визначення І. Л. Бачило, «електронний уряд» являє собою систему органів і організацій, націлених на створення умов, при яких забезпечується формування таких параметрів держави, при яких вона може розглядатися як інформаційне суспільство. М.А. Буринь тлумачить термін «електронний уряд» в широкому сенсі, вказуючи на те, що його слід сприймати в контексті найбільш масштабних реформ державного управління [7].

А.В.Коротковим запропонована наступна характеристика «електронного уряду»: це державне управління з використанням інформаційно-комунікаційних технологій для надання державних послуг, вдосконалення взаємовідносин з громадянами та організаціями, між органами державної влади, а також внутрішніх процедур діяльності. Деякі автори стверджують, що сутність «електронного уряду» полягає в оптимізації процедур адміністрування на державному, регіональному і муніципальному рівнях. До цієї області пропонують з повною упевненістю включати всі аспекти, пов'язані з використанням інформаційних магістралей в публічній діяльності [18].



Рис. 2 Електронний уряд

Виділяють також «радикальну» і «помірну» школи в тлумаченні «електронного уряду». Прихильники першого напрямку вважають, що за допомогою створення «електронного уряду» внутрішньоорганізаційні відносини набувають іншого характеру, а також відбувається трансформація всього комплексу відносин органів державного управління з громадянами. Прихильники другого напрямку вважають, що це поняття відображає модернізацію діяльності державного управління шляхом застосування інформаційних технологій, що в підсумку дозволяє підвищити його ефективність у наданні послуг громадянам. Такої ж думки дотримується М.М. Федосєєва, пропонує під «електронним урядом» у вузькому сенсі розуміти модернізацію органів виконавчої влади [42].

Розмірковуючи про модернізацію, під якою в найзагальнішому вигляді слід розуміти удосконалення відповідно до сучасних вимог для успішного вирішення поставлених завдань, необхідно відзначити, що в нашій країні вона зв'язується з високотехнологічними, наукомісткими нововведеннями, реалізація яких не завжди призводить до бажаного прогресу, оскільки технологічна модернізація може служити лише засобом досягнення мети,

причому для кожної мети може знадобитися окрема модернізація. У підсумку таке змішання цілей і засобів загрожує невдачами.

Актуальність теми модернізації як ідеї, як практики правозастосування та як політики точно характеризують слова Ю. Н. Старілова про те, що модернізація, яка проводиться в будь-якому суспільстві і державі завжди буде затребувана, оскільки вона являє собою один із способів їх розвитку та адаптування до нових реальностей правової системи, всіх юридичних понять, правових інститутів, різних видів діяльності держави, публічної влади, законодавства, правотворчості, адміністративної нормотворчості [39].

На переконання Ю.Н. Старілова, модернізувати означає сформулювати такі адміністративно-правові норми, інститути та підгалузі, які будуть гарантувати наступне: відкритість і доступність державного управління; надання нової форми системі державного управління, що відповідає сучасним вимогам і стандартам; дотримання і захист прав і свобод людини і громадянина; інформованість суспільства про публічну управлінську діяльність; обґрунтування кожного прийнятого адміністративного акта; законність публічного управління і подолання надмірного адміністративного управління; довіру населення до адміністративної влади [40].

Неможливо не погодитися і з думкою А. Б. Венгерова, який стверджує, що процес модернізації став змістом ще однієї загальносоціальної функції державності, ще одним «вічним» питанням діяльної сторони держави. Автор вважає, що модернізація означає визначення конкретних невідповідностей між уже виробленими і реалізованими в інших державах корисними моделями, стандартами життя і тими застарілими формами, які існують в нашому суспільстві, а також раціональне подолання цієї невідповідності, розриву. Причому здійснювати ці перетворення слід в тому конкретному випадку і в той час, коли вони здатні привести до позитивного результату. Ключовою обставиною, що перешкоджає модернізації, є брак системності в державному управлінні [10].

На переконання професора В.Г.Садкового, цілеспрямований, високоефективний і сталий розвиток будь-якої держави визначається, перш за все, існуванням багатообіцяючої концептуальної моделі суспільства, створенням цілісної системи законів, розвитком ефективної структури виконавчих органів державної влади, а також підготовленістю висунутого персоналу органів управління всіх рівнів, починаючи з самого вищого. У зв'язку з цим поліпшення діяльності органів державного управління в нашій країні має передбачати:

- структурно-функціональне реформування системи державного управління з метою усунення дублювання при реалізації функцій владними структурами;
- демократизм в управлінні, перетворення системи поглядів на функції і значення громадських інститутів і передачі їм владних повноважень для вирішення локальних завдань, а також права брати участь у виробленні державних рішень;
- автоматизацію процесів державного управління для зменшення можливостей свавілля з боку державних службовців, протидії корупції, зміцнення інститутів самоврядування;
- функціонування такої системи професійної освіти державних службовців, при якій випускники вузів мали б здібностями без перепідготовки та підвищення кваліфікації виконувати свої посадові обов'язки;
- введення автоматизованих інформаційно-аналітичних систем;
- створення вигляду державного службовця за допомогою розробки і застосування кодексу його поведінки [23].

Більш того, представляється необхідним формувати систему показників якості послуг державних і муніципальних послуг та здійснювати оцінку мотивації діяльності управлінських структур за результатами систематично проведених моніторинрів.

Таким чином, «електронний уряд» представляється в таких аспектах:

- як засіб, що забезпечує державі історичну перспективу і необхідний рівень конкурентоспроможності серед інститутів суспільства інформаційної епохи;
- як модель діяльності держави в умовах «нової економіки» і фактор становлення «нової економіки»;
- як спосіб підтримки економічної, правової, політичної, адміністративної та цивільної єдності країни і інструмент забезпечення єдності і нерозривності державного управління в державі;
- як нова організаційно-управлінська культура державного апарату;
- як інструмент модернізації системи державного управління і метод подолання «інформаційного розриву» між рівнями і гілками державної влади, засіб забезпечення гнучкості і адаптивності системи державного управління.



Рис. 3 Система електронного урядування

1.2 Сучасні проблеми електронного урядування

Поняття «електронний уряд» в повній мірі неможливо розглянути, не зачіпаючи проблематику ознак, що характеризують його. Ознаками «електронного уряду» є:

- зменшення сфери адміністративного розсуду при здійсненні державних функцій і надання державних послуг, зниження ролі фактора суб'єктивності кадрового персоналу в процесі підготовки і прийняття адміністративних актів (рішень);

- посилення дії принципу оперативності при підготовці і прийнятті управлінських рішень за рахунок використання електронних інформаційних ресурсів в режимі реального часу, а також підвищення ефективності адміністративної нормотворчості в цілому;

- формування належного рівня прозорості в процесі надання державних послуг за рахунок автоматичного сповіщення одержувачів послуг або контролюючого органу про процес їх реалізації, а також створення єдиної системи моніторингу в процесі використання інформаційних технологій в публічній управлінській діяльності (як найбільш значимої умови ефективності адміністративно-правового регулювання відносин у сфері публічного управління);

- істотне зменшення паперового документообігу і перехід на юридично значимий електронний документообіг;

- створення юридичного механізму притягнення до відповідальності посадових осіб органів виконавчої влади за неналежне дотримання вимог нормативних правових актів при виконанні окремих адміністративних процедур і адміністративних дій за рахунок використання автоматичного контролю за їх діями.

Структурними елементами «електронного уряду» є:

а) державне і регіональне адміністративне законодавство, що встановлює: порядок і процедури виконання державних функцій і надання державних послуг; повноваження державних органів щодо забезпечення як інформаційної взаємодії між ними, так і прав та законних інтересів фізичних осіб та організацій у сфері реалізації їх адміністративної правосуб'єктності; правовий режим створення і експлуатації офіційних сайтів державних органів; забезпечення доступу до інформації про діяльність виконавчих органів державної влади; персоніфікацію взаємодії для роботи з персональними даними;

б) міжвідомча електронна взаємодія, що забезпечує ефективне функціонування інформаційних систем, що входять до складу «електронного уряду»;

в) інформаційні ресурси (електронні бази даних, класифікатори, довідники, реєстри і реєстри);

г) гарантії інформаційної безпеки «електронного уряду» (включаючи електронний підпис) [28].



Рис. 4 Електронний уряд в Світловодську

Говорячи про останній структурний елемент, необхідно підкреслити, що впровадження інформаційних технологій в адміністративну діяльність органів виконавчої влади сприяло формуванню безлічі видів загроз інформаційній безпеці, перелік яких регулярно розширюється. Відповідно, загострюється питання його наукового дослідження та аналізу, і виникає необхідність доопрацювання правових механізмів забезпечення безпеки в даній сфері.

Концепція «електронного уряду» дозволяє виділити наступні функції, що забезпечують потреби громадян і органів публічного управління в інформаційному обміні, контроль, нагляд і т. д.

1. Дозвільні функції (акредитація, атестація, реєстрація, ліцензування, сертифікація, узгодження прийняття індивідуального рішення з іншими державними органами виконавчої влади, облік і т. д.).

2. Функції з контролю і нагляду (розгляд справ про адміністративні правопорушення).

3. Нормотворчі функції (розробка проектів нормативно-правових актів Уряду України, різних державних цільових програм інформатизації, а також узгодження проектів з іншими державними органами виконавчої влади).

4. Функції з делегування повноважень (делегування повноважень багатофункціонального центру надання державних і муніципальних послуг).

5. Функції зворотного зв'язку (інформування, узагальнення практики правозастосування, роз'яснення і т. п.)

6. Юрисдикційні функції (розгляд спорів між органами виконавчої влади і громадянами).

7. Функції щодо забезпечення документообігу.

8. Функції з підготовки кадрів.

9. Моніторинг (внутрішній моніторинг якості надання державних та муніципальних послуг, що проводиться органами виконавчої влади).

10. Функції прогнозування і планування.

Правовою основою «електронного уряду» слід вважати саме адміністративно-правові норми, оскільки вони забезпечують публічні

інтереси та є організуючим початком у системі регулювання управлінських відносин. У зв'язку з цим представляється логічним і доречним розглянути правову основу його формування і функціонування.

Цілі створення «електронного уряду» в країні:

1) підвищення якості та доступності послуг організаціям і громадянам державних послуг, спрощений порядок їх надання, скорочення термінів, зниження адміністративних витрат, що відносяться до отримання державних послуг, а також впровадження єдиних стандартів обслуговування громадян;

2) підвищення відкритості інформації про діяльність органів публічної влади і розширення можливості доступу до неї, пряма участь громадян, організацій та інших інститутів громадянського суспільства в процесах формування та експертизи рішень, що затверджуються на всіх рівнях державного управління;

3) підвищення якості адміністративно-управлінських процесів;

4) модернізація системи інформаційно-аналітичного забезпечення прийнятих рішень на всіх рівнях державного управління, забезпечення оперативності і повноти контролю за результативністю діяльності органів публічної влади та забезпечення необхідного рівня інформаційної безпеки «електронного уряду» при його функціонуванні [16].

Для досягнення зазначених цілей виникла необхідність вирішення наступних завдань:

1) розвиток і широке застосування в діяльності органів публічної влади засобів забезпечення віддаленого доступу громадян до інформації про їхню діяльність, заснованих на використанні сучасних інформаційно-комунікаційних технологій;

2) надання державних послуг з використанням багатофункціональних центрів і мережі Інтернет на основі створення єдиної інфраструктури забезпечення міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії і взаємодії органів з громадянами;

3) створення захищеної системи міжвідомчого електронного документообігу;

4) впровадження відомчих інформаційних систем планування та управлінської звітності в рамках створення єдиної державної системи контролю результативності діяльності органів публічної влади щодо забезпечення соціально-економічного розвитку України;

5) формування нормативно-правової бази, яка регламентує порядок і процедури збору, зберігання і надання відомостей, що містяться в державних інформаційних системах, обміну інформацією в електронній формі між державними органами, організаціями і громадянами, а також контроль за використанням державних інформаційних систем.

Законодавчо представляється необхідним сформулювати комплекс заходів, необхідних для забезпечення ефективності адміністративно-правового регулювання відносин щодо організації та функціонування «електронного уряду», а саме:

а) створення адекватного сучасним стандартам публічного управління кадрового забезпечення системи управління «електронним урядом»;

б) використання правової основи механізмів державно-приватного партнерства як системи встановлених в законодавстві форм, видів і методів регулювання відносин між органами публічної влади, юридичними або фізичними особами, їх об'єднаннями;

в) популяризація державних послуг;

г) моніторинг законодавства та правозастосування при використанні інформаційного потенціалу в державному управлінні;

д) застосування системного підходу в процесі створення «електронного уряду».

Розкриваючи їх поетапно, слід почати з кадрового забезпечення системи управління «електронним урядом». При цьому важливо підкреслити, що обов'язковість вирішення проблеми комплексного забезпечення кваліфікації державних службовців в області ефективного використання інформаційно-

комунікаційних технологій визнається на найвищому державному рівні. Безсумнівно, реалізація «електронного уряду» вимагає існування професійних компетентних державних і муніципальних службовців, що володіють достатнім рівнем знань і досвіду в області адміністративного управління в умовах використання інформаційних технологій. При цьому кадрове забезпечення має містити перелік спеціальних вимог, що пред'являються до рівня їх кваліфікації. Перш за все це відноситься до розробки порівнянних базових складових інформаційно-технологічної та нормативно-правової інфраструктури «електронного уряду».

Далі, на стадії планування переходу до реалізації конкретних повноважень органів виконавчої влади за допомогою застосування інформаційно-комунікаційних технологій, створення інформаційно-технологічної інфраструктури для реалізації цих повноважень органів управління, а також створення належного правового регулювання. По-третє, при реалізації певних державних повноважень з раціональним використанням всіх можливостей інформаційно-комунікаційних технологій. Для досягнення конкретних цілей діяльності на даному етапі діють встановлені вимоги до кваліфікації володіння працівниками органів виконавчої влади передовими інформаційними технологіями.

1.3 Основні технології сучасного електронного урядування

На порозі XXI століття одночасно з розвитком інформаційних технологій і зростанням обчислювальних потужностей у держав світу з'явилася унікальна можливість підвищити ефективність роботи урядових структур (наприклад, зробити держпослуги доступнішими для населення, підвищити швидкість прийнятих рішень, скоротити витрати на роботу держапарату), а також успішно боротися з негативними тенденціями роботи уряду, такими як зростання корупції.

Сукупність інформаційно-комунікаційних технологій, що використовуються в цих цілях, отримала назву «електронного уряду» (від англ. «E-government»). Розробка цих концепцій почалася ще в кінці XX століття. З тих пір електронний уряд активно впроваджується в життя держави і суспільства, спектр його функцій розширюється, а їх ефективність збільшується. Багато в чому ідея електронного уряду була запозичена у приватних компаній, де почали поширюватися електронні методи надання послуг і цифрова система організації внутрішньої роботи. Наприклад, в приватному секторі поширилася ідея комплексного обслуговування клієнтів, які можуть замовляти необхідні товари і послуги в одній «точці доступу» за рахунок використання інформаційно-комунікаційних технологій. Аналогічно, за рахунок нових технічних засобів, держава отримує можливість об'єднати процес надання послуг, за які відповідають різні відомства, для зручності окремих громадян, комерційних організацій та інших громадських об'єднань.

Сам термін «електронний уряд» (electronic government), а також синонімічний йому термін «цифровий уряд» виник в середині 90-х років минулого століття. Однак вивчення цього феномена почалося не відразу. Так, перше наукове видання, присвячене проблемам електронного уряду, з'явилося в 2003 році [43].

В даний час цього явища присвячені кілька наукових конференцій. Найбільші з них: Гавайська міжнародна системологічна конференція; Щорічна міжнародна конференція з питань вивчення цифрового уряду, що проводиться північноамериканським суспільством вивчення цифрового уряду, а також конференція, присвячена електронному уряду, яку організовує Міжнародна федерація з обробки інформації. Піонерами в реалізації концепції на практиці стали США і Європейський союз.

Існує кілька визначень «електронного уряду». Найбільш загальноприйнятий з них використовує Організація об'єднаних націй. У 2004 році в спеціальній доповіді ООН цей термін був визначений як «Використання

інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) державою для надання інформації та надання державних послуг населенню» [12].

Більш розгорнуте визначення дається в іншій доповіді ООН. У ній говориться, що електронний уряд «має на увазі використання інформаційних та комунікаційних технологій (ІКТ) з метою підвищення ефективності уряду, полегшення доступу до державних послуг, розширення доступу громадськості до інформації та забезпечення більшої підзвітності держави своїм громадянам» [9].

При правильному і всебічному розвитку, електронний уряд виходить за межі адміністрування та надання державних послуг і починає впливати на демократичні процеси, відносини між громадянами, формування громадянського суспільства, характер відносин між державним і приватним сектором. В цьому випадку можна говорити про так зване «електронне урядування» (англ. «E-governance»). По суті, значення цього терміна ширше, ніж «електронний уряд» і включає його в себе.

Електронне урядування має прагнути до досягнення наступних цілей: прийняття певного політичного курсу, спрямованого на створення нормативів роботи з інформацією; поліпшенню якості надання державних послуг за рахунок орієнтування роботи держструктур на потреби споживача; підвищення ефективності роботи державних структур при одночасному зниженні витрат на їх функціонування за рахунок використання технічних, організаційних і управлінських інновацій; залученню громадян в демократичний процес шляхом спрощення доступу до інформації та публічним обговоренням (участь громадян у суспільно-політичному житті країни за допомогою ІКТ нерідко називається спеціальним терміном «електронна участь» (e-participation); проведення адміністративних і структурних реформ, спрямованих на підвищення підзвітності, прозорості і довіри до уряду з боку громадян [14].

Використання інформаційно-комунікаційних технологій з метою розширення участі громадян у політичному житті суспільства носить назву

електронної демократії (e-democracy). Реалізація цієї концепції виконує дві основні функції: дозволяє доносити думку громадян до керівництва країни і дає більшості населення можливість брати участь в обговореннях різних питань актуальної політики. Це виражається в складанні громадянами онлайн-петицій до керівництва країни, участі в інтернет-голосуваннях, висловлення своєї думки на спеціальних форумах і так далі.

Взаємодія в рамках електронного уряду здійснюється на декількох рівнях. У різних джерелах називається різна їх кількість, але частіше за все експерти виділяють такі рівні взаємодії: «державо-громадяни» (Government-to-Citizen (G2C)), «державо-бізнес» (Government-to-Business (G2B)), «державо-державо» (Government-to-Government). На певному етапі розвитку електронного уряду взаємодії набувають і зворотній характер (наприклад, B2G або C2G).

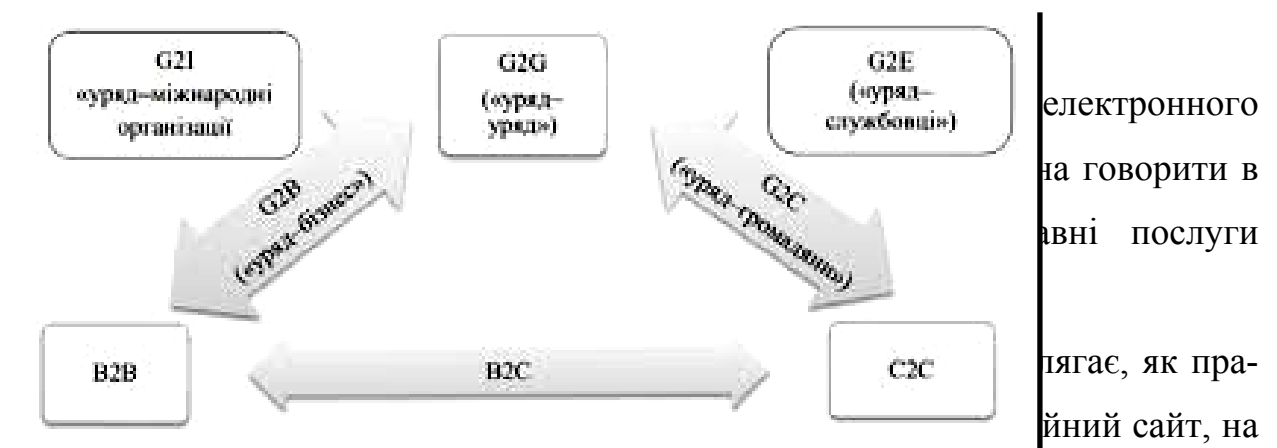
Перший рівень взаємодії багато в чому складає основу електронного уряду. Сюди входить надання громадянам країни різної інформації і надання державних послуг. в основному мова йде про видачу державних документів, свідоцтв та сертифікатів; прийом платежів, заповнення податкових декларацій та надання інших послуг в сфері освіти, охорони здоров'я, працевлаштування і так далі. У країнах, де електронний уряд особливо розвинений, за допомогою електронних технологій громадяни отримують можливість брати участь у виборах, придбати нерухомість і організувати свій відпочинок. В основному, такі послуги надаються за допомогою веб-сайтів, мобільного зв'язку та соціальних мереж. В результаті скорочується як час очікування надання держпослуг, так і час їх надання. Крім того, доступ до послуг, які раніше надавалися в різних відомствах, стає можливим отримати на одному веб-порталі. Багато в чому діяльність електронного уряду полегшує життя громадянам країни, які проживають за кордоном, наприклад, за рахунок механізму віддаленої участі у виборах.

Взаємодія на рівні «державо-бізнес» характеризується, в першу чергу, створенням електронної системи держзакупівель. Це призводить до

підвищення прозорості проведення тендерів і відповідно - до більш чесної конкуренції між компаніями, які претендують на контракти. Крім того, електронний уряд спрощує процедуру подання податкових і митних декларацій та полегшує процес реєстрації нових фірм. Корисна для бізнесу та інформаційна функція електронного уряду дозволяє компаніям отримувати корисні відомості, зокрема, дані про економічні показники в країні і світі.

Взаємодії «держава-держава» поділяються на дві категорії: на місцевому або внутрішньому рівні і між окремими країнами. Перший рівень передбачає взаємодію між міністерствами і відомствами в одній державі, а також між місцевими і центральними органами влади. Крім нього, існують і системи взаємодії між різними державами, головним чином, в сфері міжнародної торгівлі і дипломатії. Електронне співробітництво здійснюється і в інших областях, таких як боротьба з міжнародною організованою злочинністю і тероризмом.

Деякі фахівці також виділяють рівні «держава-держслужбовці» (Government-to-Employee (G2E) і «держава-неурядові організації» (Government-to-Nonprofit (G2N) [32].



якому міститься основна інформація про уряд, міністерства і відомства. Також на ньому може бути викладена офіційна статистика і деякі державні архівні документи.

На наступній стадії «поліпшеної присутності» створюється один або кілька повнофункціональних веб-порталів, на яких публікується набагато більше інформації. Опублікованими документами є не тільки архівні дані, а й

поточні урядові нормативні акти, а також стратегічні і доктринальні документи. Як правило, всі вони доступні для скачування. На цьому ж етапі можуть бути створені мобільні портали з функцією текстового оповіщення громадян за допомогою СМС.

Наступний виток розвитку електронного уряду називається «інтерактивна присутність». Відповідно до назви, на цьому етапі стає доступним зворотний зв'язок: від громадян до уряду. У перших з'являється можливість заповнювати на веб-сайтах форми для надання державних послуг, брати участь в онлайн-обговореннях, запитувати в уряді інформацію, звертатися до представників влади безпосередньо через електронну пошту або інші засоби.

Четверта стадія носить назву «транзакційна присутність». На цьому етапі за допомогою урядових онлайн-сервісів громадяни можуть здійснювати різні фінансові та нефінансові транзакції, в тому числі здійснювати податкові та інші платежі, подавати заяви на отримання державних документів, або брати участь в торгах. Найчастіше для цих цілей державними органами створюються спеціальні мобільні додатки.

Остання, вища стадія зрілості електронного уряду називається «комплексна присутність». На ній електронна взаємодія між громадянами і державою набуває рис «електронного урядування» та «електронної демократії». Активно розвивається взаємодія на рівні «держави-держави» і «держави-держслужбовці». Уряд залучає громадян до процесу прийняття рішень, використовуючи для цього весь спектр електронних засобів. Відносини між державою і громадянським суспільством, а також між державними відомствами зазнають корінної трансформації, їх взаємодія стає відкритою і продуктивною [30].

У зв'язку з поширенням мобільних технологій деякими експертами був запропонований термін «мобільний уряд» (m-government), який є складовою частиною електронного [21].

Проблеми електронного уряду неможливо розглядати поза контекстом розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в цілому. Ті, в свою чергу, нерозривно пов'язані з соціоекономічним розвитком суспільства, служать невід'ємним фактором його еволюції і відображають багато його рис. Інформаційно-комунікаційні технології відіграють все більшу роль в житті людей, приносячи часом радикальні зміни в процес праці та відпочинку людини, змінюючи механізми роботи як приватного бізнесу, так і державних структур.

Досягнення електронного урядування

118 електронних послуг
на Урядовому порталі

Втричі зросло
користування електронними
послугами за минулий рік

673 органи влади
підключено до системи
електронної взаємодії
органів виконавчої влади

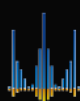
**5 400 електронних
документів** щоденно
пересилається між органами
державної влади

У 2018 році Україна **посіла
17 сходинку в світі** у сфері
відкритих даних, та **друге
місце** – за темпами розвитку

Близько **10 тис.**
місцевих бюджетів
публікується на порталі
openbudget.gov.ua

Дані про понад **143 тисяч**
чі перевірок бізнесу,
які заплановані на 2019 рік,
відкриті контрольними
державними органами

Понад **1 млн разів** українці
скористалися онлайн-сервісами
на основі відкритих даних
про зареєстровані транспортні засоби



за рівнем майстерності наші ІТ-фахівці поступаються лише колегам з США [16].

Аналіз перерахованих факторів говорить про те, що Україна цілком готова до розробки повноцінного електронного уряду на високому рівні. Говорячи про глобальну трансформацію України в інформаційну державу з електронним урядом, заступник глави Адміністрації президента України Дмитро Шимків зазначив, що ІТ індустрія єдина, яка розуміє, як це зробити. При цьому він також акцентував увагу на необхідності розробки чіткого плану дій, що на даний момент, безумовно, є пріоритетним завданням. Успіх електронного уряду в Україні багато в чому буде залежати від якості і ретельності опрацювання цього плану, а помилки на даному етапі можуть обійтися нам дуже дорого в майбутньому. Отже, завдання його розробки заслуговує на особливу увагу.

Спираючись на досвід країн, що успішно реалізували електронний уряд, можна виділити наступні основні кроки:

- Створити організацію, відповідальну за реалізацію електронного уряду. У нас є шанс врахувати багаторічний досвід і створити таку організацію вже зараз, що дозволить скоротити час на повний перехід до електронного типу державного регулювання. Не зайвим буде також згадати, що, наприклад, в Грузії така організація фінансується не з державного бюджету, а за рахунок приватних інвесторів, що було б дуже до актуально для нас, з огляду на нинішню ситуацію.
- Розробити струнку законодавчу базу, яка регулює відносини в сфері електронного уряду. Одна з найбільш популярних ініціатив в цій галузі - закон про заборону дублювання даних державного значення, який буде сприяти наведенню порядку в державних інформаційних реєстрах.

- Створити загальнонаціональну шину обміну даних. Після наведення порядку з даними слід переходити до об'єднання державних реєстрів. Цей етап може тривати довше ресурсів, з огляду на низький рівень загальнонаціональної інфраструктури передачі даних і доступу до інтернет, а також той факт, що в нашій країні налічується понад 100 таких реєстрів, не пов'язаних один з одним. Проте, схожі проблеми були успішно вирішені іншими країнами десятки років назад.
- Провести реінжиніринг процесів взаємодії як всередині уряду, так і на рівні взаємодії державних установ з бізнесом і громадянами. Даний крок дозволить переосмислити і оптимізувати існуючі процеси взаємодії (наприклад, з приватними компаніями в області податкової політики) з урахуванням можливості електронного міжвідомчого повідомлення.
- Реалізувати основні електронні сервіси. В даний момент урядом визначається список з 20 основних електронних сервісів, які планується реалізувати в першу чергу.



гу від-
одивши
бити?»,
rability
ання.

я в су-

«Електронний уряд» - термін, який увійшов в наше життя зовсім недавно. Згідно з визначенням, наведеним в Концепції формування в Україні електронного уряду, під електронним урядом розуміється нова форма організації діяльності органів державної влади, що забезпечує за рахунок широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій поряд з підвищенням якості державного управління якісно новий рівень отримання організаціями та громадянами державних послуг і інформації про діяльність державних органів.

Для того щоб систематизувати сукупність процесів в управлінні, в яких використовуються ІТ та Інтернет, і підкреслити об'єкт, на який ці процеси спрямовані, фахівцями запропонована наступна класифікація електронного уряду [26]:

- взаємодія з громадянами (Government to Citizen, G2C),
- взаємодія з комерційним сектором (Government to Business, G2B);
- внутрішньодержавна взаємодія (Government to Government, G2G).

Світовий досвід показує, що впровадження технологій «електронного уряду»

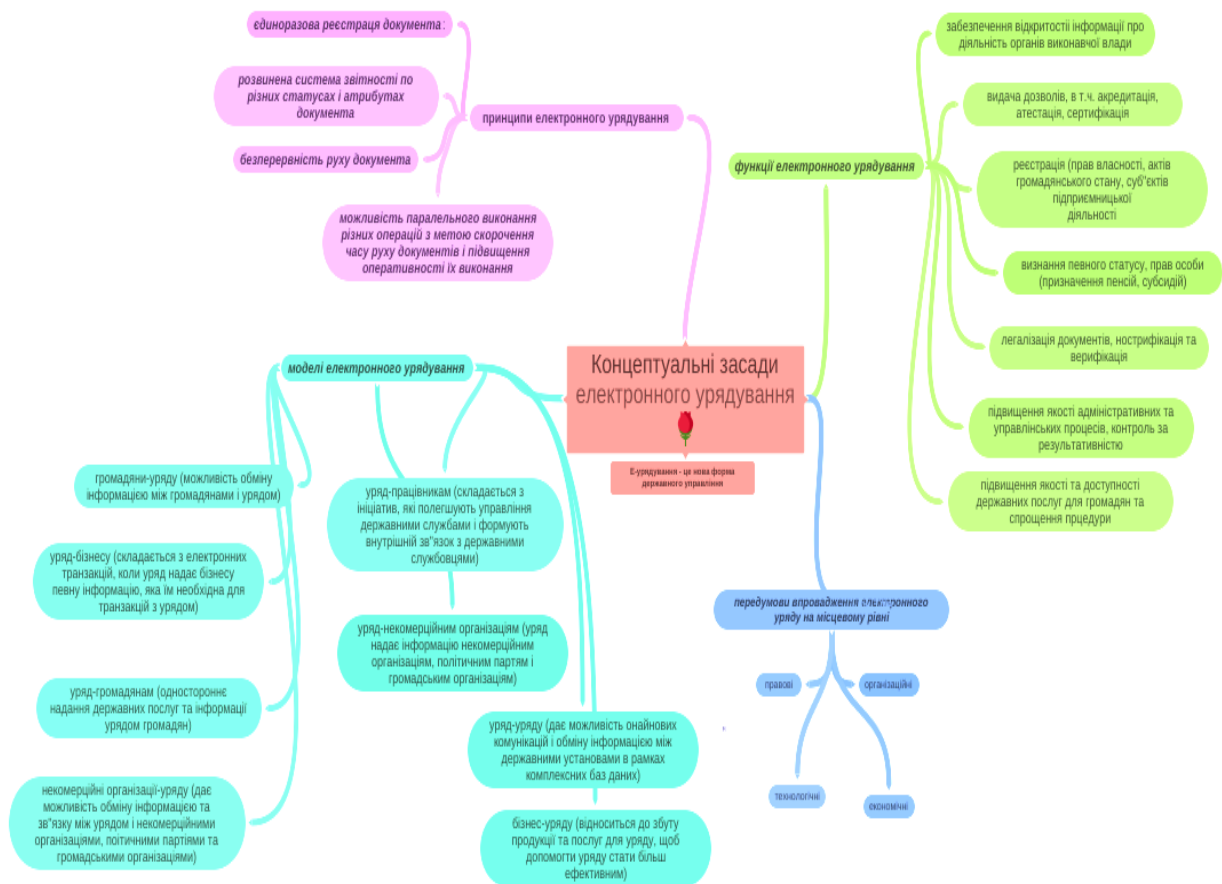
надає громадянам і бізнесу доступ до високоякісних послуг держорганів і одночасно зменшує вартість цих послуг.

Цілями формування електронного уряду є:

- підвищення якості та доступності передачі державних послуг і впровадження єдиних стандартів обслуговування громадян;
- підвищення відкритості інформації про діяльність органів державної влади та безпосередньої участі організацій, громадян, інститутів громадянського суспільства в процедурах формування рішень на всіх рівнях державного управління;
- підвищення якості адміністративно-управлінських процесів;
- вдосконалення системи інформаційно-аналітичного забезпечення прийнятих рішень, забезпечення оперативності і повноти контролю за

результативністю діяльності органів державної влади та забезпечення інформаційної безпеки діяльності електронного уряду.

Відповідно до Концепції регіональної інформатизації розроблені основні принципи функціональних підсистем і елементів інфраструктури електронного уряду. В регіоні повинен бути створений «комплекс державних і муніципальних інформаційних систем, що забезпечують підтримку діяльності органів державної влади суб'єктів України та органів місцевого самоврядування, а також об'єднують їх на основі загальної інформаційно-технологічної інфраструктури регіону».



Однією з найбільш актуальних тем обговорення в рамках міжнародної дискусії про концепціях, зміст і напрями реформування системи державного управління, її перспективи в умовах інформаційного суспільства та економіки знань є теми електронного уряду (E-Government) та електронного врядування (E-Governance). Дана проблематика отримала активний розвиток: про

це можна судити і по інтенсивності наукових і практичних подій і дій, і по їх тимчасовим характеристикам.

В рамках різних міжнародних і національних програм розвитку інформаційного співтовариства були передбачені положення щодо розширення використання ІКТ для підвищення ефективності та якості державних послуг. Ці ініціативи отримали назву «Електронний уряд» (E-Government). У сучасній літературі можна виділити три підходи до розуміння терміна «електронний уряд» (ЕП) [37]. Перший підхід розглядає його як трансформацію надання державних послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Він спирається на поширену практику перенесення ефективних технологій управління зі сфери бізнесу в громадський сектор. Їх впровадження повинно забезпечити вихід на новий рівень якості надання послуг, зручності для користувачів при одночасному скороченні витрат. Якщо перший підхід обмежується, по суті, електронним сервісом надання державних послуг, то представники другого підходу підкреслюють, що це всього лише складова частина змісту, який вкладається в поняття ЕП, і розглядають державу як високотехнологічну організацію, функціонування якої забезпечується сучасними засобами ІКТ. Даний підхід виходить з перспектив інформаційної епохи, коли тільки організація всієї діяльності уряду на основі ІКТ може забезпечити трансформацію суспільного сектора відповідно до вимог нової реальності. Третій підхід розглядає електронний уряд як нову модель управління, адекватну емерджентній економіці і інформаційного суспільства. Це не просто більш широке тлумачення, яке поглинає перші два підходи, але принципово новий погляд на зміст і організацію державного управління.

Широке поширення принципів нового державного менеджменту зв'язується з ростом недовіри урядам і розширення в суспільній свідомості негативізму по відношенню до влади [25]. Феномен нового державного менеджменту виник в рамках більш широкого руху за «перебудувати уряд», яке почалося в кінці 1970-х рр. в економічно розвинених країнах. Сьогодні загальний напрямок адміністративних реформ описується терміном

«Governance». Ця концепція об'єднує механізми, процеси і інститути, через які громадяни і групи виражають свої інтереси, реалізують свої законні права, виконують обов'язки і балансують інтереси.

Загальний сенс концепції «Governance» полягає в тому, що державне управління стає менш жорстким і регламентованим; воно базується, скоріше, на горизонтальних, ніж на вертикальних зв'язках між державними органами, асоціаціями громадянського суспільства і бізнесом (Сморгунов 2003).

Авторами концепції «перебудувати уряду» (Reinventing Government - RG) є Девід Осборн і Тед Геблер, які пропонують принципи RG як узагальнення змін в державному управлінні: держава розглядається не як неминуче зло, а як спосіб колективної діяльності і вирішення суспільних проблем; ефективна держава має відповідати вимогам інформаційного суспільства та економіки знань - велика, централізована бюрократія повинна залишитися в минулому; проблемою державного управління є не люди (бюрократи), а сама бюрократична система; традиційна демократія не зможе вирішити сьогоденні проблеми держави шляхом перерозподілу коштів; необхідно ґрунтуватися на принципах забезпечення рівності можливостей для всіх громадян [22].

До нового підходу відноситься і поняття «якісне управління» (Good Governance), яке за методологією ООН включає наступні ключові характеристики:

- співпраця і спільна робота громадян і влади (Participatory);
- визнання верховенства права (Rule of Law);
- прозорість влади і її рішень (Transparency);
- чуйність реагування, оперативність (Responsiveness);
- орієнтація на консенсус (Consensus Oriented);
- рівність/відсутність дискримінації (Equity and Inclusiveness);
- результативність, ефективність/економічність (Effectiveness and Efficiency)
- підзвітність владі громадянам (Accountability).

Формування нової моделі суспільного управління обумовлює зміну принципів використання ІКТ в державному адмініструванні: рух в напрямку більш широкого розуміння можливостей ІКТ виражається в переході від концепції електронного уряду (E-Government) до концепції електронного урядування (E-Governance). Якщо в центрі першої концепції лежать відкритість урядової інформації і надання публічних онлайн-послуг, то нове розуміння включає всебіткі концепції, як співпраця, участь, консенсус. Фактично мова йде про електронну демократію, яка дозволяє розширювати форми і сфери впливу громадян на процес прийняття та реалізації політичних рішень [30]

ВИСНОВКИ

Серйозна фінансово-економічна криза, політична нестабільність, величезні зовнішні борги, соціальна напруженість, а також військова агресія в південно-східних регіонах країни несе істотну загрозу не тільки розвитку, а й незалежності нашої країни. Весь світ з цікавістю спостерігає за ситуацією в Україні, намагаючись передбачити, чи зможемо ми подолати всі ці труднощі і сформувати сильну незалежну демократичну державу. Згода світових фінансових інститутів і провідних країн надати матеріальну допомогу Україні, незважаючи на серйозні внутрішні проблеми нашої держави, вселяє оптимізм і надію на розвиток нашої країни. Природно, домогтися істотних поліпшень неможливо без викорінення корупції, підвищення прозорості дій влади та довіри населення до неї, модернізації економіки, поліпшення умов ведення бізнесу.

Світовий досвід підказує, що реалізація електронного уряду може допомогти ефективно впоратися із зазначеними завданнями. Термін «електронний уряд» має на увазі модернізацію процесів взаємодії органів державної влади між собою, з населенням і бізнесом з використанням інформаційних технологій. Завдяки правильно і ефективно спроектованому електронного уряду махінації та корупційні схеми стануть легко контрольовані на державному рівні (зокрема, в області державних закупівель), дії влади будуть доступні населенню для ознайомлення і обговорення, а реєстрація нерухомості або бізнесу буде вимагати всього декількох годин або навіть хвилин.

Основні інновації у світі сьогодні пов'язані з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, в тому числі і така інновація державного управління, як електронне урядування. Сьогодні завдання щодо впровадження електронного урядування в Україні, полягають не у створенні нових принципів та підходів, а у розробці конкретної системи заходів та послідовності їх здійснення, визначенні розмірів та форм державної правової, політичної, фінансової та адміністративно-організаційної підтримки. Подібна стратегія повинна розроблятися не тільки на центральному рівні, але й на регіональному і місцевому в тому числі, з урахуванням їх специфіки.

Система «Електронний уряд» повинна відповідати національним інтересам України та виходити з її особливостей. З однієї сторони, її потрібно адаптувати до конкретних соціоекономічних, соціокультурних та державно-політичних умов. А, з іншої сторони, нові інформаційні технології принципово змінюють систему управління суспільством, відбувається заміна жорстких ієрархічних структур більш гнучкими мережевими горизонтальними структурами, які краще пристосовані до реагування на зміни зовнішнього середовища.

На основі проведеного дослідження у роботі можна зробити наступні висновки.

1. Електронне урядування – це спосіб організації державної влади за допомогою систем інформаційних мереж, що забезпечує функціонування певних органів у режимі реального часу та робить максимально простою і доступною взаємодію громадянина з органами влади. Електронне урядування передбачає, що будь-яка особа через Інтернет може звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування для отримання необхідної інформації, а основне – для одержання адміністративних послуг. Наприклад, особа, що користується комп'ютером, може здійснити будь-яку трансакцію з органом влади (zareєструвати юридичну особу, земельну ділянку, посвідчити договір купівлі-продажу, оренди тощо), витрачаючи якнайменше часу і ресурсів. Очевидно, що способи комунікації повинні бути простими і зручними, для ефективної взаємодії людей і влади чи влади і бізнесу.

2. Головною складовою електронного урядування є електронний уряд – єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою та з громадянами і суб'єктами господарювання.

3. Всебічне забезпечення процесів електронного урядування є одним з основних на шляху успішного впровадження елементів цієї системи. В Україні розроблена широка законодавча база у сфері інформації та інформатизації. Особливу увагу нормотворчій діяльності в сфері побудови системи електронного урядування та процесів інформатизації в останні роки приділяє Кабінет Міністрів України. Так Кабінетом Міністрів були визначені основні напрями розвитку нормативно-правової бази в сфері інформатизації: врегулювання питань впровадження електронних документів та електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису, захисту персональних даних, формування та розвитку системи національних інформаційних ресурсів, розвитку телекомунікацій, захисту державних інформаційних ресурсів у мережах передачі даних, впровадження державних

стандартів у сфері інформатизації, запровадження технологій електронного урядування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України “Про доступ до публічної інформації” // ВВР України. – 2011. – № 32. – С. 314.
2. Закон України “Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки” // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2007. – № 12. – Ст. 102.
3. Закон України «Про Національну програму інформатизації» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show>
4. Закон України «Про адміністративні послуги» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

5. Про Програму діяльності Кабінету Міністрів України: Постанова Верховної Ради України № 26 VIII від 11.12.2014 р. // Офіційний вісник України [Текст]. — 2014. — № 102. — Ст. 3005.

6. Про Стратегію сталого розвитку “Україна 2020”: Указ Президента України № 5/ 2015 від 12.01.2015 р. // Офіційний вісник України [Текст]. — 2015. — № 2. — Ст. 154.

7. Андрєєва О.М. Електронне урядування в США: GOV 2.0 [Електронний ресурс] // Режим доступу: http://journals.iir.kiev.ua/index.php/pol_n/article/view/2523/2251

8. Архипова Є.О. Дмитренко Н.О. Досвід впровадження електронного урядування в Естонії та його імплементація в Україні/Є.О. Архипова//Молодий вчений.- 2015.- №11(26). - С.148-152.

9. Беліков О. Аутсорсинг як делегування функцій управління [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=2735>

10. Бондар І.Г. Електронне урядування як механізм реалізації принципу демократизму в Україні [Електронний ресурс] // Режим доступу: http://www.legalactivity.com.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=02%3A141115-23&catid=136%3A2-1215&Itemid=168&lang=ru

11. Гануцишин С. Теоретико-методологічні аспекти застосування краудсорсингу та краудфандингу в практиці публічного адміністрування [Електронний ресурс] // Режим доступу: http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/edu_43/fail/12.pdf

12. Демкова М. Електронне урядування – запорука прозорості та ефективності влади / М. Демкова // Юридичний журнал. – 2007. – № 3 (57). – С. 124–126.

13. Джига Т.В. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1716/>

14. Діяльність Державного агентства з питань електронного урядування України [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://dknii.gov.ua/content/elektronne-uryaduvannya>
15. Дубов Д. В. Основи електронного урядування: навч. посіб. / Д. В. Дубов, С. В. Дубова. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.
16. Дубов Д.В., Дубова С.В. Порівняльна характеристика моделей еурядування в контексті актуалізації використання технологій веб 2.0 у системі державного управління [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.e-gov.in.ua/idata/files/140612-122044-6655.pdf>
17. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія/ П.С. Клімушин, А.О.Серенок. – Х.:Вид-во ХарРІНАДУ «Магістр»,2010. – 312.
18. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / О. А. Баранов, І. Б. Жиляєв, М. С. Демкова, І. Г. Малюкова; за ред. І. Г. Малюкової. – К.: ТОВ “Поліграфі-Плюс”, 2007. – 254 с.
19. Європейські моделі електронного урядування для України: збірка документів, програма розвитку ООН в Україні, 2014р.
20. Єганов В.В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування у Україні [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/doc/1/05.pdf>
21. Єдиний державний портал адміністративних послуг. Офіційний портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://poslugy.gov.ua/>
22. Іщенко В.М. Міжнародний досвід упровадження електронного урядування [Електронний ресурс] // Режим доступу: http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/4_2012/5.pdf
23. Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади [Текст]: монографія / О. В. Карпенко. — К.: АМУ, 2014. — 408 с.

24. Клименко І. В. Технології електронного урядування / І. В. Клименко, К. О. Линьов. – К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.
25. Коліушко І. Б. Електронне урядування – шлях до ефективності та прозорості державного управління / І. Б. Коліушко, М. С. Демкова // Інформаційне суспільство. Шлях України. – К.: Бібліотека інформ. суспільства, 2004. – С. 138–143;
26. Концепція розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 №2250-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show>
27. Кравчук Н.Я. Нова реконструкція держави в контексті «провалів глобалізації» // Проблеми формування нової економіки XXI століття / Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції, Київ, 22-23 грудня 2011 р.: у 8 т., Т.1: Виклики глобалізації та зміни парадигми економічного розвитку. – Дніпропетровськ, 2011. – 112 с.
28. Мельник А.Ф. Механізм реалізації регіональної структурної політики: монографія / Мельник А.Ф., Лаврів Л.А., Васіна А.Ю. [та ін.]; за заг. наук. ред. професора А.Ф. Мельник. – Тернопіль: ТНЕУ, 2015 – 343 с.
29. Мельник А.Ф. Розвиток регіонів та громад в умовах адміністративно-територіальної реформи: перспективи та загрози // Вісник ТНЕУ. – 2015. - №4.
30. Муніципальний менеджмент [текст]: підручник / А.Ф. Мельник, Г.Л. Монастирський, О.П. Дудкіна; За ред. А. Ф. Мельник. – Тернопіль: Матвей, 2013. – 363 с.
31. Нова парадигма маркетингу підприємств в умовах глобалізації / М. Я. Матвіїв, О. М. Сохацька, С. В. Даниленко та ін. // Моногр. за наук. ред. д.е.н., проф. М. Я. Матвіїва, О. М. Сохацької. – Тернопіль: ТНЕУ, 2013. – 416 с.
32. Портал державних послуг «iGov». Офіційний портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://igov.org.ua/>

33. Почепцов Г. Г. Інформаційна політика / Г. Г. Почепцов, С. А. Чукут. – К.: Знання, 2008. – 663 с.
34. Риженко О. Стратегічні пріоритети сучасного розвитку електронного урядування в Україні / О.Риженко // Ефективність державного управління. – 2015. – №43. – С. 99-103
35. Серенюк А.О. Комплексний індекс показника готовності до електронного уряду [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2009-2/doc/3/31.pdf>
36. Сіпаковська Т.В. Краудсорсинг, як інструмент розвитку бізнесу [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://sb-keip.kpi.ua/article/view/55512/51702>
37. Степанов В.Ю. Державна інформаційна політика: концептуальні напрями розвитку на сучасному етапі / В.Ю. Степанов // Держава та регіони. Серія: Державне управління. – 2010. – № 1. – С. 114–118.
38. Сто (100) міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді // за. заг. ред. І. С. Куспляк, А. О. Серенюк. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с.
39. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг: Аналітична записка [Електронний ресурс] / Т.В. Джига // Національний інститут стратегічних досліджень про Президентів України – 2014. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1716/>
40. Шверда В. Сучасний стан електронного урядування в Україні: проблеми та перспективи [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.e-gov.in.ua/idata/files/140612-125515-9859.pdf>
41. Шеверда В. А. Електронне урядування як спосіб підвищення ефективності системи державного управління / В. А. Шеверда // Менеджмент за умов трансформаційних інновацій: виклики, реформи, досягнення: матеріали міжнар. наук. конф., 2007– Суми: СОІППО, 2007. – Ч-2. – С. 168.

42. Шкільняк М.М. Теоретичні основи аналізу удосконалення механізму управління державною власністю в сучасних умовах / М.М. Шкільняк // Схід. – 2014. – №5 (131). – С. 57-61

43. Юлдашев О. Електронне урядування: проблеми та перспективи / О. Юлдашев // Персонал. – К.: МАУП, 2007. – № 10. – С. 42–46.