

УДК 346.544.4:004.738.5

С.В. ЛИХОСТУП, кандидат економічних наук,

завідувач наукового відділу НДЦПІ АПрН України

В.М. ЛИХОСТУП, головний спеціаліст Міністерства закордонних справ України**Е.Л. КЛЕПЕЦЬ**, головний спеціаліст Секретаріату Кабінету Міністрів України**А.О. МОРОЗ**, студентка Київського Національного Університету

імені Тараса Шевченка

ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО, ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ТА ДЕРЖАВНІ ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ

Анотація. Щодо теоретико-управлінські проблем побудови інформаційного суспільства, запровадження елементів електронного урядування та забезпечення потреб суспільства державними електронними послугами.

На сучасному етапі в світі відбувається процес зміни суспільно-економічної формації з індустріальної на постіндустріальну (інформаційну), який в свою чергу характеризується посиленням ролі і значення інформації як у суспільстві в цілому, так і в житті кожної людини. Новітні інформаційно-телекомунікаційні технології охоплюють всі сфери життєдіяльності суспільства, набуваючи при цьому ознак продуктивної сили. При цьому змінюється і сам характер суспільних відносин. Так, провідні країни світу щорічно спрямовують значні ресурси на побудову інформаційного суспільства. Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства (2003 – 2005 рр.) визначив глобальне завдання у новому тисячоріччі – побудову суспільства, у якому кожен міг би створювати інформацію та знання, мати до них доступ, використовувати їх та обмінюватись ними задля того, щоб дати іншим можливість повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи сталому розвитку та підвищуючи якість життя. Набутий досвід багатьох країн свідчить, що широке впровадження та використання новітніх інформаційних технологій дає змогу ефективніше та швидше забезпечити суспільству матеріальний і моральний комфорт.

Метою дослідження є аналіз впливу розвитку інформаційно-телекомунікаційних технологій на різні сфери життєдіяльності суспільства і держави, нових, високотехнологічних способів організації державного менеджменту, нової якості надання послуг через Інтернет громадянам і бізнесу з боку державних органів та органів місцевого самоврядування; проблем, пов'язаних з формування та реалізацією державної політики у цій сфері, та механізмів і шляхів їх удосконалення.

Після приєднання України до підсумкових документів Всесвітнього саміту з питань інформаційного суспільства та прийняття у 2007 р. Закону України “Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 рр.”, у якому визначено головним пріоритетом України формування та розвиток інформаційного суспільства, впровадження новітніх інформаційно-комп’ютерних технологій (далі – ІКТ) в усі сфери суспільного життя, діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, в Україні створено всі умови для успішного впровадження цього етапу.

Світовий досвід свідчить, що бюрократія і малоефективна робота державного апарату обходяться суспільству занадто дорого. В той же час впровадження проектів електронного урядування призводить до зменшення витрат у публічному секторі з одночасним підвищенням їх ефективності.

В розвинених країнах поняття “електронний уряд” (далі – е-уряд) стало повсякденною реальністю взаємодії громадян і бізнесу з владою. Широке використання можливостей новітніх інформаційних технологій вже призвело там до трансформації зазначених відносин. Однак процес такої трансформації потребує виваженої стратегії, політичної волі, адекватного ресурсного забезпечення, підготовки відповідного нормативно-правового поля, нарешті здатності населення скористатися запропонованими технологіями.

В Україні завдання органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у цій сфері визначені цілим рядом нормативно-правових актів, прийнятих Верховною Радою України, Президентом України та Кабінетом Міністрів України, згідно з якими запровадження використання новітніх інформаційно-телекомунікаційних технологій у повсякденній діяльності та впровадження технологій електронного урядування (далі – е-урядування) віднесено до пріоритетних напрямів державної політики [1 – 12].

В останні роки в багатьох державах проходять глибокі зміни в основі людських комунікацій та у структурі економічного виробництва. Спостерігається “вибух” в обсязі інформації, що створюється і передається, розгалуження технологій по зберігання інформації й передачі її, що веде до зламу історичних перешкод для комунікації – часу й відстані, швидкого зниження затрат, а також прискореного збільшення комп’ютерного обладнання. Народжується суспільство, в якому створення, розповсюдження, розподіл і використання інформації стає найважливішою економічною й культурною діяльністю. У таких суспільствах домінанта економічного виробництва (і відносного прогресу) змінилася: з галузей економіки, побудованих на масовому виробництві, традиційних галузей промисловості та людській фізичній праці, на такі галузі, в яких створення багатства спирається на інформацію та комунікаційні технології, інтелектуальні послуги та знання як капітал. У підсумкових зауваженнях конференції 1995 року Великої вісімки (G-8) зазначено, що прогрес в інформаційних технологіях та комунікаціях змінює спосіб життя: форми праці та ведення бізнесу, способи навчання та проведення наукових досліджень тощо. Таким чином, інформаційне суспільство не лише позитивно впливає на спосіб взаємодії людей, але й вимагає від традиційних організаційних структур гнучкості, залучення більшої кількості учасників і більшої децентралізації.

Поява інформаційного суспільства стосується однаково всіх секторів суспільного життя, в тому числі функціонування органів державної влади. У комерційному секторі це нове середовище викликало зміни у можливостях здійснення електронного бізнесу, у державному секторі – це е-урядування.

Обсяг е-урядування обмежується діяльністю органів державної влади у мережах громадянського суспільства, а саме, в першу чергу змінами у способі надання послуг.

Е-урядування – предмет зацікавлення всіх органів державної влади (центральної, регіональних і місцевих) у всьому світі.

Оскільки зміни впливають на потенціал національного й міжнародного економічного стану держав, відповідно змінюється роль органів державної влади в підтримці, Контролі, регулюванні та наданні послуг як державного так і комерційного сектора. Запровадження е-урядування змінює спосіб функціонування громадянського суспільства. Дослідження свідчать про різні стратегічні національні підходи, здобутки в запровадженні е-урядування та місцевого е-урядування [18], зосереджують увагу на специфіці країн [15], містять приклади їх теоретичного обґрунтування і визначають сутність е-урядування та е-уряду [17, 23].

Нації по-різному підходять до вирішення проблем створення інформаційного суспільства, при цьому зосереджують увагу на різних аспектах ролі й функціонування дер-

жавного сектора й застосовують різні стратегії [23]. Національні й місцеві органи влади створюють нові відповідальні органи й структури для запровадження інформаційного суспільства, а на рівні наддержавному, обидві – Рада Європи та Європейський Союз займаються вивченням механізмів пов’язаних із розвитком світового інформаційного суспільства [18].

Основною вимогою Європейського Союзу в питаннях розвитку інформаційного суспільства щодо е-урядування є надання допомоги громадянам отримати персоніфіковані державні послуги, які відповідають їх специфічним потребам. Зазначене передбачає будь-що від персоніфікованих податкових он-лайнних форм до задоволення специфічних потреб людей з обмеженими можливостями. Е-урядування також має забезпечувати управління, яке передбачає надання електронних послуг (далі – е-послуг) доступних для кожного [18].

Головною складовою впровадження е-урядування є широке використання Інтернет. Можливість самоперсоналізації надання послуг (тобто самому обирати форму надання послуг і вид доступу) – це головна перевага забезпечення послуг через Інтернет. Персоналізація – це також ключовий момент якості послуг, оскільки вона робить надання послуг орієнтованими на громадян. Інформація й послуги повинні бути представлені на екрані відповідно до потреб громадян, у спосіб, за яким для громадян краще шукати державну інформацію і послуги [19].

Користувач послуг часто звертається до влади з проханням у наданні різнопланових послуг, що традиційно вимагає підключення й контактування з численними державними службами та численними державними органами (залежно від розподілу повноважень всередині державного апарату). Можна й бажано організувати послуги он-лайн у такий спосіб, який є найкращим для громадян і бізнесу, а не зручнішим і звичайним для владних органів.

Проте багато держав все ще повинні реорганізувати е-послуги відповідно до потреб їх споживачів. Винятки, наприклад, становлять Іспанська Адміністрація (www.administration.es), Нідерланди (www.overheid.nl) та певною мірою Об’єднане Королівство (www.ukonline.gov.uk). Звичайно, шлях надання орієнтованих на споживача послуг – це активний пошук задоволення користувача при проектуванні е-послуг подібно до того, як оцінка користувача є ключовою фазою в розвитку продукту й послуг у комерційному секторі, так само має бути й у створенні нових державних е-послуг.

Розбудова України як правової демократичної держави вимагає радикальної зміни пріоритетів у державній діяльності і принципів та форм відносин між владою і приватними (фізичними та юридичними) особами. Людина, її права та свободи, відповідно до Конституції України [1] визнані найвищою соціальною цінністю. Держава не управляє суспільством, а надає йому послуги, а відтак головне завдання сучасної держави полягає саме в наданні приватним особам якісних послуг. Приватні особи є не прохачами у відносинах з органами влади, а споживачами послуг. Держава в особі публічних суб’єктів (органів державної влади та органів місцевого самоврядування) має орієнтуватися на потреби особи, так само як у приватному секторі надавачі послуг орієнтуються на потреби споживача (“клієнта”), його запити та очікування.

В цілому поняття е-урядування можна визначити як концепцію державного управління, яка базується на можливостях сучасних інформаційно-телекомунікаційних технологій і цінностях громадянського суспільства та характеризується спрямованістю на задоволення потреб громадян, економічною ефективністю, відкритістю для суспільного контролю та ініціативи. Головною метою зазначеної концепції для платників податків є

послуги державних органів, які вони можуть отримувати цілодобово, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік.

Державні послуги у системі е-урядування, звичайно нічим не відрізняються від традиційних, за винятком того, що вони можуть бути отримані дистанційно, без безпосереднього спілкування з чиновником. Проте для України є надзвичайно важливим визначення самого поняття “державні послуги”.

Доцільно розглядати термін “державні послуги” як консолідуючий термін, що об’єднує поняття управлінська і адміністративна послуга.

Державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади (насамперед, виконавчої) та державними підприємствами, установами й організаціями в частині реалізації функцій і завдань держави, визначених Конституцією України, іншими законодавчими актами.

Державна послуга надається у формі акта уповноваженого органу, що встановлює окремі права та обов’язки зацікавленої фізичної або юридичної особи. Формою результату послуги може бути оформлення і передача зацікавленій особі передбаченого законодавством документа (свідоцтва, ліцензії, паспорта, іншого спеціального бланка тощо).

Важливим з точки зору організації надання державних послуг в “електронному” режимі є їх умовний розподіл на “відомчі” – ті, що надаються однією установою, та “міжвідомчі” – ті, що є результатом спільної роботи кількох установ. Адже користувач має повне право не знати, до виключної компетенції якої саме установи (або установ) належить вирішення його питання. Необхідно забезпечити “єдину точку доступу” для спілкування з державою. Всі відносини між державними органами та всередині них, які виникають у зв’язку з наданням послуги громадянину, повинні стати їх власною проблемою. Показовим прикладом вирішення цього питання є запровадження принципу “Єдиного вікна”. Зазначена процедура, яка зараз впроваджується в Україні, цілком може стати одним з пілотних проектів е-урядування в нашій країні. Реалізація такого проекту дає змогу громадянину, звернувшись до держави через певну точку доступу, наприклад, єдиний веб-портал, та надавши необхідну інформацію по суті звернення, покласти на відповідні державні органи роботу з оформлення документів, які сама ж держава від нього і вимагає. Звичайно, при цьому необхідно, щоб вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв’язків і процесів в державних органах підтримувалась і забезпечувалась відповідними інформаційно-комп’ютерними технологіями. Іншими словами, необхідною умовою переходу до е-уряду є широка інформатизація всіх процесів у звичайній діяльності центральних та місцевих органів виконавчої влади, причому як зовнішніх, так і внутрішніх. У цьому випадку з’являється реальна можливість забезпечити інформаційну, функціональну взаємодію уряду з кожним громадянином, кожним суб’єктом управління.

Муніципальні послуги – це послуги, що надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами й організаціями. Державні та муніципальні послуги, разом узяті, складають сферу публічних послуг.

З метою підвищення ефективності державного управління і місцевого самоврядування особливої уваги потребує діяльність органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Досягненню цієї мети слугує категорія “адміністративних послуг”.

Адміністративні послуги – це публічні послуги, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) із забезпечення інтересів і свобод фізичних і юридичних осіб, в контексті законодавчо визначених порядків реалізації своїх повноважень, що конкретизовані нормативно-правовими актами, зареєстрованими у законодавчо визначеному порядку.

Кожна адміністративна послуга повинна мати такі ознаки:

- 1) надання за заявою особи;
- 2) надання заради забезпечення умов для реалізації суб’єктивних прав конкретної особи;
- 3) надання адміністративними органами (насамперед органами виконавчої влади та місцевого самоврядування) й обов’язково шляхом реалізації владних повноважень. Адже адміністративний орган володіє “монополією” на надання конкретної адміністративної послуги;
- 4) право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідні повноваження адміністративного органу мають бути безпосередньо передбачені законом;
- 5) результатом адміністративної послуги в процедурному значенні є адміністративний акт (рішення або дія адміністративного органу, якими задовольняється клопотання особи). Такий адміністративний акт має конкретного адресата – споживача адміністративної послуги, тобто особу, яка звернулася за даною послугою.

Ключовою детермінантою вдоволеності користувача державними послугами є стала якість каналів постачання послуг. Оскільки кількість і типи каналів, запропонованих державною владою і тих, що використовуються громадянами та бізнесом, продовжує зростати, державні органи мають знати, як управляти сферою послуг в цілому. Це той випадок, коли люди обиратимуть, яким каналом користуватися на різних етапах цієї взаємодії. Наприклад, вони можуть вирішити шукати інформацію з певного питання спочатку телефоном чи прийшовши до державного офісу з проханням про послугу, і так завершити взаємодію, чи шляхом звернення із застосуванням засобів Інтернет. Ефективна координація, послідовність використання будь-якого каналу є важливою ознакою якості загальної послуги.

Щоб скористатися перевагами від е-послуг, громадяни й бізнес повинні передусім мати доступ до них. За цим простим формулюванням криється багатоаспектна проблема для державної влади, а тому дії по створенню “доступу для всіх” мають бути комплексними. Здійснюючи їх, слід розрізнити проблему доступу і проблему доступності.

“Доступ” означає реальну можливість проконсультуватися або зробити запит стосовно урядової інформації електронними засобами”. Це щодо громадян та бізнесу, у яких є можливість доступу до е-послуг, якщо вони забажають скористатися ними.

“Доступність” означає легкість, з якою будь-хто може практично скористатися можливістю ознайомитись з державною інформацією електронними засобами.

Отже, непродуктивно передбачити доступ до недоступної інформації чи послуги. Перший аспект цієї проблеми – це подбати, щоб кожна людина могла фізично скористатися Інтернетом, оскільки, як відомо, не кожен має комп’ютер вдома, і не кожен користується ним на роботі. В інформаційному суспільстві доступ до комп’ютерних ресурсів є важливою передумовою для залучення всіх громадян до участі по-справжньому у громадському житті. Здатність доступу до Інтернету необхідно розглядати як основне право людини. Рекомендація 2001(19) про участь громадян у суспільному житті містить положення, що державні органи повинні повною мірою використовувати нові інформаційні й комунікаційні технології, вживати заходів, щоб місцева влада й інші державні органи використовували (крім традиційних, все ще корисних методів, таких як офіційні публікації з роз’ясненням та офіційні буклети) повний набір комунікаційних можливостей (інтерактивні веб-сайти, багатоканальні засоби трансляції тощо). Все це спонукає органи влади до використання ІКТ, але це може виявитися марним, якщо громадяни позбавлені засобів здійснювати комунікацію в такий спосіб.

Важливою складовою, що потребує особливої уваги, є вирішення питання щодо розвитку навичок електронної грамотності (далі – е-грамотності). Органи державної влади повинні відіграти основну й провідну роль у вирішенні цього питання. Вимога набуття громадянами навичок е-грамотності – важлива й нагальна. Безперспективно запроваджувати е-послуги громадянського спрямування, якщо громадяни не володіють навичками їх використання.

Е-грамотність є також частиною відомої проблеми “цифрового розриву” (чи буде доступ до обладнання та Інтернету). Рада Європи вказує на небезпеку, пов’язану із запровадженням е-послуг без забезпечення доступу та е-грамотності. Як зазначається в Резолюції 1279(2002), важливо не збільшувати розрив між тими, хто має необхідні навички, і тими, хто їх не має. Система освіти повинна пристосовуватися до вимог нової економіки, щоб забезпечити доступ до “універсального знання”. Навички грамотності включатимуть не лише здатність людини читати, а й використовувати письмову інформацію та застосовувати ІКТ в повсякденному житті. За даними Держкомстату України [22] показники комп’ютерної грамотності та користування Інтернетом є найбільшими серед дорослого населення України з вищою освітою віком від 24 до 30 років і складають 28,5 %, 21,5 % цієї групи мають потребу, але не мають можливості. Із всіх опитаних 70,6 % не обізнані у роботі з ЕОМ, а 80,7 % не користуються Інтернет, при цьому ще 9,3 % населення маючи відповідну потребу, не може її задовольнити. Такі низькі показники комп’ютерної грамотності та користування Інтернетом населення свідчать про складність процесу інформатизації нашого суспільства на даному етапі. При цьому позитивним фактором є стабільне зростання сегменту громадян, що активно використовують чи бажають використовувати ЕОМ (12,7 % та 11,1 %), Інтернет (11,1 % та 9,3 %) і мобільний зв’язок (25,5 % та 11,6 %), але при цьому залишається досить великий відсоток опитаних, що не мають змоги на їх придбання (41,3 %; 9,3 % та 33,6 % відповідно).

Питання е-грамотності актуальне також у системі державних послуг – від найвищого рівня до звичайного персоналу. Необхідне створення розширених технічних можливостей через громадські та інші представницькі інституції, завдяки яким громадяни традиційно отримують інформацію та послуги.

Комп’ютер та доступ до Інтернету коштують грошей, і незважаючи на зниження цін на обладнання й тарифи Інтернету та переважаюче оснащення комп’ютерами робочих місць, залишаються верстви населення, для яких витрати на потрібний доступ он-лайн неможливі. Отже, органи державної влади повинні співпрацювати з іншими секторами, щоб забезпечити доступ у центрах зосередження таких верств та інших місцях. Набувають поширення схеми партнерства, що працюють на забезпечення субсидіювання придбання комп’ютерів та доступу людей удома, спрямовані на незабезпечені верстви. Органи державної влади мають заохочувати такі плани й шукати приклади втілення останніх, щоб поширювати цей досвід скрізь.

ІКТ можуть як зменшувати, так і поглиблювати соціальне відсторонення [27] – залежно від шляхів їх застосування. У цій сфері вже існують напрацювання й певні стандарти. Матеріали Всесвітнього саміту з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 - Туніс 2005) [19] містять інформацію щодо необхідності повного забезпечення прав громадян з обмеженими можливостями через нові технології спонукають державні органи до впровадження е-послуг у відповідності з існуючими стандартами й правилами для веб-доступності, наприклад тих, що створені Всесвітнім веб-консорціумом (W3C).

Застосування новітніх інформаційно-комунікаційних технологій та мережі Інтернет у діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування має важливе значення для розбудови інформаційного суспільства і є одним із пріоритетів державної

політики України. Проте на сьогодні на законодавчому рівні не визначено базового нормативно-правового регулювання надання послуг через Інтернет. Існуючі норми розпорошені в великому масиві нормативно-правових актів, кількість яких постійно зростає за рахунок внутрішніх актів міністерств, відомств та інших суб'єктів надання державних та муніципальних послуг, що ускладнює розуміння даної сфери суспільних відносин, веде до виникнення суперечок; отже потребує визначення на законодавчому рівні єдиного механізму нормативно-правового регулювання надання органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування е-послуг юридичним та фізичним особам.

Висновки.

Констатуємо певні успіхи на шляху формування законодавства у забезпеченні побудови інформаційного суспільства, запровадженні е-урядування та наданні електронних послуг в Україні, незважаючи на наявний обсяг законодавчих актів із зазначених питань, існують проблемні питання, які потребують законодавчого врегулювання і кількість таких “білих плям” об'єктивно зростає з огляду на активний розвиток науки і техніки, широке впровадження інформаційних технологій, розвиток соціально-економічних відносин у суспільстві.

Врегулювання проблеми сприятиме реалізації державної політики у сфері створення інформаційного суспільства та підвищенню рівня нормативно-правового забезпечення надання послуг через Інтернет, буде мати сприятливі наслідки щодо вдосконалення та покращення соціально-економічних, фінансових, політичних, юридичних та інших факторів суспільного життя.

Використана література

1. Конституція України. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
2. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
3. Про соціальні послуги : Закон України. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
4. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади : Указ Президента України : [від 01.08.2002 р. № 683]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua
5. Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади : Указ Президента України : [від 18.05.2003 № 325]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua
6. Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій : Указ Президента України : [від 20.10.2005 р. № 1497]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua
7. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні : Указ Президента України : [від 31.07.2000 р. № 928]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua
8. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи “Електронний Уряд” : Постанова Кабінету Міністрів України : [від 24.02.2003 р. № 208]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua
9. Про утворення Національного підготовчого комітету із забезпечення участі України у Всесвітньому саміті з питань інформаційного суспільства : Постанова Кабінету Міністрів України : [від 27.03.2003 р. № 1347]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua
10. Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності : Постанова Кабінету Міністрів України : [від 28.10.2004 р. № 1452]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua
11. Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України : [від 29.08.2002 р. № 1302]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua

12. Про затвердження Переліку і Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи “Електронний Уряд” : Наказ Держкомзв’язку та інформатизації України : [від 15.08.2003 р. № 149]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua

13. О.А. Баранов. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації [Текст] / О.А. Баранов, І.Б. Жилияєв, М.С. Демкова, І.Г. Малюкова; За ред. І.Г. Малюкової. – К.: ООО “Поліграфплюс”, 2007 р. – 254 с.

14. Рекомендація Res (2001) 19 Комітету Міністрів державам-членам про участь громадян у місцевому громадському житті. – Режим доступу: www.zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws : законодавство: міжнародні документи

15. Т. Каменська. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування [Текст] / авт. кол.: Т. Камінська, А. Камінський, М. Пасічник та ін.; заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. С.А. Чукут. – К., 2008 р. – 200 с.

16. Про інформаційне та правове співробітництво стосовно послуг інформаційного суспільства : Конвенція (ETS N 180). – Режим доступу: www.zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws : законодавство : міжнародні документи.

17. О. Голобуцький. Електронний уряд [Текст] / О. Голобуцький. О. Шевчук. – К.: Софт Прес, 2002. – 215 с.

18. Місьцеве е-урядування зараз: щорічна серія / Improvement and Development Agency for Local Government, and Socitm (підсумковий документ доповіді за 2003 рік). – Режим доступу: www.idea.gov.uk/publications/eg0024_brief.pdf

19. Всесвітній саміт з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 - Туніс 2005). Підсумкові документи. – Режим доступу: www.apitu.org.ua/wsis

20. Сороко В. Концептуальний підхід до проблеми запровадження інституту надання державних послуг у практику діяльності державних службовців [Текст] // Вісник державної служби України. – 2004. – № 3. – С. 11-19.

21. Тимошук В.П. Оцінка якості адміністративних послуг [Текст] / В.П. Тимошук, А.В. Кірмач. – К.: Факт, 2005. – 88 с.

22. Про стан та перспективи розвитку інформатизації : доповіді Кабінету Міністрів України Верховної Ради України за 2005 р., 2006 р., 2007 р. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua

23. Інформаційно-аналітичні матеріали до Парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні. – Режим доступу: www.mtu.gov.ua

~~~~~ \* \* \* ~~~~~