

УДК 621.363

*Т. В. Голобородько,  
канд. екон. наук.,  
асистент кафедри обліку, оподаткування, публічного управління та адміністрування,  
ДВНЗ «Криворізький національний університет»  
О. Д. Дубіна,  
здобувач вищої освіти ступеня магістр,  
ДВНЗ «Криворізький національний університет»*

## **ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ПУБЛІЧНОМУ АДМІНІСТРУВАННІ: ДОСВІД УКРАЇНИ ТА ЄВРОПЕЙСЬКІ ОРІЄНТИРИ**

*T. V. Holoborodko  
PhD in Economics, Assistant Professor of Accounting, Taxation, Public Administration and  
Administration, SHEE «Kryvyi Rih National University»  
O. D. Dubina  
Master of Higher Education Degree,  
SHEE «Kryvyi Rih National University»*

### **INFORMATION TECHNOLOGIES USE IN PUBLIC ADMINISTRATION: UKRAINE'S EXPERIENCE AND EUROPEAN BENCHMARKS**

*В статті визначено роль інформатизації державного управління, напрями та форми використання інформаційних ресурсів в державному управлінні. Розглянуто питання законодавчого регулювання використання технологій електронного врядування в Україні, його інституційне забезпечення. Охарактеризовано структуру інформаційної системи «Електронний уряд», розглянуто способи верифікації його користувачів за складністю використання та безпечністю. Сформовано перелік електронних сервісів вітчизняного уряду, які використовуються у сучасному публічному адмініструванні. Визначено перешкоди впровадження електронних державних послуг в Україні.*

*Надано перелік базових державних послуг для громадян та для бізнесу, які повинні надаватися в цифровому вигляді в країнах Європейської співдружності. Наведена загальна характеристика електронного врядування в таких країнах, як Фінляндія, Норвегія, Швеція, Німеччина, Австрія, Польща. Визначено європейські орієнтири використання інформаційних технологій в публічному адмініструванні.*

*The article defines the role of public administration informatization, directions and forms of information resources use in public administration. The article deals with the issues of legislative regulation of e-governance technologies use in Ukraine, its institutional support. The author has described the structure of electronic system "Electronic Government", and has also examined methods of verification of its users on the complexity of use and safety. The list of electronic government services used in modern public administration has been formed. The obstacles to implementing e-government services in Ukraine have been identified.*

*The author has also provided a list of basic public services for citizens and businesses, which should*

*be digitally supported in the countries of the European Community. Moreover, the author has presented general characteristics of e-governance in such countries as Finland, Norway, Sweden, Germany, Austria and Poland and defined European benchmarks for the use of information technologies in public administration.*

**Ключові слова:** *інформаційна технологія, електронне управління, електронний уряд, електронне врядування, інформаційні та комунікаційні технології (ІКТ), електронний цифровий підпис, інформатизація.*

**Keywords:** *information technology, electronic control, e-government, e-governance, information and communication technologies (ICT), electronic digital signature, informatization.*

**Постановка проблеми.** В останнє десятиліття одним з пріоритетних напрямів державної політики стало використання інформаційних технологій практично у всіх сферах суспільного життя. У зв'язку з цим, до пріоритетних завдань держави належить формування та розвиток інформаційної інфраструктури на державному рівні, створення електронного уряду.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженням питання використання інформаційних технологій в публічному адмініструванні займалась досить значна кількість науковців. Проте більш детального дослідження потребує аналіз європейського досвіду та дослідження динаміки українського інформаційного суспільства. В процесі написання роботи використовувались праці таких науковців, як: Пахнін М.Л. [9], Линьов К.О. [88], Баранов О.А., Семенченко А.І. [7], Горячківська М.О., Ручинська Н.С. [6]. та ін.

**Метою статті** є дослідження використання інформаційних технологій в публічному адмініструванні в Україні та в європейських країнах.

**Виклад основного матеріалу.** Останнім часом усе частіше науковцями порушується питання удосконалення системи державного урядування з використанням новітніх інформаційних технологій. Це пов'язано в першу чергу із тим, що світ стає більш розвиненим, динамічним, мобільним і вимагає нових підходів до організації суспільного й політичного життя. З метою ефективного здійснення публічного управління варто правильно розуміти концептуальні засади [10].

Розвиток інформаційного суспільства як визначальна тенденція сьогодення неодмінно веде до серйозних трансформацій у системі публічного управління. Ці перетворення пов'язані не лише з необхідністю участі держави у створенні базових політичних, економічних, соціальних, технічних, технологічних передумов для становлення електронної демократії, поступального розвитку електронного урядування. Сама система публічного управління має адаптуватися до реалій інформаційного суспільства, за якого кожен громадянин може створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися та обмінюватися інформацією та знаннями, використовувати інформаційні технології для розширення можливостей реалізації власного потенціалу, сприяти суспільному і особистісному розвитку, підвищувати якість життя та створювати умови для відкритого і прозорого публічного управління. [9, с. 1].

Однією з передумов сталого демократичного розвитку суспільства є інформаційна відкритість органів публічної влади. Саме прозорість дій влади є головною запорукою здійснення ефективної політики, уможливлення громадського контролю і зміцнення довіри до себе з боку людей. У всіх демократичних країнах влада зобов'язана виконувати чіткі процедури інформування громадян про свою діяльність і використовувати механізми залучення громадськості до формування державної політики та до оцінювання якості її реалізації [9, с. 6].

Інформаційна технологія — це комплекс взаємозалежних наукових, технологічних, інженерних дисциплін, що вивчають методи ефективної організації роботи з обробки й збереження інформації; обчислювальну техніку і методи організації взаємодії між персоналом та виробничим устаткуванням, а також пов'язані з цим технічні, економічні і соціальні проблеми [8, с. 18].

В умовах глобалізації та розбудови інформаційного суспільства традиційні способи взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадянами та бізнесом стають недостатньо ефективними. Для створення нових, більш зручних методів доступу до інформації та послуг все частіше застосовуються сучасні інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ).

Форма організації державного управління, яка за рахунок широкого застосування новітніх ІКТ забезпечує якісно новий рівень відкритої взаємодії держави та суспільства, надання повного комплексу державних послуг для всіх категорій громадян та суб'єктів господарювання є електронне урядування. Воно передбачає реалізацію послідовного, комплексного та індивідуалізованого підходу до надання державних послуг та інформації для населення. Це означає структурну перебудову функціонування державних органів і їх взаємодії з громадянами, організаціями та власними співробітниками. Впровадження електронного урядування є складним процесом, що вимагає значних фінансових витрат і вирішення цілого комплексу взаємозалежних політичних, правових, адміністративних і технологічних тощо проблем [7].

Інституціональне забезпечення становлять: Державне агентство з питань електронного урядування [3], Міністерства та заінтересовані центральні органи виконавчої влади.

Законодавство України, що безпосередньо пов'язане з упровадженням та використанням технологій електронного урядування, нараховує кілька десятків нормативно-правових актів. При чому, електронне урядування розглядається здебільшого не як окрема сфера, як цього вимагає розвиток сучасного суспільства, а як складова сфери інформатизації. Крім того, існує багато нормативно-правових актів законодавства різного рівня – від законів, указів Президента, постанов і розпоряджень Кабінету Міністрів України до відомчих актів, що опосередковано впливають на електронне урядування.

Основну нормативно правову базу з питання використання інформаційних технологій в публічному адмініструванні складають:

- Конституція України;
- Закон України «Про адміністративні послуги»;
- Закон України «Про звернення громадян»;
- Закон України «Про доступ до публічної інформації»;
- Закон України «Про інформацію»;
- Концепція розвитку електронного урядування в Україні від 20 вересня 2017 р.;
- Постанова «Деякі питання підготовки проектів актів законодавства в електронній формі» від 18 серпня

2017 р.;

- Концепція створення інтегрованої інформаційно-аналітичної системи «Прозорий бюджет» від 11 лютого 2016 р.;
- Закон України «Про відкритість використання публічних коштів» та ін.

20 вересня 2017 р. розпорядженням Кабінету Міністрів України № 649-р було схвалено Концепцію розвитку електронного урядування в Україні до 2020 року [10], в якій визначено, що електронне урядування - форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [10]. Але, якщо простіше, то це обмін інформацією онлайн та надання послуг громадянам, бізнесменам і урядовим агенціям [4].

Метою створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд» є забезпечення відкритості діяльності органів державної влади та реалізації громадянами конституційних прав на участь в управлінні державними справами, підвищення ефективності діяльності органів державної влади всіх рівнів [10, с. 23].

Електронний уряд представлений трьома складовими: громадяни, бізнес та держава. Всі ці компоненти взаємодіють між собою [4].

Важлива складова електронного уряду – це державний портал з єдиним входом для громадян і бізнесу, в якому вони роблять державі запит. Та для взаємодії з системою користувачам потрібен якийсь спосіб, щоб підтвердити свою особу і не дати злочинцям змогу підробити верифікацію. Тому при вході на державні сайти користувач може ідентифікуватися трьома способами, що наведені в табл. 1.

**Таблиця 1. Способи верифікації користувачів**

Спосіб верифікації	Визначення	Складність використання	Безпечність
ЕЦП (електронний цифровий підпис)	Вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати особу, що використовує підпис. Процедура ідентифікації через ЕЦП складніша за інші, наведені нижче, тому зазвичай менш популярна, особливо серед фізичних осіб.	Середня	Висока
Bank ID	Спосіб верифікації громадян через українські банки для надання адміністративних послуг через Інтернет. Зараз в Україні інтегруються ПриватБанк та Ощадбанк, але згодом список розшириться за рахунок інших великих банків.	Низька	Висока
Mobile ID	Сервіс, який дозволяє абоненту використовувати свій мобільний телефон зі встановленою у ньому SIM-картою як засіб для безпечної електронної ідентифікації. MobileID, окрім доступу до держпослуг в онлайні, дає можливість підписувати будь-які документи, підтверджувати банківські та будь-які інші онлайн-транзакції, вводячи лише PIN свого MobileID, використовувати цей сервіс як інструмент опитування чи звітності.	Середня	Висока

*Джерело: побудовано автором за матеріалами [4]*

У даний час в Україні функціонує ряд електронних сервісів уряду, що спрощують взаємовідносини з громадянами:

– Веб портал E-Data — це офіційний державний інформаційний портал у мережі Інтернет, на якому оприлюднюється інформація про використання публічних коштів. Це відкритий ресурс, який забезпечує повну прозорість руху державних коштів, так-як на ньому оприлюднюються транзакції казначейства та звітність і договори розпорядників, державних цільових фондів, державних та комунальних підприємств. Даний сервіс діє на основі та в межах таких Закону України «Про відкритість використання публічних коштів» та концепції створення інтегрованої інформаційно-аналітичної системи «Прозорий бюджет».

– Єдиний державний портал адміністративних послуг (пілотна версія) є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні. Портал створений для впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги, впровадження та вдосконалення методологічних механізмів надання адміністративних послуг. Портал створено на вимогу Закону України «Про адміністративні послуги» з метою спрощення способів отримання адміністративних послуг для громадян та бізнесу.

– Портал iGov був запущений командою українських та зарубіжних IT-волонтерів для боротьби з корупцією в Україні та вдосконалення бізнес-процесів у державних органах. На даному порталі можна отримати більше 90 послуг онлайн. У планах волонтерів реалізувати ще понад 400 електронних послуг. Послуги розділені для громадян та бізнесу і відсортовані за категоріями. Також на порталі працює зручний пошук, де можна відсортувати послуги, доступні саме у вашому місті [4].

– Єдина державна електронна база з питань освіти. В межах якої діє система «Подання та розгляду заяв в електронній формі на участь у конкурсному відборі до вищих навчальних закладів». Вона функціонує на рівні із традиційною (паперовою) формою подачі документів відповідно до затверджених Умов прийому на навчання до вищих навчальних закладів України у 2017 році.

– Он-лайн будинок юстиції. За допомогою даного сайту стає можливим, без контакту з представниками влади, отримати повторні документи про державну реєстрацію актів цивільного стану: свідоцтва про народження, шлюб, розірвання шлюбу, смерть, зміну імені, а також відповідні витяги з Державного реєстру актів цивільного стану громадян; здійснити державну реєстрацію громадської організації, зі статусом юридичної особи; здійснити реєстрацію оренди землі; отримати інформацію з реєстрів та скористатися послугою sms-маяк (отримувати миттєві повідомлення про статус будь-яких об'єктів нерухомого майна у Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно).

– Електронна система здійснення декларативних процедур у будівництві. З метою підвищення якості та зручності надання адміністративних послуг, Державна архітектурно-будівельна інспекція України запровадила можливість отримання ряду послуг у електронному вигляді. Для отримання послуги в електронному вигляді потрібно підписати декларацію (повідомлення), що подається до Центру надання адміністративних послуг, власним електронним цифровим підписом. В подальшому надіслана декларація (повідомлення) будуть розглянуті відповідальним співробітником Державної архітектурно-будівельної інспекції України. Про хід розгляду декларації (повідомлення) на вказану електронну поштову скриньку будуть надходити відповідні повідомлення.

– Офіційний сайт Міністерства юстиції України. На сайті можна відправити електронне звернення до Міністерства, знайти необхідний нормативно правовий акт та перевірити його чинність, скористатися єдиним реєстром боржників та ін.

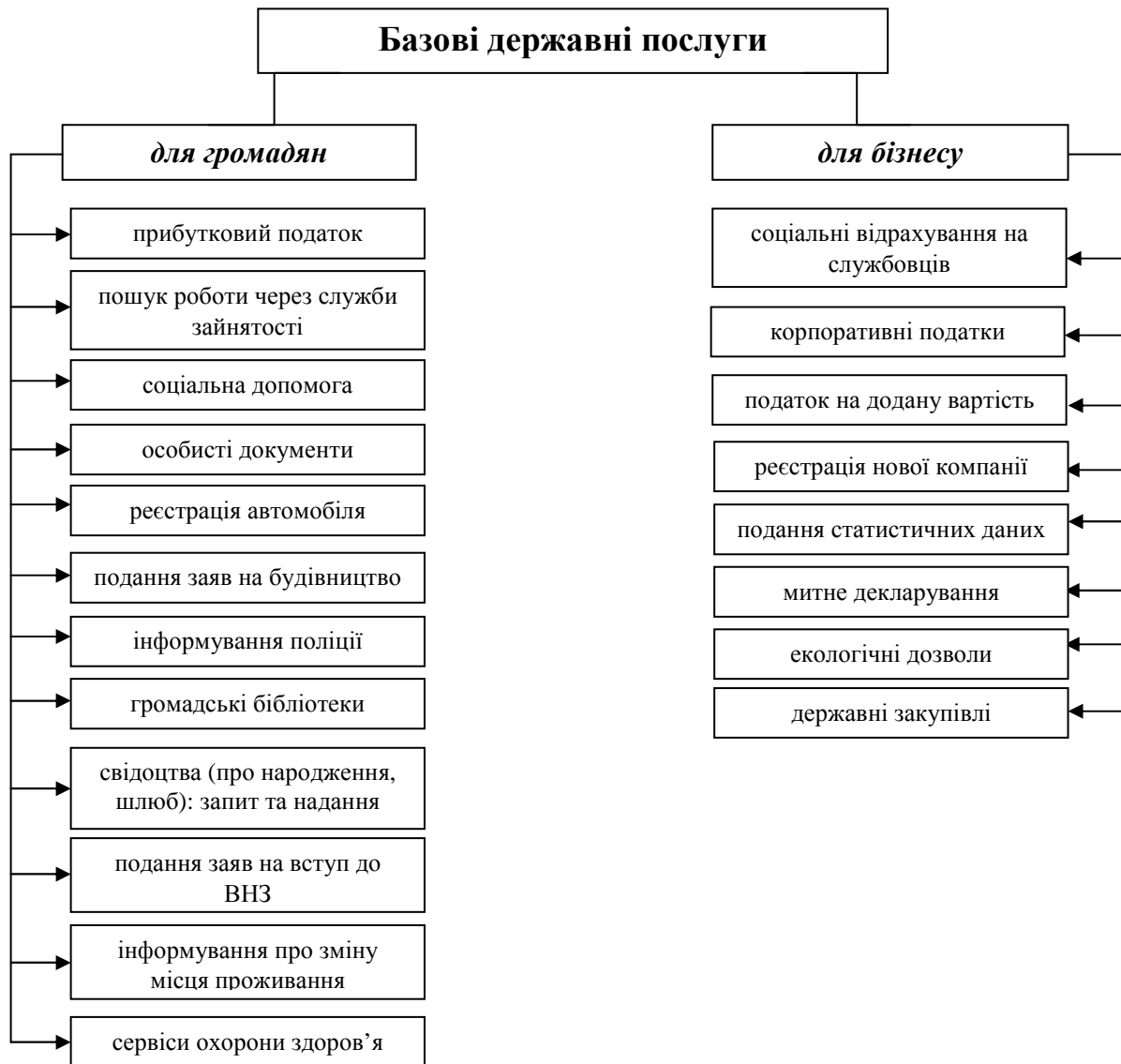
Також майже кожен орган державної служби має офіційний сайт, що значно полегшує отримання державних послуг. Кожен бажаючий може з легкістю зайти на офіційний сайт та ознайомитися з необхідною інформацією, а також відправити особисте звернення.

Звернення приймаються державними службами як на електронну пошту, так і через спеціальну форму для реєстрації звернень на сайті. Нажаль не завжди вдається з легкістю знайти необхідну інформацію на сайті, через надлишкову нагромадженість сайту, а також відсутність необхідних фільтрів для пошуку. Зі зверненнями теж можуть виникати труднощі, так-як не завжди легкодоступний перелік документів необхідних для розгляду питання, а також форми для звернень бувають незручними або незрозумілими звичайному користувачу. Наприклад, на офіційному сайті Міністерства юстиції України форма заповнена дуже світлим шрифтом, що ускладнює звернення для людей з вадами зору. Проте, майже на кожному сайті користувач може змінити шрифт та фон сайту, відповідно до власного смаку та можливостей зору.

Перешкодами на шляху впровадження електронних державних послуг є:

- висока ціна та складність реалізації індивідуальних транзакційних послуг і регламентів;
- відсутність юридичної бази для повноцінної роботи державних установ з інформацією в електронній формі, яка забезпечувала б законодавчу основу для практичного виключення проблеми медіа-розриву;
- відсутність великої кількості висококласних фахівців-державних службовців в державних установах;
- недостатній рівень заробітної плати державних службовців, який не створює мотивації досконалого володіння комп'ютерними технологіями [8, с. 30].

У країнах Європи також використовується система електронного уряду. Європейський Союз склав та описав 20 послуг (рис. 1), які повинні бути впроваджені в цифровому вигляді. Це директива ЄС і її повинні дотримуватися усі країни.



**Рис. 1. Перелік базових державних послуг в країнах Європейської співдружності**  
*Джерело: побудовано автором за матеріалами [4; 8, с. 30]*

У Європейських країнах за останні кілька років значна підготовча робота проводиться як на центральному відомчому рівні, так і на рівні муніципалітетів. Передусім була надана основна апаратура для програмного забезпечення електронних послуг в адміністраціях. Існування і функціонування електронного уряду залежать від своєчасного й усеосяжного здійснення електронного документообігу та електронного підпису. Було прийнято закони про електронний документ та електронний підпис і наявність постачальників сертифікаційних послуг, що забезпечують необхідні для цього умови.

Шляхом електронного управління виключений прямий контакт між громадянами, підприємствами і службовцями муніципалітету, оскільки послуги, необхідні громадянам, надаються їм в електронному вигляді. Подаючи своє замовлення, кожен громадянин повинен заповнити електронну форму, в якій повідомляє про специфіку послуги, необхідні для виконання замовлення дані, дає свою адресу для кореспонденції. Кожна адміністрація має свою власну систему, яка працює на загальній платформі та інтегрована в єдине середовище для обміну електронними документами, що дає змогу запитувати й отримувати електронні послуги громадянами та іншими установами і відомствами. Всі електронні послуги розроблено відповідно до наявних моделей електронного врядування та приведено у відповідність до вимог електронного уряду країни та його правил. Створення подібної системи державного управління враховує потреби малих і середніх підприємств, визначається зменшенням адміністративного навантаження, тим самим заощаджуючи час і гроші, особливо коли справа доходить до відкриття нової компанії або отримання ліцензії [6]. У табл. 2 надано загальну характеристику електронного урядування в деяких європейських країнах.

**Таблиця 2. Електронне урядування в Європейських країнах**

Країна	Загальна характеристика електронного урядування
Фінляндія	<p>Першою країною у світі, що прийняла Закон про електронні послуги, була Фінляндія (2001 р.). Закон містить положення про права, обов'язки та відповідальність органів державного управління та їх клієнтів у сфері електронних послуг, про ключові вимоги щодо електронної ідентифікації особи громадян. Органи влади і клієнти можуть скріплювати свої рішення електронним підписом. Офіційний веб-портал електронного урядування Фінляндії (<a href="http://www.om.fi">www.om.fi</a>), на якому зосереджено більшість електронних ресурсів країни, надає велику кількість спеціалізованих послуг: замовлення і запити (Агентство у справах споживачів); представлення юридичних документів (Міністерство юстиції); замовлення й оплата послуг, пов'язаних з довіллям (Національна рада лісового господарства); зворотний зв'язок з користувачами в площині їх інформування про національні проекти (МЗС, Відділ муніципалітетів); повідомлення про вакансії, робочі місця і можливості для здобуття освіти (Міністерство праці); повідомлення про зміну адреси (Центр перепису населення) служба «Віртуальна Фінляндія» (МЗС) та ін.</p> <p>Важливою подією у сфері забезпечення інформаційної безпеки у Фінляндії стало прийняття Закону про захист даних у телекомунікаційних мережах, що набув чинності 2004 р. В Україні наприкінці 2003 року. Крім того, у країні діє фінське відділення міжнародної групи екстреного реагування CERT-FI, що надає населенню безкоштовну допомогу та консультації з питань протидії комп'ютерним вірусам і спробам несанкціонованого доступу до інформаційних мереж. В Україні існує аналогічний сервіс – <a href="http://cert.gov.ua">cert.gov.ua</a>.</p>
Норвегія	<p>Нині Норвегія є державою з одним з найвідкритіших урядів у світі, що досягла надвисокого рівня інформатизації всіх сфер державного управління. Як і в інших державах Скандинавії, Норвегія прагне зробити уряд якомога відкритішим, прозорим і демократичним. Громадяни Норвегії мають змогу моніторити діяльність уряду, отримувати всі необхідні послуги в режимі он-лайн, ефективно захищати власні права і таким чином здійснювати значний вплив на внутрішньодержавні справи. Так, за даними Європейської комісії, 77,8% громадян і 90% підприємств Норвегії взаємодіють з органами управління он-лайн, понад 53% і 77% відповідно – заповнюють і надсилають необхідні форми Інтернетом; крім того, майже 20% підприємств здійснюють закупівлю продукції он-лайн. Усе це в поєднанні з продуманою політикою у сфері ІКТ та інформаційної безпеки, інтеграцією законодавства, стандартів і технологічних систем робить Норвегію одним зі світових лідерів е-урядування та прикладом для наслідування.</p>
Швеція	<p>Будучи одним зі світових лідерів у сфері розвитку та впровадження ІКТ, Королівство Швеція продовжує приділяти значну увагу розвитку інформаційної галузі, у тому числі її нормативно-проектному забезпеченню. У країні існує: добре апробована інституційна модель регулювання інформаційної сфери з чітким розподілом повноважень та сфер відповідальності; сучасна законодавча база, що має давні демократичні традиції та/або використовує кращі регуляторно-правові надбання ЄС; одна з кращих у світі систем е-урядування та надання е-послуг.</p>
Федеративна Республіка Німеччина	<p>Федеративна Республіка Німеччина, у порівнянні з іншими європейськими країнами, надає перевагу в сфері регулювання ІКТ розвитку співробітництва і державно-приватного партнерства, уніфікації стандартів та конвергенції технологій. Закон про електронний уряд спрямований на відкриття якнайширшого доступу до обміну електронною документацією та інших послуг, підвищення їх якості, скасування правових перешкод. У Німеччині існує велика кількість відповідальних за різні сфери ІКТ державних органів, що значною мірою уповільнює процес координації, погодження, прийняття та реалізації рішень. Цікавим є досвід інституту ІТ-уповноважених у складі федеральних законодавчих, виконавчих та судових органів, що дозволяє враховувати їх специфіку.</p>
Австрія	<p>В Австрії у сфері інформаційного суспільства держава відіграє в основному координаційну та регулятивну роль. Водночас в країні діє солідне та добре продумане законодавство, що складається, насамперед, з Закону про електронний уряд, Закону про електронний підпис та Закону про порядок адміністративних процедур, а також великого корпусу інших нормативно-правових актів. Особлива увага приділяється розбудові систем електронного урядування, існує система стимулювання ІТ-індустрії. Країна належить до світових лідерів за показниками е-урядування та е-демократії.</p>
Польща	<p>Республіка Польща має розвинуту централізовану систему державних профільних інституцій із значним бюджетом, а також цілий спектр проектів та програм, що реалізуються паралельно, за відсутності ретельно продуманої стратегії з чіткою шкалою пріоритетності й оптимальної послідовності їх втілення. Це можна вважати однією з ключових причин порівняно скромних результатів державної роботи з розвитку інформаційного суспільства: доступ до мережі Інтернет, так само як і інші основні показники е-готовності, залишається в республіці на досить низькому рівні.</p>

*Джерело: узагальнено автором за матеріалами [2,1,5].*

Основоположні нормативні акти українського законодавства щодо розвитку інформаційного суспільства загалом відповідають основним принципам та стратегічним орієнтирам сучасного глобального інформаційного розвитку, закладеним у Женевській Декларації принципів та Плані дій, а також у Туніському зобов'язанні та Програмі для інформаційного суспільства. Концептуально національна нормативно-правова база в цій галузі продовжує знаходитись в руслі передових світових трендів. У тому числі, вона цілком корелює з правом Європейського Союзу [5].

**Висновки.** Як показує досвід інших країн, запуск електронного уряду – досить складний процес. У зв'язку з цим для України важливо ретельно проаналізувати досвід європейських країн, щоб зменшити кількість помилок та недоліків. Адже, як і будь який суспільний процес, процес інформатизації має свої переваги та недоліки. Зокрема, використання інформаційно-довідкових та аналітичних систем позитивно впливає на сферу державного управління та створює можливості для вдосконалення і збагачення практики державного управління.

Україна вже використовує інформаційні технології в публічному адмініструванні, проте, для отримання статусу відкритої публічної влади, Українській владі необхідно більш активно впроваджувати інформаційні технології. Електронне врядування – один із ефективних шляхів боротьби з корупцією.

Цікавим для України є досвід Фінляндії стосовно створення єдиного порталу для розміщення режимів доступу до усіх можливих урядових електронних ресурсів. Створення такого сайту є досить актуальним у зв'язку із необхідністю швидкого пошуку офіційної інформації.

### Література.

1. eGovernment Factsheets –Report by the European Comission [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.epractice.eu/files/eGovernmentNorway.pdf](http://www.epractice.eu/files/eGovernmentNorway.pdf).
2. United Nations E-Government Survey 2012. E-Government for the People [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>.
3. Державне агентство з питань електронного урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.e.gov.ua/>.
4. Електронний уряд для початківців [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://24tv.ua/special/egovernment/> – Назва з екрану.
5. Європейський досвід нормативно-проектного забезпечення розвитку інформаційного суспільства: висновки для України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/Gnatyuk-59546.pdf>.
6. Зарубіжний досвід побудови електронного уряду / Горячківська М.О., Ручинська Н.С. // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2017. – Випуск 19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://global-national.in.ua/issue-19-2017/27-vipusk-19-zhovten-2017-r/3374-goryachkovska-m-o-ruchinska-n-s-zarubizhnij-dosvid-pobudovi-elektronno-go-uryadu>
7. Концептуальні засади розвитку електронного урядування в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Kontseptualni-zasadi-rozvitku-elektronno-go-uryaduvannya-v-Ukrayini.pdf>.
8. Линьов К.О. Інформаційне забезпечення державного управління та державної служби [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.centre-kiev.kiev.ua/bib/files/nmm/IZ16.pdf>.
9. Пахнін М. Л. Вплив інформаційного суспільства на розвиток системи публічного управління» / М. Л. Пахнін // Теорія та практика державного управління. – 2015. – Вип. 4 (51). [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2015-4/doc/1/09.pdf>.
10. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-p>.

### References.

1. European Comission (2018), “eGovernment Factsheets”, available at: [www.epractice.eu/files/eGovernmentNorway.pdf](http://www.epractice.eu/files/eGovernmentNorway.pdf) (Accessed 10 June 2018).
2. United Nations (2012), “E-Government Survey 2012. E-Government for the People”, available at: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf> (Accessed 10 June 2018).
3. State Agency for e-Governance (2018), available at: <https://www.e.gov.ua/> (Accessed 10 June 2018).
4. 24tv (2018), “Electronic Government for Beginners”, available at: <https://24tv.ua/special/egovernment/> (Accessed 10 June 2018).
5. National Institute for Strategic Studies (2014), “European experience of normative and project support for the development of the information society: conclusions for Ukraine”, available at: <http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/Gnatyuk-59546.pdf> (Accessed 10 June 2018).
6. Ghorjachkovsjka, M.O. and Ruchynsjka, N.S. (2017), “Foreign experience in building e-government. Global and national problems of the economy”, Ghlobaljni ta nacionaljni problemy ekonomiky, vol. 19, available at: <http://global-national.in.ua/issue-19-2017/27-vipusk-19-zhovten-2017-r/3374-goryachkovska-m-o-ruchinska-n-s-zarubizhnij-dosvid-pobudovi-elektronno-go-uryadu> (Accessed 10 June 2018).
7. Baranov, O.A. Demkova, M.S. and Dziuba S.V. (2009), “Conceptual framework of e-governance

development in Ukraine”, available at: <http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Kontseptualni-zasadi-rozvitku-elektronnogo-uryaduvannya-v-Ukrayini.pdf> (Accessed 10 June 2018).

8. Lynjov, K.O. (2016), “Information provision of public administration and civil service”, available at: <http://www.centre-kyiv.kiev.ua/bib/files/nmm/IZ16.pdf> (Accessed 10 June 2018).

9. Pakhnin M. L. (2015), “The Influence of the Information Society on the Development of the Public Administration System”, Theory and practice of public administration, vol. 4(51), available at: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2015-4/doc/1/09.pdf> (Accessed 10 June 2018).

10. Cabinet of Ministers of Ukraine (2017), Order “About the approval of the Concept for the development of e-governance in Ukraine”, available at: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-r> (Accessed 10 June 2018).

*Стаття надійшла до редакції 20.06.2018 р.*