

УДК 351.712.2.025

Практики реалізації технологій електронного врядування в системі державного управління України

І.О. КУЛЬЧІЙ

Полтавський національний технічний університет імені Юрія Кондратюка,
м. Полтава, Україна, E-mail: nafusail@gmail.com

Авторське резюме

У статті виявлено особливості впровадження технологій «електронного врядування» в Україні та обґрунтовано необхідність залучення кращих практик «електронного врядування» в систему державного управління. З'ясовано, що електронне урядування все ширше впроваджується в органах державної влади і місцевого самоврядування в Україні. Зокрема, в Україні створено Національний центр е-врядування для сприяння впровадженню інформаційно-комунікаційних технологій в щоденну практику органів державної влади в Україні; за підтримки Державного агентства з питань науки, інновацій та інформатизації України, Державного підприємства «Державний центр інформаційних ресурсів України» та Програми розвитку ООН в Україні створено портал знань. Також наведено приклади розвитку електронного урядування в окремих регіонах України, що свідчить про ефективність електронного врядування як інструменту підвищення якості всіх видів державних послуг, розвитку прямого діалогу влади з громадянами. Здійснено висновок про необхідність удосконалення нормативно-правових актів у цій сфері, чіткого окреслення мети, тактики та стратегії реалізації електронного урядування, для цього слід визначитись із завданнями, практичними кроками та інструментами реалізації таких дій. Зважаючи на щорічне покращення умов для впровадження електронного урядування, практична реалізація е-урядування в Україні є завданням реальним у найближчій перспективі.

Ключові слова: електронне врядування, інформаційно-комунікаційні технології, практики реалізації, інформаційні ресурси, он-лайн послуги, електронний документообіг, веб-портал.

Practices of implementation of electronic government technologies in the system of public administration of Ukraine

I.O. KULCHII

Poltava national technical Yuri Kondratyuk university, Poltava, Ukraine,
E-mail: nafusail@gmail.com

Abstract

In the article the features of implementation of technologies of «electronic government» in Ukraine are shown up. The author proved the necessity of bringing in of the best practices of «electronic government» to the system of state administration. It is found out, that an electronic management today is wider implemented in public and local self-government authorities in Ukraine. In particular, in Ukraine the National center of e-government for assistance in implementation of information and communication technologies to everyday practice of public authorities in Ukraine is created. With support of the State agency of Ukraine on Science, Innovations and Informatization, State enterprise the «State center of information resources of Ukraine» and Program of development of the UNO in Ukraine the portal of knowledge is created. The author also gives examples of development of electronic government in some of regions of Ukraine, that testifies the efficiency of electronic government as an instrument quality improvement of all types of state services, development of direct dialogue between government and citizens.

Author comes to conclusion about the necessity of improvement of normatively-legal acts for this sphere, that it is necessary clearly to define an aim, tactics and strategy of

© I.O. Кульчій, 2014

realization of electronic management. For this purpose it is necessary to define tasks, practical steps and instruments of realization of such actions. Considering the annual improvement of conditions for implementation of electronic government, practical realization of e-government in Ukraine is an attainable goal in the near-term outlook.

Keywords: electronic government, information and communication technologies, implementation practices, information resources, on-line services, electronic document management, web portal..

Постановка проблеми. В умовах становлення глобального інформаційного суспільства, підвищення ефективності функціонування органів державної влади неможливе без впровадження інноваційних технологій, які оптимізують інформаційну взаємодію всіх галузей влади як між собою, так і з суспільством у цілому. За даними ООН, з метою реалізації цих стратегічних завдань вже 190 країн світу вжили серйозних заходів для впровадження інноваційних технологій з метою оптимізації функціонування органів державної влади. У 2014 році завдання щодо впровадження технологій електронного урядування продовжують бути актуальними, тим паче, що зараз ми можемо проаналізувати надбання у цій сфері за останні роки та визначити подальші перспективи розвитку. Згідно з рейтингом ООН, який визначає готовність до електронного урядування (e-Government Readiness), Україна посідає 41 місце, тобто наша держава не є лідером у поширенні інформаційно-комунікаційних технологій. Проте декларування демократичності державної влади в сучасних умовах має підкріплюватися вже сучасним її інструментарієм [1, с. 606].

Аналіз досліджень і публікацій. Проблеми впровадження електронного урядування в Україні вже є предметом досліджень таких авторів, як В. Демідюкова, Д. Дубов, В. Дунаєв, О. Голобуцький, В. Гончарова, М. Демкова, О. Ємельяненко, П. Клімушин, І. Клименко, О.

Юлдашев та інших. Разом з тим можна відзначити, що низка конкретних питань, пов'язаних із визначенням самого поняття, а також аналізом інструментів і технологій електронного урядування, знаходиться ще на початковій стадії розробки. Водночас відсутній комплексний аналіз особливостей впровадження елементів «електронного урядування» в систему державного управління, від досконалості та дієвості якої напряду залежить подальший розвиток держави та суспільства. Особливо це важливо, якщо враховувати той факт, що управлінська діяльність в органах виконавчої влади виступає як суб'єктивна діяльність її керівників, оскільки вона може вчинятися лише суб'єктом управління – керівником, групою керівників або уповноваженими особами. Відтак впровадження технологій «електронного урядування» впливає на управлінську діяльність органів виконавчої влади та має скоординувати і спрямувати суб'єкт управління на досягнення мети реформи в системі державного управління.

Мета дослідження. Метою роботи є виявлення особливостей впровадження технологій «електронного урядування» в Україні та обґрунтування необхідності залучення кращих практик «електронного урядування» в систему державного управління.

Виклад основного матеріалу. Електронне урядування останніми роками бурхливо розвивається

в усьому світі – від країн Європейського союзу до країн Азії. Основною метою впровадження електронного врядування є підвищення якості життя людини в нових умовах та забезпечення конкурентності економік окремих держав та їхніх об'єднань. Збільшення кількості індивідуальних звернень громадян, бізнесових структур, неурядових організацій за наданням різних державних послуг і подальше їх зростання стало причиною надання цих послуг в електронній формі.

Новітні технології та інновації все більше проникають в усі сфери життя. Їх активне використання в бізнесі спричинене, перш за все, удосконаленням системи управління та контролю за бізнесом. Передусім це передбачає автоматизацію бізнес-процесів, введення електронного документообігу, надання онлайн-послуг населенню та клієнтам. Безумовно, органи виконавчої влади та місцевого самоврядування не можуть залишатися осторонь від інноваційного й технологічного руху, який ми спостерігаємо в суспільстві та бізнесі [9]. Відтак доцільно проаналізувати кращі практики використання інформаційно-комунікаційних технологій в роботі органів державної влади та місцевого самоврядування України.

Електронне врядування все ширше впроваджується в органах державної влади і місцевого самоврядування в Україні. Системні плани впровадити е-врядування на національному рівні були проголошені в Концепції розвитку е-врядування в грудні 2010 р. В Україні також створено Національний центр е-врядування для сприяння впровадженню інформаційно-комунікаційних технологій в щоденну практику органів державної влади в Україні.

У вересні 2011 року, Уряд Украї-

ни приєднався до Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» з метою підвищення рівня відкритості та прозорості діяльності державних органів, підтримки залучення інститутів громадянського суспільства до формування державної політики, впровадження високих стандартів професійної чесності в державному управлінні [5].

З метою забезпечення альтернативної оцінки результатів діяльності Уряду в напрямку впровадження Ініціативи коаліцією з 9 моніторингових громадських організацій України було проведено комплексний моніторинг Плану заходів України з впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд». Громадськими експертами оцінювалась діяльність центральних та місцевих органів влади, задіяних у реалізації Плану заходів у період травень 2012-червень 2013 року. Експертами було проаналізовано поточний стан виконання окремих заходів Плану дій, досліджено позитиви у реалізації ПВУ-ініціативи та ключові виклики у впровадженні ПВУ в Україні.

Зокрема рівень виконання вказаної програми в цілому на території України становить 55%. Рівень виконання заходів по розділах такий: залучення громадянського суспільства до державної політики – 55%; забезпечення доступу до публічної інформації – 38%; запобігання та протидія корупції – 64%; сприяння ефективному управлінню через вдосконалення адміністративних послуг – 55%; впровадження технологій електронного врядування та розвиток електронної демократії – 66% [5].

У липні 2013 року Національним центром електронного врядування України за підтримки Державного агентства з питань науки, іннова-

цій та інформатизації України, Державного підприємства «Державний центр інформаційних ресурсів України» та Програми розвитку ООН в Україні створено портал знань.

Метою роботи порталу є створення професійної соціальної мережі для допомоги практикам у сфері е-врядування обмінюватися досвідом, кращими практиками, уроками, засвоєними в ході впровадження інноваційних практик урядування як основи для впровадження е-урядування і кращих практик на місцевому рівні. Портал дасть можливість спеціалістам знаходити, обмінюватися та обговорювати інформацію, пов'язану з їх професійною діяльністю. Також він стане платформою для спілкування з громадянами, в процесі якого думки громадян щодо запропонованих напрямків політики будуть критерієм для підтримки цих практик. Планується, що Портал також забезпечуватиме накопичення та систематизацію кращих практик і технологій е-врядування через створення «Депозитарію кращих практик», ефективний пошук інформації за контекстом, галуззю, регіоном, ключовими словами. Основними групами користувачів стануть державні службовці, депутати місцевих рад, посадові особи органів місцевого самоврядування, навчальні заклади, ЗМІ, громади, українські та міжнародні експерти [8].

Наприклад, в Автономній Республіці Крим створено Регіональний центр розвитку електронного врядування громадської організації «Кримський центр ініціатив у електронному урядуванні» за підтримки Міністерства регіонального розвитку та будівництва України, Ради Міністрів Автономної Республіки Крим, Виконавчого комітету міської ради

м. Судак, Міжнародного фонду «Відродження» [4, с. 105]. Також Державна реєстраційна служба України з квітня 2013 року запровадила електронні системи керування чергою. Наразі Служба вживає усіх необхідних заходів, аби максимально спростити і зробити комфортним обслуговування у відділах реєстрації. Вказані заходи вживаються після надходження звернень та скарг щодо черг у відділеннях реєстрації. Зокрема, Кабінетом Міністрів прийнято рішення про виділення коштів для територіальних органів державної реєстрації на закупівлю електронних систем керування чергою [10].

Водночас на сьогоднішній день створено та впроваджено Єдиний веб-портал органів виконавчої влади, як центральну частину створюваної системи електронного урядування. Інформацією Єдиного веб-порталу користуються понад 500 тис. відвідувачів щомісяця. Забезпечується його подальший розвиток, інформаційне наповнення, інтеграція до нього веб-сайтів органів виконавчої влади та ведеться робота щодо організації надання інформаційних послуг населенню з використанням мережі Інтернет. Створюються та активно функціонують портали регіональних та місцевих адміністрацій [2, с. 53].

Втім, проблема полягає в тому, що не всі органи місцевого самоврядування мають свої інформаційні ресурси, у багатьох селах та селищах ще взагалі немає доступу до системи Інтернет. Можливості використання Інтернету в органах державного управління та місцевого самоврядування багатогранні. На жаль, сьогодні ще дуже мало пророблені психологічні, методологічні, організаційні питання використання Інтернет-технологій у державному управлінні та місцевому самоврядуванні. Тому

вкрай бажаним є формулювання чіткої державної політики, здійснення державної фінансової підтримки комплексних досліджень.

Отож ми бачимо, що електронне врядування є ефективним інструментом підвищення якості всіх видів державних послуг, розвитку прямого діалогу влади з громадянами. Важливо також звернути увагу на те, що стрімкий розвиток соціально-орієнтованих технологічних рішень у мережі Інтернет (соціальні мережі, Веб 2.0 тощо), з одного боку, є чинником необхідності перегляду домінуючих на сьогоднішній день поглядів на е-Урядування в Україні, а з іншого – надає нові можливості встановлення ефективного зв'язку з цільовою аудиторією користувачів послуг органів державної влади. Саме з можливістю імплементації технологій Веб 2.0 фахівці пов'язують подальший процес створення нового типу е-Урядування. На думку Д. Тапскотта, одного з співавторів поняття «вікіноміка», «...стара портальна модель е-Уряду, орієнтована на надання контенту для пасивних громадян, вже зараз змінюється моделлю на базі Веб 2.0, що створює платформу для співробітництва між будь-ким, хто має що вкласти в систему державного управління» [7]. Поняття «е-Урядування 2.0» є відносно новим терміном, що з'явився у 2005 році [7], під яким малось на увазі «...залучення соціальних мереж та інтеграція можливостей Веб 2.0. у практику державного управління». Водночас до лексики професіоналів даний термін увійшов у 2007-2008 рр. До сьогоднішнього дня термін все ще не є усталеним з точки зору чіткого науково обґрунтованого визначення.

Водночас, на думку М. Рохен, голови підрозділу ІКТ для уряду та державного сектора Генерального

директорату Інформаційного суспільства та медіа Європейської комісії, «...технології Веб 2.0 більше не є трендом, а стали реальністю. Однак е-Урядування 2.0 знаходиться ще на початкових стадіях щодо наданих обіцянок (відносно можливостей), а більшість параметрів ще мають бути підтверджені. Суспільство має бути готове прийняти це, зокрема всі громадяни, бізнес-структури та організації повинні бути здатні використовувати нові технології задля задоволення власних потреб. Використання технологій Веб 2.0 для надання державних послуг потребує не лише технологічних інновацій, а й організаційних, законодавчих та соціальних» [7].

Технології Веб 2.0 включають такі засоби як блоги (Wordpress, LiveJournal, Blogger, Blogspot); мікроблоги (Twitter, GovTwit.com, Twhirl); соціальні мережі (Facebook, MySpace, Вконтакте); вебкasti (YouTube, Gabble, вбудовані відео-гаджети соціальних мереж); Wiki-технології (Wikipedia, Intellipedia) та інші. Водночас процес становлення е-Урядування 2.0 перебуває на початкових стадіях, що характеризується відсутністю загальноприйнятих визначень терміну «е-Урядування 2.0», відсутністю науково обґрунтованих моделей залучення технологій Веб 2.0 до сфери державного управління.

Аналіз управлінської діяльності органів державної влади в Україні також дозволяє стверджувати, що в публічному просторі реалізується потенціал е-участі громадськості за допомогою такої техніки е-участі, як е-консультації. Одним з найпотужніших інструментів взаємодії між державою та громадянським суспільством є консультації. Якщо раніше в Україні, за відсутності можливостей інтерактивного діалогу між владою

та громадськістю, для цього вимагались незрівнянно більші людські й фінансові ресурси, сьогодні завдячуючи сучасним інформаційно-комунікаційним технологіям процес громадських консультацій не так важко організувати й підтримувати. У той же час такими ж проблемними залишаються питання визначення відповідного контексту консультацій та їх впровадження в управлінські процеси на всіх етапах, під час визначення напрямків, постановки завдань, прийняття та впровадження рішень [1].

Прикладами інструментів консультацій на території України в он-лайн режимі можуть слугувати наступні: запитання й відповіді, коментарі до документів або політики, он-лайн секція для запитань запрошеним особам, он-лайн конференції, професійні спільноти або спільноти за інтересами, живий чат, он-лайн опитування та дослідження, он-лайн петиції та звернення, он-лайн консультації з цільовими групами, веб-форуми та списки електронної розсилки та інші [3, с. 85]. Паралельно із впровадженням вказаних вище інструментів постає проблема комп'ютерної грамотності посадових осіб. Тут вихід із ситуації єдиний – проходження кожним державним службовцем курсів комп'ютерного навчання з подальшою обов'язковою атестацією, за результатами якої визначається можливість виконання своїх посадових обов'язків, відповідно до нових вимог. Як вбачається, в нашій країні досить важко перейти в режим електронних інформаційних систем, оскільки підстав для внутрішньої мотивації посадових осіб у цьому процесі небагато. Лише створення загальної атмосфери затребуваності роботи із широким використанням сучасних комп'ютерних технологій, з одного боку, й політичної волі – з

іншого сформує умови для швидкої реалізації концепції електронного врядування.

На думку генерального бізнес-керівника корпорації Intel Стейсі Джереда Сміта, досягнення успіху в проєктах створення «електронного урядування» в будь-якій країні світу забезпечується наявністю трьох основних елементів: забезпечення доступу до нових технологій якомога більшої кількості населення шляхом зменшення вартості доступу до мережі Інтернет, процесу організації вивчення нових технологій, створення інтернет-кіосків; створення розвинутої телекомунікаційної інфраструктури, що сприятиме активному розвитку різноманітних сфер соціально-економічного життя суспільства; затвердження відповідного законодавства, де чітко були б визначені права та обов'язки людини в «електронному суспільстві», а також базова термінологія [11].

Продовження запровадження технологій електронного врядування для бізнесу – це: підтримка економічної діяльності місцевих підприємців, що дозволить ефективно інтегруватись у загальнонаціональний і світовий економічний простір; створення єдиної платформи регіону для просування інвестиційних та інноваційних проєктів; значне зменшення бюрократизації й рівня корупції шляхом переведення державних послуг, що мають вартісне вираження, у систему державних мережевих (онлайн) послуг (реєстрація та перереєстрація компаній, надання статистичних даних, подання звітності, митне декларування тощо); вільний доступ до об'єктивної, достовірної й оперативної інформації про діяльність органів влади та місцевого самоврядування й прийняті ними рішення; можливість проходження всіх процедур звітності в податко-

ві та інші органи влади в онлайн-в режимі за допомогою єдиного інтерфейсу спілкування; публічні, відкриті процедури проведення державних закупівель і конкурсів; контроль над роботою органів виконавчої влади та місцевого самоврядування й окремих посадових осіб.

Незважаючи на існування втілених в Україні окремих елементів електронного урядування дослідники постійно наголошують на проблемах впровадження технологій електронного врядування. О. Голобуцький вважає, що наразі в Україні слід упроваджувати систему електронного врядування, змістивши акцент з бюджетного фінансування та урядової розробки законодавчих основ на активну співпрацю з бізнесом, з галузевою спільнотою, з неурядовими громадськими, дослідницькими, науковими організаціями, тимчасово незважаючи на стандарти та вимоги електронного урядування та «е-готовності», розроблені найбагатшими державами світу. Бо українські реалії вимагають іншого підходу й головним є завдання адаптації концепції електронного урядування до сучасних потреб України, тобто не ставити завищених цілей [3, с. 75-77].

Для реалізації електронного врядування в Україні необхідно провести концептуально-технологічний аналіз, розробити концептуально-технологічну схему впровадження системи електронного урядування в конкретному місті, районі, місцевості. Система електронного урядування може й має бути самоокупним проектом. Для цього доцільно створити підпорядковане місцевій владі (оскільки остання є власником інформації та послуг, що надаються) комунальне підприємство, яке після розробки й затвердження вищезгаданої концептуально-технологічної

схеми буде не лише вести проект, розуміючи стратегічну мету, а й надавати платні послуги населенню, підприємствам, установам та організаціям і в такий спосіб повертати бюджетні кошти [6, с. 8-9]. Сьогодні деякі органи виконавчої влади вже створили такі підприємства, однак вони, на жаль, здебільшого займаються переважно закупівлею й обслуговуванням комп'ютерів, обладнання, прокладання локальних мереж та підключенням державних установ до Інтернету. Втім, навіть в умовах нестачі бюджетних коштів для покриття всіх витрат, пов'язаних із реалізацією проекту, систему електронного урядування можна досить швидко встановити й запустити. Треба звернутись до світових виробників обладнання та програмного забезпечення, необхідних для впровадження системи, і придбати їх на особливих умовах, у тому числі у вигляді пільгового товарного кредиту.

Висновки. Суспільство та бізнес морально й технічно готові до запровадження в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування систем електронного урядування, надання доступу до інформації й послуг в онлайн-в режимі. Не менш важливою є проблема мотивації громадян до участі у взаємодії з органами влади через систему електронного урядування. Адже навіть якщо припустити, що найближчим часом в Україні «запрацює» система електронного урядування, немає жодних гарантій, що громадяни матимуть бажання співпрацювати з урядом у такий спосіб. Наявність розвиненої інфраструктури та сприятливих умов для впливу громадськості на формування суспільного порядку денного не гарантує свідомого користування такими правами, навіть, якщо вони будуть формально

закріпченими, а громадяни поінформованими із цих питань.

Таким чином, до низки вже існуючих проблем з упровадження електронного врядування додається ще й проблема мотивації громадян, бо в разі пасивності громадян немає сенсу витрачати зусилля та ресурси на реалізацію електронного врядування взагалі. Отже, наразі в Україні існує безліч перешкод для практичної реалізації надзвичайно перспективної системи електронного врядування. Зважаючи на думки науковців, які працюють над вирішенням проблеми

впровадження електронного врядування, в Україні слід «навести лад» у правовій площині цієї проблеми, чітко окреслити мету, тактику та стратегію реалізації електронного врядування, для цього слід визначитись із завданнями, практичними кроками та інструментами реалізації таких дій.

Зважаючи на щорічне покращення умов для впровадження електронного врядування, практична реалізація е-врядування в Україні є завданням реальним у найближчій перспективі.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Андріяш В. І. Техніки е-участі громадськості / В. І. Андріяш // Наукові праці. Історія, техніка, екологія, філологія, економіка, педагогіка, політичні науки, техногенна безпека, комп'ютерні технології : науково-методичний журнал. – 2006. – Вип. 41. – Т. 54. – С. 111-116.
2. Віткін Л. Розвиток електронного врядування та СУЯ за моделлю САФ в органах влади ЄС / Л. Віткін // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2010 – № 4. – С. 52-59.
3. Голобуцький О. Концепція електронного врядування і сучасні потреби України / О. Голобуцький // Політичний менеджмент. – 2012. – № 5 (14). – С. 75-86.
4. Гончарова В. Г. Удосконалення процесу забезпечення інформаційної підтримки малого підприємництва / В. Г. Гончарова // Інвестиції: практика та досвід. – 2011 – № 10. – С. 105-107.
5. Громадськість оцінила річне виконання Плану дій Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд». Електронне врядування – найвищий показник [Електронний ресурс] / Національний центр підтримки електронного врядування. – Режим доступу: <http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=755>
6. Дзюба С. Удосконалення відносин між державою та громадянами : [про стан і перспективи розвитку української електронної державності] / С. Дзюба ; розмову вів А. Амосов // Праця і зарплата. – 2011 – 22 черв. (№ 24). – С. 8-9.
7. Дубов Д. В. Порівняльна характеристика моделей е-врядування в контексті актуалізації використання технологій Веб 2.0 у системі державного управління / Д. В. Дубов, С. В. Дубова // Вісник Державної академії керівних кадрів культури і мистецтв. Науковий журнал. – 2010. – № 1. – С. 159-163.
8. За підтримки ПРООН створюється портал управління знаннями «Ми розвиваємо електронне врядування» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://msdp.undp.org.ua/news/p255>
9. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. № 386 р // Офіційний вісник України. – 2013. – № 44. – Ст. 1581.
10. Укрдержреєстр запровадить електронну систему керування чергою [Електронний ресурс] / Прес-служба Державної реєстраційної служби, 19.04.2013 р. – Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art_id=246278052
11. Шеверда В. Сучасний стан електронного врядування в Україні: проблеми та перспективи / В. Шеверда // Вісник Прикарпатського університету. Серія Політологія. – 2011. – № 4-5. – С. 83-93.

REFERENCES:

1. *Andrijash, V. I. Tekhniky e-uchasti ghromadsjkosti (Techniques of community's e-participation). Naukovi praci. Istorija, tekhnika, ekolohija, filologhija, ekonomika, pedaghoghika, politychni nauky, tekhnoghenna bezpeka, komp'juterni tekhnologhiji : naukovo-metodychnyj zhur-*

- nal*, 2006, issue 41, vol. 54, pp. 111-116.
2. Vitkin, L. Rozvytok elektronnoho urjaduvannja ta SUJa za modellju CAF v orghanakh vlady JeS (Development of electronic government and quality management system according with the CAF model in government of EC authorities). *Standartyzacija, sertyfikacija, jakistj*, 2010, no. 4, pp. 52-59.
3. Gholobucjkyj, O. Konceptija elektronnoho urjaduvannja i suchasni potreby Ukrainy (Conception of electronic government and present-day necessities of Ukraine). *Politychnyj menedzhment*, 2012, no. 5(14), pp. 75-86.
4. Ghoncharova, V. Gh. Udoskonalennja procesu zabezpechennja informacijnoi pidtrymky malogho pidpryjemnyctva (The improvement of process of small business informative support providing). *Investyciji: praktyka ta dosvid*, 2011, no. 10, pp. 105-107.
5. Ghromadsjkistj ocynyla richne vykonannja Planu dij Inicijatyvy «Partnerstvo «Vidkrytyj Urjad». Elektronne urjaduvannja – najvyshhyj pokaznyk (Public estimated annual implementation of the Actions plan of initiative «Partnership «Open Government». An electronic government – the greatest index). *Nacionalnyj centr pidtrymky elektronnoho urjaduvannja*. Regime to access: <http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=75519>
6. Dziuba, S. Udoskonalennja vidnosyn mizh derzhavoiu ta hromadianamy : [pro stan i perspektyvy rozvytku ukrainскоi elektronnoi derzhavnosti] (Improvement of relations between the state and citizens : [about the conditions and perspectives of development of the Ukrainian electronic state system]). *Pratsia i zarplata*, 2011, no. 24, pp. 8-9.
7. Dubov, D. V. Porivnialna kharakterystyka modelei e-urjaduvannja v konteksti aktulizatsii vykorystannja tekhnolohii Veb 2.0 u systemi derzhavnoho upravlinnia (Comparative analysis of e-government models in the context of actualization of the use of technologies of Web 2.0 in the system of state administration). *Visnyk Derzhavnoi akademii kerivnykh kadrov kultury i mystetstv*. Naukovyi zhurnal. – 2010, no. 1, pp. 159-163.
8. Za pidtrymky PROON stvoriuietsia portal upravlinnia znanniamy «My rozvyvaiemo elektronne urjaduvannja» (With the assistance of UNDP the portal of knowledge management «We develop an electronic management» is created). Regime to access: <http://msdp.undp.org.ua/news/p255>
9. Pro skhvalennia Stratehii rozvytku informatsiinoho suspilstva v Ukraini: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 15 travnia 2013 r. № 386 r. (On approval of strategy of development of information society in Ukraine : Order of Cabinet of Ministers of Ukraine from 15.05.2013 № 386 r). *Ofitsiyni visnyk Ukrainy*, 2013, no. 44, pp. 1581.
10. Ukrderzhreiestr zaprovadyt elektronnu systemu keruvannja cherhoiu (State Registration Service of Ukraine will implement electronic queue management system). *Pres-sluzhba Derzhavnoi reiestratsiinoi sluzhby*, 19.04.2013. Regime to access: http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art_id=246278052
11. Sheverda, V. Suchasnyi stan elektronnoho vriaduvannja v Ukraini: problemy ta perspektyvy (Modern state of electronic government in Ukraine: problems and perspectives). *Visnyk Prykarpatskoho universytetu. Seriiia Politolohiia*, 2011, no. 4-5, pp. 83-93.

Кульчий Інна Олексіївна – кандидат наук з державного управління, доцент
Полтавський національний технічний університет імені Юрія Кондратюка
Адреса: 36601, м. Полтава, пр. Першотравневий, 24
E-mail: nafusail@gmail.com

Kulchii Inna Oleksiivna – PhD in public administration, associate professor
Poltava national technical Yuri Kondratyuk university
Address: 24, Pershotravneviy Av., Poltava, 36601
E-mail: nafusail@gmail.com