

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ І ПРАВА
Кафедра теорії та практики управління**

**ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ
У ШВЕЦІЇ**

Виконала:

Студентка V курсу, АМ-42м, ФСП,

Белік Юлія Сергіївна

Керівник:

проф., доктор наук з держ.управління

Чукут Світлана Анатоліївна

Київ – 2014

ЗМІСТ

Вступ	3
Розділ I. Основні засади впровадження електронного урядування у Швеції	6
1.1. Історія та сучасний стан впровадження електронного урядування у Швеції	6
1.2. Нормативно-правове забезпечення та державна стратегія розвитку електронного урядування	10
1.3. Основні підходи до впровадження електронного урядування	13
Висновки до розділу I	15
Розділ II. Шведська модель електронного урядування	17
2.1. Електронне урядування на центральному та на місцевому рівні	17
2.2. Стан розвитку електронної демократії у Швеції	19
2.3. Можливості отримання електронних послуг для громадян та бізнесу	22
Висновки до розділу II	25
Розділ III. Досвід впровадження електронного урядування у Швеції для України	27
Висновки	31
Список використаних джерел	33

ВСТУП

Феномен електронного урядування стрімко зростає на локальному, національному та міжнародному рівнях. В сучасних умовах суспільного розвитку впровадження електронного урядування є необхідним кроком на шляху модернізації всієї системи державного управління. Електронне урядування передбачає надання якісно нових послуг для громадян та бізнесу, налагодження новітніх комунікативних каналів між владою та громадянами. Дослідження та аналіз зарубіжного досвіду впровадження електронного урядування має важливе значення для його впровадження в Україні. Швеція є яскравим прикладом країни, що бажає розвиватися надзвичайно потужними темпами, використовуючи переваги електронного урядування.

Згідно із даними ООН «E-GovernmentSurvey 2012: E-GovernmentforthePeople»¹, на 2014 рік Швеція має загальний індекс розвитку електронного урядування 0,8225 та займає 14 місце серед країн-членів Європейського Союзу з питань впровадження основ електронного урядування.

Country	Level of Income	EGDI	2014 Rank	2012 Rank	Change in Rank
Very High EGDI					
France	High	0.8938	4	6	↑ 2
Netherlands	High	0.8897	5	2	↓ 3
United Kingdom	High	0.8695	8	3	↓ 5
Finland	High	0.8449	10	9	↓ 1
Spain	High	0.8410	12	23	↑ 11
Norway	High	0.8357	13	8	↓ 5
Sweden	High	0.8225	14	7	↓ 7
Estonia	High	0.8180	15	20	↑ 5
Denmark	High	0.8162	16	4	↓ 12
Iceland	High	0.7970	19	22	↑ 3
Austria	High	0.7912	20	21	↑ 1
Germany	High	0.7864	21	17	↓ 4
Ireland	High	0.7810	22	34	↑ 12
Italy	High	0.7593	23	32	↑ 9
Luxembourg	High	0.7591	24	19	↓ 5
Belgium	High	0.7564	25	24	↓ 1
High EGDI					
Russian Federation	High	0.7296	27	27	-
Lithuania	High	0.7271	29	29	-
Switzerland	High	0.7267	30	15	↓ 15
Latvia	High	0.7178	31	42	↑ 11
Regional Average		0.6936			
World Average		0.4712			

¹сайт ООНhttp://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/EGov_Complete_Survey-2014.pdf
<http://unpan3.un.org/egovkb#.U63DRrEYdFU>

Загальними цілями шведського е-суспільства є полегшення життя громадян та бізнесу, підвищення якості та ефективності роботи, раціональне та більш прозоре управління і залучення суспільства до інновацій. 9 з 10 шведів мають доступ до Інтернету вдома: оптичне волокно, adsl (асиметрична цифрова абонентська лінія), мобільний Інтернет. 88% громадян користуються Інтернетом щоденно. Крім того, більшість операцій банківського бізнесу здійснюються через Інтернет. З метою загальної інформатизації суспільства мережа доступу постійно покращується по всій країні.

Коли муніципалітети у Швеції створили власні веб-сайти, почалася робота з розробки послуг для громадян в Інтернеті. Найбільш поширені послуги сьогодні полягають у тому, що громадяни та компанії можуть завантажити різні форми з веб-сайтів. Е-послуги постійно розвиваються в напрямку більшої інтерактивності. Все більше громадян і компаній можуть відслідковувати розгляд урядом своїх звернень в мережі Інтернет.

Загальне бачення подальшого впровадження електронного урядування та електронних послуг у Швеції полягає у якомога простіших у використанні послуг для дедалі більшої кількості людей. Е-врядування та е-послуги мають бути: простими для користувачів, зменшувати витрати компаній та людей, покращувати послуги та їх доступність, підвищувати якість та безпеку, збільшувати прозорість та вплив, збільшувати співпрацю урядових відомств та муніципалітетів.

Розділ І. Основні засади впровадження електронного урядування у Швеції

1.1 Історія та сучасний стан впровадження електронного урядування у Швеції

Зародження електронного урядування у Швеції починається у 1997 році, коли Шведський уряд запускає урядовий проект ELINK. Він є стандартом для захищеного обміну інформацією між державними установами та між ними і їхніми клієнтами. Він складається з набору специфікацій, що визначають кількість загальних послуг, які можуть бути використані для створення серверів обміну інформацією на основі двосторонніх угод.

У 1998 році Уряд представляє законопроект «Центральний уряд як сервіс для громадян», що покликаний модернізувати державне управління та менеджмент. Він підкреслює необхідність більш орієнтованої на громадян Адміністрації та визначає ІКТ в якості найважливішого інструменту для поліпшення суспільних послуг.

«Державний електронний форум» створений у вересні 2000 року. Активну участь у його розробці та функціонуванні брали члени ради директорів з різних агентств. Передбачалося, що це має бути форум щодо розвитку електронного уряду.

У липні 2000 року Уряд представляє програму дій під назвою «Державне управління на службі демократії». Це сприяє розвитку концепції Агентства 24/7, згідно з яким надання послуг через Інтернет має відбуватися цілодобово, сім днів на тиждень, незалежно від поділу обов'язків між державними органами та іншими громадськими організаціями.

У травні 2000 року, доповідь «Агентство 24/7 - Критерії 24/7 установ в адмініструванні» пропонує чотири-щаблевий підхід до реалізації мети - обслуговування 24 години на добу, 7 днів на тиждень.

Законопроект «Інформаційне суспільство для всіх» представлено в березні 2000 року. Він спрямований на консолідацію Швеції як лідера інформаційного суспільства та використання потенціалу ІКТ з метою стимулювання економічного зростання, зростання зайнятості, регіонального розвитку, розвитку демократії, покращення якості життя, рівності громадян та ефективного державного управління.

У грудні 2002 року Бюро по патентам та реєстрації стає першим державним органом, завдяки якому стає можливим онлайн-консультування.

У травні 2002 року, Шведське Агентство з державного управління (Statskontoret) підписує угоду з постачальниками, які будуть видавати сертифікати громадянам з електронними підписами.[13]

У січні 2002 року уряд ініціює перегляд законів і правил, з тим щоб усунути перешкоди до електронних повідомлень та електронної обробки документів і справ.

Сайт Агентства 24/7 створений у вересні 2003 року з метою забезпечення підвищення наочності шведського електронного уряду.

Делегація Агентства 24/7 призначена у червні 2003 року. Її завдання полягає в тому, щоб стимулювати розвиток і використання електронних послуг в громадському секторі, зокрема електронних послуг, здатних генерувати значні переваги для громадян і бізнесу, роблячи державний сектор більш ефективним.

Цього ж року Уряд призначає Стратегічну групу з інформаційно-телекомунікаційної політики. Їй доручено консультувати уряд з питань, що стосуються політики в галузі ІТ.

У жовтні 2004 року, Шведське Агентство з державного управління (Statskontoret) видає наказ з рекомендаціями та стандартним аналізом витрат і прибутків проектів у сфері ІКТ.[13]

2 листопада 2004, уряд Швеції запускає новий Портал електронного уряду sverige.se, який приходить на заміну попереднього, SverigeDirekt.se. У той час як останній мав вигляд каталогу державних установ, новий портал

був покликаний служити в якості орієнтира, тобто відправної точки для тих, хто шукає інформацію та послуги у державному секторі.

Перші «Національні керівні принципи для веб-сайтів в державному секторі» видаються в червні 2004 року. Метою їх є підтримка державних адміністрацій у розробці та проектуванні своїх сайтів і забезпечення основи для встановлення «24-годинного електронного уряду».

У квітні 2004 року уряд Швеції підписує угоду про інфраструктурні послуги. Мета полягає в забезпеченні державних установ набором стандартних послуг інфраструктури з метою покращення суспільних електронних технологій.

Урядова взаємодіюча рада (GIB) встановлюється в січні 2004 року з мандатом на видачу єдиних стандартів і керівних принципів для електронного обміну інформацією в рамках уряду.

У жовтні 2005 року, Швеція стає другою європейською країною, яка почала видачу біометричних паспортів за встановленими міжнародними стандартами. В той же час у Швеції також вводять біометричні посвідчення особи, які дійсні як проїзні документи через Шенгенську зону.

У червні 2005 року уряд Швеції представляє нову політику у сфері ІКТ, спрямовану на повернення своїх позицій у якості світового лідера з інформатизації суспільства.

У травні 2005 року, Шведське Агентство з державного управління (Statskontoret) представляє нову модель для оцінки прогресу та ефективності електронного уряду, яка б дозволила уряду легше контролювати електронні розробки у державних органах.[13]

У лютому 2005 року шведський уряд представляє «План дій з метою зменшення адміністративного тягаря для підприємств». Документ містить 291 пункт, якого мають дотримуватися у своїй діяльності 8 міністерств і 46 відомств. Електронний уряд виступає в якості ключового засобу забезпечення можливостей реалізації мети плану.

Крім того, представники Агенства 24/7 у своїй доповіді рекомендують електронну ідентифікацію як засіб досягнення безпеки для електронних послуг у державному секторі.

У листопаді 2006 року, Шведське агентство з адміністративного розвитку (Verva - більше не в експлуатації) випускає оновлену версію керівних принципів для веб-сайтів у державному секторі.

Стратегічна група з інформаційно-телекомунікаційної політики публікує рекомендації щодо політики для е-суспільства в жовтні 2006 р. До цих рекомендацій належать: сприяння створенню надійної та перспективної ІТ-інфраструктури, що забезпечила б найкращі умови для функціонування державних електронних послуг; гарантія доступу шведів до необхідних послуг в будь-який час і в будь-якому місці за умов повної безпеки; знищення цифрового розриву і повне дотримання умов електронної демократії; активне впровадження ІТ в охорону здоров'я та соціальні послуги; встановлення чітких цілей Національної стратегії в області електронної охорони здоров'я.

У травні 2006 року, п'ять основних шведських банки спрямували загальні умови своєї подальшої діяльності на відкриття електронних рахунків, на спільну роботу щодо створення банківських електронних документів та форм із дотриманням стандартів глобального органу із стандартизації ООН / СЕФАКТ.

Шведське агентство з адміністративного розвитку Verva створене в січні 2006 року в якості однієї з центральних консультативних органів уряду. Робота VERVA полягає в координації розвитку центрального уряду в Швеції із активним впровадженням електронного уряду з метою розвитку країни.[3,с.5]

Активне впровадження електронного урядування у Швеції та удосконалення існуючих практик не припиняється і на сучасному етапі. 4 вересня 2014 року 4 вересня eGovlab у співпраці з Міністерством підприємництва організували семінар під назвою «Дизайн майбутнього

електронного уряду». В ході заходу міністр інформаційних технологій і енергетики, Анна-Карін Атта представила новий порядок денний щодо електронного уряду у Швеції. Міністр Анна-Карін Атта прагне побудувати у Швеції державний сектор світового класу з акцентом на послуги електронного управління. Вона підкреслила важливість зближення державного і приватного секторів для створення послуг, які будуть відповідати потребам громадян.

Мета семінару полягала в тому, щоб зібрати разом, під одним дахом, якомога більше зацікавлених сторін для створення форуму, який функціонуватиме з метою встановлення електронного управління та інновацій на передові позиції у розвитку у Швеції. У презентаціях доповідачів обговорювалися такі теми, як відкритість даних та їх зв'язку з інноваціями, створення синергії між державним і приватним сектором, а також тема пошуку стійких бізнес-моделей.[8]

1.2 Нормативно-правове забезпечення та державна стратегія розвитку електронного урядування

У Швеції наразі немає повного законодавства щодо електронного урядування. Дії електронного уряду регулюють загальні закони і закони про публічну адміністрацію.

Свобода інформаційного законодавства

Швеція була першою країною у світі, що ввела свободу інформаційного законодавства (Закон про свободу преси) ще в 1766 р., яке переглядалось у 1949, а останні поправки були зроблені у 1998. У гл. 2 зазначено, що "кожен громадянин Швеції повинен мати вільний доступ до офіційних документів". Державні органи мають негайно відповісти на запити щодо офіційної документації.

Запити можуть бути в будь-якій формі, навіть анонімні. Кожен орган влади повинен мати список усіх офіційних документів і більшість каталогів з ними мають бути публічно доступні.[6, с.12]

Законодавство захисту конфіденційності даних

Акт особистих даних (1998:204) увійшов у силу 24 жовтня 1998 р., замінюючи Шведський Акт особистих даних від 1973 р. Акт особистих даних заснований для запобігання втручанню в особисті дані. Він включає список певних фундаментальних вимог з приводу обробки особистих даних. У цих вимогах зазначається, що особисті дані можливо обробляти, лише маючи специфічні, підтвержені цілі. [6, с.12]

Законодавство електронних комунікацій

Акт електронних комунікацій (2003)

Електронна комунікація у Швеції має бути доступною і ефективною, наскільки це можливо. Тому мета законодавства – дати громадянам та державній владі можливість доступу до безпечного і ефективного електронного спілкування. Електронні комунікації повинні підтримуватися і бути придатними до застосування, пристосованими до потреб майбутнього. Мета цього - зробити електронні комунікаційні послуги доступними для громадян у всіх регіонах. [6, с.13]

Законодавство електронного підпису

Акт щодо електронного підпису (2000)

За цей Акт, який здійснює Директиву ЄС про електронний підпис (1999/93/ЕС), голосував шведський парламент у листопаді 2000 р. Він увійшов у силу 1 січня 2001 р. Акт визначає "електронний підпис як той, що заснований на компетентному свідоцтві створений безпечним пристроєм створення підпису". Це означає, що є лише кілька установ, які можуть забезпечити впровадження компетентних електронних підписів. Крім того, Акт заявляє, що закон містить вимоги для рукописного підпису, і якщо такий підпис може задовольнятися електронними засобами, то він повинен вважатися достовірним чи таким, що відповідає вимогам. [6, с.13]

Державна стратегія роботи уряду у галузі електронного урядування на 2009-2014 роки

Делегація з питань електронного уряду була створена у березні 2009 року з метою впровадження та координації розвитку е-урядування у Швеції.

19 жовтня 2009, Делегація опублікувала доповідь під назвою «*Стратегія роботи громадських установ в області е-урядування*». Вона і надалі координуватиме діяльність стратегічних проектів у сфері е-урядування до 2014 року.

У документі пропонуються шляхи підвищення ефективності шведських державних установ та інноваційного потенціалу суспільства в цілому через електронний уряд. Деякі з пропозицій вимагають попереднього ухвалення урядом.

Пропозиції е-Делегації щодо реалізації цілей Стратегії складаються з таких аспектів:

- е-ідентифікація: створення єдиної уніфікованої системи рішень щодо доступу до електронних державних послуг. Податковий департамент (Skatteverket), через новостворений Комітет, буде координувати управління е-ідентифікацією, видавати постанови щодо ID-карт та забезпечувати електронний обмін даними між органами державної влади;
- запуск інтернет-форумів, де громадяни і підприємства матимуть можливість взяти участь у формуванні майбутнього електронного уряду;
- кільком існуючим державним установам буде доручено швидко і ефективно розробляти конкретні послуги електронного уряду, органи державної влади повинні взаємодіяти між собою і з зацікавленими сторонами приватного сектору з метою спільної розробки загальних електронних технологій;
- удосконалення технічних та правових норм і правил для сприяння використанню е-ідентифікації та електронних послуг;

- державні установи повинні діяти за відкритими міжнародними стандартами і завжди спиратись на програмне забезпечення з відкритим вихідним кодом;
- визначені державні установи повинні відповідати за систематичний моніторинг розвитку та тестування ІТ;
- більш чіткі механізми управління та фінансування для проектів електронного уряду та зосередження визначеної частки фінансування на перспективні стратегічні проекти;
- ефективна служба підтримки і спільні центри обслуговування: податковий департамент і національна поліція в даний час беруть участь у пілотному проекті, спрямованому на розвиток допоміжної адміністративної діяльності відносно фінансових та людських ресурсів.[3, с.10]

1.3 Основні підходи до впровадження електронного урядування

Доступ 24 години на добу до суспільної інформації та послуг

Суспільна інформація та послуги повинні в міру можливості бути доступними електронним способом 24 години на добу сімднів на тиждень. Це головна мета політики шведського уряду для розвитку 24-годинного публічного адміністрування – Шведська модель для eGovernment. Ця модель покладена у діючу програму "Публічне адміністрування на службі у демократії".

Поняття 24-годинного публічного адміністрування містить собі набагато більше, ніж просто кращі послуги громадянам і підприємствам за допомогою нових електронних каналів для постачання інформації та послуг. Важлива мета - також підсилити демократію збільшеною прозорістю й участю громадян у процесах розробки політичного курсу і ухвалення рішень.

Різні потреби та умови мають бути взяті до уваги таким чином, щоб жоден громадянин не був виключений з нових можливостей, запропонованих eGovernment. Має бути запропонований багатоканальний

підхід таким чином, щоб громадяни могли вибрати між різними каналами послуг - Інтернет, особистий прийом і телефон. Веб-сайти повинні мати дизайн і мову, яка полегшує доступ для кожного. Спрямоване на громадянина, публічне адміністрування має базуватися на співпраці між різними урядовими установами і рівнями уряду.[1, с.3]

Високе проникнення персональних комп'ютерів та Інтернету

Швеція - одна з країн, що лідирують у використанні персональних комп'ютерів та Інтернету. Більш ніж 80% мають доступ до Інтернету вдома, на роботі або в школі. Важливою рушійною силою була PC tax reform, ініційована у 1998 р. урядом. Поправки були зроблені до Шведського податкового законодавства, перемістивши податкове навантаження на вигоди від використання комп'ютерного устаткування роботодавця для приватних цілей. Це означає, що працівники можуть позичити комп'ютер для приватних цілей у їх роботодавців без необхідності заплатити податок за вигоду; а також працедавцю доводиться заплатити податок соціального страхування. Високе проникнення створює гарні можливості для швидкого розвитку електронного урядування у Швеції.

Зростання кількості відвідувачів суспільних веб-сайтів

Сьогодні майже всі суспільні агентства мають веб-портали, і до всіх державних службовців можна звернутися за допомогою електронної пошти. Число відвідувачів суспільних веб-сайтів збільшилось майже вдвічі за останні роки. У квітні 2005 р. приблизно половина всіх Інтернет-користувачів відвідала суспільний сайт. Найпопулярніші веб-портали: Національне управління ринком праці - для пошуку роботи та Національне податкове управління - для платників податків. Дослідження показує, що майже півмільйона шведів використовували Інтернет, щоб доставити їх форми повернення податку на прибуток електронним способом.[1, с.5]

Здійснення 24-годинного публічного адміністрування

Швеція має невеликі міністерства і великий ряд відносно автономних агентств, які відповідальні за впровадження урядової політики. Агентствами

управляє система виконавчого управління, де уряд ставить цілі, розподіляє ресурси, призначає менеджерів і оцінює результати. Суспільним агентствам була дана істотна свобода у використанні їх ресурсів для того, щоб впроваджувати бажані послуги і отримувати добрі результати.

Відповідно до так званої "мінімалістської" стратегії, яку застосовує уряд, коли здійснює заходи, пов'язані з електронним урядом, він обмежується лише встановленням першочергових цілей, усуває перешкоди у вигляді, наприклад, правових бар'єрів та надає підтримку агентствам шляхом надання їм рекомендаційних матеріалів та певних методів; забезпечує становлення необхідної загальної інфраструктури електронного уряду.[1, с.6]

Вжиті заходи

Як початковий крок уряд доручив Агентству з питань державного управління стимулювати і підтримувати розвиток 24-годинного публічного адміністрування. Робота здійснюється у тісній співпраці з усіма агентствами і включає розвиток методів, директив і угод так само, як і виконання спільних проектів. Щоб гарантувати високу безпеку в електронному спілкуванні, уряд також доручив Національному податковому правлінню координувати роботу над сертифікатами для електронної ідентифікації та електронними підписами. Угода була підписана з кількома банками та іншими установами, що пропонують послуги для електронних підписів. Стратегією є встановлення відкритої співпраці з приватним ринком. Завершальною метою є пропозиція громадянину єдиного електронного посвідчення особистості для всіх видів електронних послуг.

Щоб усунути непотрібні перешкоди для електронного спілкування, уряд також вибрав огляд всього законодавства з метою просування використання електронних документів і електронних підписів.

Висновки до розділу I

Отже, насичений період впровадження електронного урядування у Швеції від 1997 року та створення урядового проекту ELINK, за допомогою

якого став можливий обмін інформацією між установами та між ними і їх клієнтами, і до сьогодні – це дійсно приклад для наслідування, адже за цей період завдяки зусиллям і фінансовій підтримці уряду, а головне усвідомленню необхідності руху в напрямку розвитку електронного урядування, Швеція стала однією з країн-лідерів з електронного урядування. Цьому сприяли такі законодавчі проекти:

- «Центральний уряд як сервіс для громадян», що покликаний модернізувати державне управління та менеджмент;

- «Державний електронний форум» для обговорення аспектів розвитку е-урядування;

- «Інформаційне суспільство для всіх», спрямований на використання потенціалу ІКТ з метою стимулювання економічного зростання країни;

- «Національні керівні принципи для веб-сайтів в державному секторі»

- розвиток концепції Агентства 24/7, завдяки якій надання послуг через Інтернет має відбуватися цілодобово, сім днів на тиждень.

Суспільна інформація і послуги повинні в міру можливості бути доступним електронним способом 24 години на добу сім днів на тиждень. Це, як було зазначено вище, є основною метою шведського уряду.

Для того, щоб вивести країну на передові позиції з розвитку електронного суспільства відбулось чимало зрушень у цьому напрямку - створення Делегації Агентства 24/7, Стратегічної групи з інформаційно-телекомунікаційної політики, Шведського агентства з адміністративного розвитку, створення урядових порталів і це далеко не весь перелік.

В основу нормативно-правового забезпечення процесу електронізації суспільства покладено свободу інформаційного законодавства, законодавство захисту конфіденційності даних, законодавство електронної комунікації та електронного підпису.

Також визначено основні підходи до впровадження е-урядування. До них належить доступ 24 години на добу до суспільної інформації та послуг, високе проникнення персональних комп'ютерів та Інтернету, зростання

кількості відвідувачів суспільних веб-сайтів, здійснення 24-годинного публічного адміністрування та визначені необхідні засоби для подолання перешкод на шляху до їх впровадження.

Розділ II. Шведська модель електронного урядування

2.1 Електронне урядування на центральному та на місцевому рівні

Е-урядування на державному (центральному) рівні

Міністерство фінансів несе політичну відповідальність за електронне урядування у Швеції.

Verva - Шведське Агентство адміністративного розвитку (<http://www.verva.se/>), засноване в січні 2006 р., відповідальне за координування розвитку центрального уряду у Швеції. Воно є одним із центральних консультативних агентств уряду. Як експерт у сфері розвитку публічного адміністрування, агентство втручається у кілька ключових сфер, у тому числі: електронне урядування; стратегії для поєднання громадян і влади; координацію державної закупівлі в галузі інформації і технології комунікації (ICT).

Агентство також має підтримувати розвиток людських ресурсів і стратегічне управління людськими ресурсами та підвищувати координацію між урядовими організаціями. У галузі ICT Verva також було доручено випустити обов'язкові інструкції для центральних органів влади. [8, с.13]

Шведське Агентство державного управління

(Statskontoret)

(<http://www.statskontoret.se/>)

Шведське Агентство державного управління забезпечує підтримку уряду та урядових органів. Його завданнями є вивчення і оцінка за запитом уряду, а також модернізація державного управління через використання інформаційних технологій. [4, с.24]

Національне поштове і телекомунікаційне агентство

(NationalPostandTelecomAgency)

(<http://www.pts.se/main.aspx?epslanguage=SV>)

Місія Національного поштового і телекомунікаційного агентства - гарантувати, що кожен у Швеції має доступ до ефективних і безпечних послуг комунікації. Агентство є суспільним авторитетом, що доповідає Міністерству промисловості, зайнятості і комунікацій та управляється органами, призначеними урядом.[4,с.25]

Шведський Національний контрольний офіс

(SwedishNationalAuditOffice)

(http://www.riksrevisionen.se/templib/pages/StartPage_536.aspx)

Шведський Національний контрольний офіс має здійснювати два головних завдання: річні перевірки урядових організацій - фінансова перевірка, і перевірку ефективності та продуктивності урядових дій - виконавча перевірка.[4,с.27]

E-урядування на місцевому рівні

Платформа для кооперативного використання

(ThePlatformforCooperative use - Sambruk)

(<http://www.sambruk.se/>)

Платформа для кооперативного використання - це платформа кооперації для місцевих органів влади. Її мета – обмінюватись кращою практикою та підвищувати розвиток електронного врядування в муніципалітетах. Сьогодні існує 30 співпрацюючих муніципалітетів і 5 проектів на стадії реалізації, проектування і введення спільної системної моделі, технічної платформи і основних функцій для електронних послуг в муніципалітетах.

Задля здійснення контролю шведські графства і місцеві ради вибирають політичних аудиторів, які відповідальні за укладення контракту із зовнішніми професійними аудиторами.

Від 1 січня 2005 р. Шведська Асоціація місцевих органів влади (SALA) і Федерація шведських рад графств (FCC) сформували нову центральну

організацію з об'єднаними адміністративними одиницями - Шведську Асоціацію місцевих органів влади регіонів (SALAR).

У 2007 р. дві організації (SALA і FCC) поглинули і сформували нову об'єднану федерацію. Шведська Асоціація місцевих органів влади і Федерація шведських рад графств представляють урядові, професійні і інтереси працедавців, інтереси 290 місцевих органів влади, 18 рад графств і двох регіонів. Асоціація і Федерація постаралися просунути і підсилити місцеве самоврядування й створити кращі можливі умови для роботи їх членів.[8,с.15]

2.2 Стан розвитку електронної демократії у Швеції

Електронна демократія - це форма політичної організації, характерна для інформаційного суспільства, що поєднує в собі властивості безпосередньої та плебісцитної (референдумної) демократії, а також можливості інформаційних технологій. Це означає, що основні рішення приймають безпосередньо громадяни шляхом проведення плебісцитів в інформаційній мережі, і громадянам же належать законодавча ініціатива та право контролю за дотриманням законності. Важливою характеристикою цифрової демократії є відмова у багатьох випадках від принципу пріоритету більшості і перехід до консенсусних рішень, за яких не виникає ігнорованої меншості.[1,с.194]

Крім того, електронний уряд - проект насамперед економічно вигідний, а електронна демократія - проект соціально значимий.

Тож оскільки обидва проекти вимагають перш за все капіталовкладень (немає значення, бюджетних чи приватних), розпочинати варто з того, котрий швидше окупиться.

"Якщо уважно поглянути на "електронну демократію", стає зрозуміло, що головне в ній - це акцент на "демократію" і широка участь. Усе, що пов'язане власне з використанням інформаційних технологій, дуже цікаво, проте не це відіграє вирішальну роль"(Ніклас Нордстром (Niklas Nordstrom),

голова Комісії з інформаційних технологій соціал-демократичної партії, а також віце-президент і співзасновник компанії *Votia Empowerment*, Швеція).

Сьогодні в демократії і політиці універсально застосовується принцип *DADDecide, AnnounceandDefend* (виріши, оголоси і захищай). Ця стара схема, одна з тих, що підлягає заміні, щоб прості люди могли брати ширшу участь у політиці й демократичному процесі. [1, с.196]

Ніклас Нордстром пропонує замінити цю схему у Швеції на новий принцип "три D" *Dialog, Discussion, Decision* (діалог, обговорення і вирішення). Найголовніше тут починати процес з діалогу. Діалог перетворюється на відкрите обговорення, до участі в якому залучаються широкі маси громадян. А потім настає черга вирішення. [11]

Е-демократія потребує підживлення свіжими силами. Нові технології можуть використовуватися для поширення інформації, ведення обговорень і організації діалогу, для створення оточення більшої відвертості і прозорості. Підвищення якості освіти і розширення доступу до інформації формують сьогодні "нового громадянина". Люди прагнуть брати участь в процесах, особливо на місцевому рівні, і хочуть користуватися впливом.

Недостатньо, щоб державні органи просто розгорнули ті чи інші технічні засоби і спокійно чекали, коли люди почнуть брати участь у демократичному процесі. Проте нові технології значно спрощують таку участь. Наприклад, громадянам не доведеться збиратися у визначеному місці в понеділок о 7 ранку для того, щоб взяти участь в якомусь обговоренні або проголосувати. Демократія і Інтернет можуть бути дуже корисні для залучення до участі в процесі нових людей. Ось кілька прикладів проектів у галузі "електронної демократії", реалізованих у Швеції.

- У місті Калікс (*Kalix*) була зроблена спроба вдосконалення місцевого політичного процесу шляхом залучення людей до участі в ньому через Інтернет. Там пройшов референдум з місцевих податків: чи слід їх збільшити, знизити або залишити на нинішньому рівні? У місцевому референдумі взяло участь 52% населення - майже вдвічі більше, ніж у

виборах депутатів Європарламенту, що пройшли кількома роками раніше. Цей процес породив діалог між населенням і місцевими органами влади, що сприяло формуванню міцнішого та активнішого суспільства, що бере участь вполітичному процесі.

- Для шведських політичних партій характерно, що відбір кандидатів для участі в тих чи інших виборах здійснюється вельми вузькою групою людей. У випадку, про який йде мова, партія запросила населення до участі у відкритих попередніх виборах, вході яких кожен міг запропонувати власного кандидата. Будь-хто міг взяти участь у голосуванні, яке здійснювалося виключно по Інтернету. В результаті багатьом найбільш вірогідним претендентам в кандидати від партії вдалося заощадити на своїх агітаційних кампаніях, а крім того, з'явився ряд альтернативних претендентів, що створили їм серйозну конкуренцію. Потім у партії виникла гостра дискусія на тему, що ж повинно мати пріоритет: результати голосування або думка партійного керівництва. Таким чином, почався, нехай поки що повільний, рух у бік відходу від старого, келійного і навіть таємного процесу ухвалення рішень на користь нового, який передбачає безпосередню участь виборців.

- В рамках ініціативи з підвищення виборчої активності молоді було проведено ряд кампаній по всій країні, організовані заходи в школах, зустрічі з політиками, обговорення і т. ін. Така активна пропаганда і агітація викликала у багатьох бажання взяти участь у політичному процесі, але виявилися технічні труднощі. [12]

Хоча реального голосування при цьому не відбувалося, державні керівники зробили за результатами "маневрів" висновок про необхідність серйозної підготовки до можливого підвищення активності виборців, щоб надати їм можливість проголосувати без зайвих незручностей і забезпечити правильність підрахунку голосів.

Зрештою, країни рухаються у напрямі побудови відкритого суспільства. Люди чекають вияву уваги до своєї думки і будуть готові її висловлювати,

але лише за умови, що ця думка враховуватиметься при подальшому ухваленні рішень.

Електронна демократія змінює політичне поле держави - формується нова, активна соціальна позиція громадян, діяльність політичних партій, окремих політиків, громадських організацій частково переноситься до кіберпростору, змінюються вимоги до політиків і державних діячів. На перехідному етапі це посилює негативні риси, властиві традиційній демократії, але із запровадженням дедалі більшої кількості компонентів інформаційного суспільства негативні прояви поступово замінюються позитивними.

2.3 Можливості отримання електронних послуг для громадян та бізнесу

Швеція досягла значних успіхів у впровадженні електронних послуг для громадян і бізнесу. Дослідження CGE&Y 2003 року проводилося в 15 країнах, членах ЄС, а також у Норвегії, Ісландії і Швейцарії. Як свідчать основні результати дослідження, кількість державних послуг, доступних у режимі он-лайн, збільшилася практично в усіх країнах. У середньому, зростання становило 7% і дорівнює 67% (у 2002 р. – 60%, а в 2001 р. – 45%). Лідером є Швеція (87% послуг доступні он-лайн), за якою йдуть Данія й Ірландія (по 86%). Австрія (83%), Люксембург (47%), Бельгія (58%), Нідерланди (65%) і Франція (73%) домоглися найбільшого прогресу за рік (з 2002 по 2003 рр.): у середньому зростання становило 10%, а в Австрії – 27%. 45% послуг цілком доступні в режимі онлайн (тобто досягли максимально можливого рівня онлайн-доступності), порівняно з 35% у 2002 році і 20% у 2001. Данія є лідером: 72% усіх державних послуг, що цілком доступні онлайн (в Австрії 68%, а у Швеції – 67%).

Переможці, оголошені під час конференції "e-Уряд 2003", (7–8 липня 2003, Вілла Ерба, Комо, Італія)[9]

<i>Назва</i>	<i>Опис</i>	<i>Організація і місце</i>	<i>Країна</i>
<i>Лауреат премії Роль "е-уряду в забезпеченні Європейської конкурентоспроможності"</i>			
Бременські мережеві послуги. http://www.bremer-online-service.de/	Об'єднаний портал для угоде-уряду, захист і надання електронних підписів	Відділ Нових Засобів інформації і е-уряду	Німеччина
Інші кандидати			
Віртуальний митний офіс, http://www.customsvip.info/eGov/	Е-послуги для бізнесу, громадян, студентів, засобів масової інформації	Шведська митниця	Швеція
ETHICS, http://www.ski.dk/	Електронні тендери, зобробкою інформації та комунікаційні системи	Національне постачання Данії	Данія
CAT365 http://www.cat365.net/Inici/	Громадський портал для пошуку роботи, навчання і тренінгу + проекти АОС нова модель відносин між	Адміністрація м. Оберти в Каталоні	Іспанія

	каталонськими адміністраціями та їхніми громадянами і компаніями		
Об'єднаний митний Режим роботи і податкова система. http://www.w.krakow.uc.gov/clogran .	Великіфункціона льніможливості, щопідтримують сімитніпроцедури ідокументи	Міністерство науки й інформаційного суспільства	Польща

Таблиця 1. Переможці конференції "е-Уряд 2003", (7-8 липня 2003, Вілла Ерба, Комо, Італія)

Нижче наведено інформацію щодо надання електронних послуг для громадян та бізнесу. Вона заснована на загальному списку 20 основних державних послуг, що містяться в річному звіті 'Digitising Public Services in Europe: Putting ambition into action - 9th Benchmark Measurement' , підготованому для Європейської комісії, Генерального директорату з питань інформаційного суспільства та засобів масової інформації , грудень 2010.

До переліку основних 12 електронних послуг для громадян належать:

1. Податок на прибуток: оголошення розміру податку, оцінка майна для оподаткування
2. Послуги з пошуку роботи за допомогою борю з працевлаштування
3. Допомога по соціальному забезпеченню
4. Персональні документи: паспорт і водійське посвідчення
5. Реєстрація автомобіля (нові, старі, імпорتنі автомобілі)
6. Заявка на дозвіл на будівництво
7. Декларація про поліцію (наприклад, у випадку крадіжки)
8. Публічні бібліотеки (наявність каталогів, інструментів пошуку)
9. Свідоцтва (про народження та шлюб): запит і доставка

10. Зарахування до вищого навчального закладу
11. Оголошення про переїзд (зміна адреси)
12. Послуги, пов'язані зі здоров'ям (інтерактивні консультації щодо наявності послуг у різних лікарнях; обладнання для лікарень)[6,с.20]

До переліку основних 8 електронних послуг для бізнесу належать:

1. Соціальні внески для працівників
2. Податок на прибуток: декларація, оголошення розміру
3. ПДВ: заява, повідомлення
4. Реєстрація нової компанії
5. Подання даних до статистичних управлінь
6. Митні декларації
7. Екологічні дозволи (включаючи можливості створення звітів)
8. Державні закупівлі[6,с.26]

Висновки до розділу II

Швеція намагається стати першою країною в інформаційному суспільстві. Ця ІТ політична мета була прийнята у 2000 р.шведським парламентом. З того часу головними завданнямишведського уряду стали: покращення системи конфіденційності вІТ,покращення навичок роботи споживачів інформації.

Суспільна інформація і послуги повинні в міру можливостібути доступним електронним способом 24 години на добу сім днівна тиждень. Це, як було зазначено вище, є основною метоюшведського уряду. Інша мета - підсилити демократію, збільшуючи прозорість і цивільну участь уполітичних процесах іпроцесах ухвалення рішень. Цією метою керуються органи центральної влади,такі як Шведське Агентство адміністративного розвитку, Шведське Агентство державного управління (Statskontoret), Національне

поштове і телекомунікаційне агентство (NationalPostandTelecomAgency), Шведський Національний контрольний офіс (SwedishNationalAuditOffice).

Публічна адміністрація повинна тісно співпрацювати з різними урядовими установами. Таким чином, постачання електронних послуг має функціонувати, незважаючи на розподіл відповідальності між урядовими установами або громадськими організаціями. На місцевому рівні це контролюється відповідними органами. Від 1 січня 2005 р. Шведська Асоціація місцевих органів влади (SALA) і Федерація шведських рад графств (FCC) сформували нову центральну організацію з об'єднаними адміністративними одиницями - Шведську Асоціацію місцевих органів влади та регіонів (SALAR), що представляє урядові, професійні і інтереси працедавців, інтереси 290 місцевих органів влади, 18 рад графств і двох регіонів. Діяльність цих органів спрямована на підсилення місцевого самоврядування й створення кращих умов для роботи їх членів.

У системі електронної демократії має бути запропонований так званий мультиканальний підхід. Таким чином громадяни зможуть вибирати між різними сервісними каналами - Інтернет, особистий прийом чи телефон. Активно пропагується ідея е-виборів, е-голосування, е-обговорення та широке залучення громадян до користування послугами е-урядування.

Розділ III. Досвід впровадження електронного урядування у Швеції для України

Проаналізувавши досвід впровадження електронного урядування та досвід надання електронних послуг у Швеції, можна виділити такі позитивні аспекти:

- простота і доступність електронних послуг;
- залучення переважної більшості громадян до користування ними;
- зменшення витрат компаній та громадян;
- спрямованість на покращення і удосконалення послуг, підвищення їх якості та безпеки;
- підвищення прозорості та відкритості діяльності уряду завдяки е-демократії;
- підвищення рівня співпраці урядових відомств та муніципалітетів.

Цей перелік може бути значно довшим, якщо кожен з пунктів розкривати детальніше. Головне те, що переваги електронного урядування прослідковуються у всіх секторах, за якими має розвиватися електронне суспільство.

Швеція - країна-лідер із впровадження електронного урядування, і її досвід є надзвичайно цінним для України.

Наприклад, право приймати рішення на місцевому рівні належить обраним зібранням, що свідчить про високий рівень розвитку демократичного суспільства, відкритість, прозорість та гласність у діяльності місцевих органів влади.

Для виконання своїх функцій органи місцевого самоврядування можуть збирати податки з населення. До такого досвіду в Україні

ставлення буде швидше негативним, хоча із усвідомленням громадян необхідності належної діяльності таких органів, за умови відкритості та прозорості їх діяльності таке ставлення можна змінити на протилежне. Крім того, це сприятиме підвищенню соціальної свідомості громадян. Як результат, це буде черговим кроком у напрямку становлення розвинутого передового електронного суспільства в Україні.

До переліку законодавчо закріплених функцій муніципалітетів у Швеції належать: соціальні послуги, догляд за дітьми/дитячими садками, догляд за людьми похилого віку, за психічно та фізично неповносправними, початкова та середня освіта, питання міського планування та будівництва, охорона здоров'я та навколишнього середовища, збір сміття та управління відходами, служби з надзвичайних ситуацій, водопостачання та водовідведення. Так, найбільша частка доходів муніципалітетів надходить у вигляді податків -69%, що, згідно з проведеними дослідженнями, сприймається шведами як норма. Натомість вони мають відкритість та високу результативність діяльності муніципалітетів завдяки чіткому виконанню останніми їх функцій та систематичних звітностей по витратах.

Варто зазначити, що найбільша часта витрат у діяльності муніципалітетів відходить на догляд за людьми похилого віку – 21%, на обов'язкове шкільне навчання – 19%, на дошкільну освіту – 12%, 10% - на догляд за недієздатними громадянами.

Сьогодні внутрішня робота муніципалітетів повністю залежить від систем ІТ. Працівники на місцях використовують рішення ІТ, наприклад PDA (персональний портативний комп'ютер). Інфраструктура розвинулась з належною фінансовою підтримкою Уряду, чого, на жаль, дуже не вистачає в Україні.

Коли муніципалітети створили власні веб-сайти, почалася робота з розробки послуг для громадян в Інтернеті. Найбільш поширені серед них

надають можливість громадянам та працівникам компаній завантажити необхідну форму з веб-сайту, що скоротить час та пришвидшить досягнення результату.

Е-послуги постійно розвиваються в напрямку більшої інтерактивності, наприклад, громадяни і компанії можуть більше відслідковувати розгляд своїх звернень в мережі Інтернет.

Урядовий проект з розвитку електронної демократії SALAR спрямований на підтримку зусиль своїх членів для створення нових форм залучення громадян до участі в електронних обговореннях з метою підвищення їх активності, а також на інтегрування діалогу уряду з громадянами у процесі розвитку врядування та громадських послуг.

Сьогодні шведські муніципалітети на зупиняються на досягнутих результатах із розвитку електронного урядування. Органи місцевого самоврядування та регіональні ради випробовують нові механізми : громадські панелі через Інтернет та мобільні телефони, форуми для обговорення в Інтернеті, Інтернет трансляції, бюджетний процес із залученням громадян, е-звернення/заяви.

У Швеції пропагуються відкриті стандарти для обміну інформацією, популяризується широке впровадження національної ідентифікації, вводиться електронний спосіб взаємодії між містами. Тут прагнуть розвивати електронні послуги через активний діалог із громадянами.

Важливим аспектом державної політики з електронного врядування є е-демократія. Основні рішення приймають безпосередньо громадяни шляхом проведення плебісцитів в інформаційній мережі, і громадянам же належать законодавча ініціатива та право контролю за дотриманням законності.

Крім того, е-демократія потребує підживлення свіжими силами шляхом активного залучення молоді. Підвищення якості освіти і

розширення доступу до інформації формують сьогодні "нового громадянина". Люди прагнуть брати участь в процесах, особливо на місцевому рівні, і хочуть користуватися впливом. Це висвітлює важливість е-демократії як проекту в першу соціально значимого, в той час як електронний уряд насамперед є економічно вигідним.

Аналізуючи досвід України, варто зазначити що вже закладено фундамент для розбудови електронного суспільства. Однак, у даному напрямку слід докласти чимало зусиль. Головним завданням політики держави сьогодні є врахування кращих практик впровадження основ електронного урядування. Одним із прикладів такого досвіду нашої країні слід звернутись до Швеції, яка на сьогоднішній день є однією із країн-лідерів Європейського Союзу. А саме, слід розробити стратегію е-урядування, яка:

- повністю відповідатиме принципам національної організації демократичного врядування;
- сприятиме позитивному розвитку демократичних процесів;
- розширить вибір доступу до комунікацій і здійснення операцій шляхом надання додаткового каналу доступу;
- ґрунтуватиметься на недискримінаційному підході;
- залучатиме осіб до здійснення стратегічного вибору і враховуватиме їх потреби і пріоритети;
- забезпечить прозорість і стабільність;
- забезпечить відповідний і скоординований підхід між різними ланками і рівнями урядування;
- встановить межі співпраці між органами публічної адміністрації, приватним сектором та іншими організаціями громадянського суспільства;
- забезпечить конфіденційність інформації та захист персональних даних;

- міститиме оцінку можливих ризиків;
- надасть можливість і вдосконалисть доступ до ІКТ-інфраструктури і послуг, які є простими і швидкими у використанні;
- гарантуватиме доступність, безпеку, цілісність і взаємодію;
- забезпечить розвиток ІКТ політики, яка ґрунтуватиметься на відкритих стандартах, об'єктивності та оцінці можливостей, які пропонуються різними моделями програмного забезпечення, включаючи відкриті програмні продукти;
- забезпечуватиме можливості для дистанційного навчання;
- братиме до уваги відповідний зарубіжний досвід.

ВИСНОВКИ

Отже, можемо зробити висновки, що завдяки досягненням Шведського уряду у напрямі розвитку електронного суспільства 9 з 10 шведів мають доступ до Інтернету вдома: оптичне волокно, adsl (асиметрична цифрова абонентська лінія), мобільний Інтернет. 88% громадян користуються Інтернетом щоденно. Крім того, більшість операцій банківського бізнесу здійснюються через Інтернет. З метою загальної інформатизації суспільства мережа доступу постійно покращується по всій країні.

Завдяки свободі інформаційного законодавства у Швеції кожен громадянин має вільний доступ до офіційних документів. Кожен має право на швидку відповідь на запити, а віднедавна, ще й може прослідкувати за станом обробки власного запиту онлайн. Завдяки законодавству захисту конфіденційних даних стало неможливим втручання в особисті дані громадян. Акт з електронних комунікацій створений для того, щоб дати громадянам та державній владі можливість доступу до безпечного і ефективного електронного спілкування.

Завдяки ID-карті знімаються перешкоди у процесі голосування, доступу громадян до баз даних, формування бізнесу, законодавчої бази. Адже електронний документообіг забезпечує прозорість та демократичність у зв'язку «громадянин – держава».

Із попередніх аналізів стану е-послуг Швеції можемо зробити висновок, що сьогодні практично немає таких, де б не використовувався б елемент інформаційно-комунікативних технологій. Саме завдяки мережі Інтернет є можливість забезпечення основних складових ефективного управління, тобто існування у країні прозорості та звітності перед громадянами.

Швеція прагне взяти першість у інформаційному суспільстві. З цією метою відбулося значне покращення системи конфіденційності в ІТ, покращилися навички роботи споживачів інформації. Серед довгого і місткого переліку цілей у напрямі впровадження електронного урядування

все ж варто виділити основну – це доступність електронним способом суспільної інформації і послуг 24 години на добу 7 днів на тиждень. Інша важлива мета – піднесення демократії шляхом збільшення прозорості та участі громадян у політичних процесах і процесах ухвалення рішень.

Згідно з результатами соціологічних досліджень, громадяни у Швеції прагнуть брати участь в процесах, особливо на місцевому рівні, і хочуть користуватися впливом. Тому надзвичайно соціально важливим є проект електронної демократії, адже він передбачає безпосередню залученість громадян до прийняття рішень, до створення законодавства, а також право контролю за дотриманням законності.

Завдяки новим технологіям доступ до участі у важливих для держави процесах стає простим і відкритим, не вимагає значних зусиль. Наслідок е-демократії – формування більш міцного та більш активного суспільства, яке бере участь у політичному процесі завдяки діалогу між населенням і органами влади; рух у бік відходу від колишнього колегійного і таємного ухвалення рішень на користь масового і відкритого, що передбачає безпосередню участь народу. Як і більшість інноваційних змін, на перехідному етапі до електронної демократії прослідковується чимало конфліктів і невдоволення серед конфронтуючих сторін, проте із введенням дедалі більшого числа складових інформаційного суспільства негативні тенденції з часом змінюватимуться на позитивні.

Сучасне бачення е-урядування для Швеції – це наявність всесвітнього найпростішого і найефективнішого е-уряду і е-урядування, яке поважає права громадян, заохочує заповзятливих та компетентних державних службовців.

Список використаних джерел:

1. Чукут С.А. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / Камінська Т., Каменський А., Пасічник М. та ін; за заг. ред. – д-ра наук з держ. упра., проф. С.А. Чукут – К., 2008. – 200с.
2. Чукут С.А. Електронне урядування (опорний конспект лекцій) // С.А. Чукут, О.Б. Кукарін. – К.: НАДУ, 2009. – 80 с.
3. Best Practices in the European Countries. Constitutional Monarchy of Sweden
[//http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CAIMED/UNPAN019393.pdf](http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CAIMED/UNPAN019393.pdf)
4. Country paper - Sweden. Contribution to the seminar about e-government in Moscow 20 - 21 April, 2004 // www.civicua.org/servlet/DataLoad?t=3&c=1&q=46197
5. eGovernment in Sweden // eGovernment History
<http://www.epractice.eu/files/eGovernmentSweden.pdf>
6. eGovernment country report for SWEDEN// <http://www.euser.eu.org/ShowCase.asp?CaseTitleID=559&CaseID=1275&MenuID=109>
7. eGovernment Factsheet - Sweden - Actors. Main roles and responsibilities // <http://www.epractice.eu/document/3492>
8. E-government in sweden // http://documentostics.com/component/option,com_docman/task,docview/gid,1175/
9. E-Government Solutions // <http://www.pc-ware.com/pcw/se/en/services/consulting/egovernment/main.htm>
10. eGovlab, «Design the future of e-Governance» seminar
http://www.egovlab.eu/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=103&lang=en

- 11.9.Eurostat//http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=1996_45323734&_dad=portal&_schema=PORTAL&screen=welcomeref&open=/I/I5&language=en&product=Yearlies_new_science_technology&root=Yearlies_new_science_technology&scrollto=0
- 12.Michiel Backus. E-Governance and Developing Countries // <http://www.ftpiicd.org/files/research/reports/report3.pdf>
- 13.National Post and TelecomAgency//<http://www.pts.se/main.aspx?epslanguage=SV>
- 14.The Platform for Co-operative use - Sambruk // <http://www.sambruk.se/>
- 15.Statskontoret // <http://www.statskontoret.se/>
- 16.Steven Clift. E-Government and Democracy // <http://www.publicus.net/e-government/member.html>